



การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของ
บริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด

โดย

นายพงศรัตน์ สะสมทรัพย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของ
บริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด

โดย

นายพงศรัตน์ สะสมทรัพย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**A FEASIBILITY STUDY OF EMPLOYING THE QUALITY SYSTEM ISO 14000
IN THE ADMINISTRATION OF THE WASADUPHAN TURAKIT CO., LTD**

**By
Pongsarat Sasomsub**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
Master of Business Administration Program in Entrepreneurship
Program of Entrepreneurship
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2011
Copyright of Graduate School, Silpakorn University**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ” เสนอโดย นายพงศรัตน์ สะสมทรัพย์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม รัตนโชติ

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์พรชัย เทพปัญญา)
...../...../.....

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อาคม เจริญสุข)
...../...../.....

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม รัตนโชติ)
...../...../.....

53602335 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : ความเป็นไปได้/ ระบบคุณภาพ ISO 14000

พงศรัตน์ สะสมทรัพย์ : การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผศ.ดร. สุธรรม รัตนโชติ. 174 หน้า.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด โดยมีประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัดตามรายชื่อจากแผนกฝ่ายบุคคล ข้อมูลล่าสุดวันที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ 2554 จำนวนพนักงานทั้งหมด 159 คน และมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ตามรายชื่อจากแผนกฝ่ายบุคคล ข้อมูลล่าสุดวันที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ 2554 โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยหลักการคำนวณของยามาเน่ (Yamane 1973 : 583) โดยมีค่าความคาดเคลื่อนได้ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เท่ากับ 32 คน ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และ วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารสรุปผลการดำเนินงานของบริษัท ดังนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา(Descriptive statistics) ได้แก่ การใช้ตารางแจกแจงความถี่ (frequency) การใช้ตารางแสดงค่าเฉลี่ย(mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติแบบอิสระ (t - test Independent) วิเคราะห์หาความแปรปรวน (One way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้ LSD

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด พบว่า ความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การมีส่วนร่วม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกเพศ อายุ รายได้ และระดับตำแหน่ง พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

53602335 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORD : FEASIBILITY STUDY / QUALITY SYSTEM ISO 14000

PONGSARAT SASOMSUB : A FEASIBILITY STUDY IN EMPLOYING THE ISO 14000 QUALITY SYSTEM FOR AN ADMINISTRATION OF THE WASADUPHAN TURAKIT CO.,LTD. THESIS ADVISORS : ASST. PROF. SUDHAM RATTANACHOT, Ph.D. 174 pp.

The research study was survey research and the purposes were to study the level of the feasibility to bring ISO 14000 system in applying to use for Wasaduphan Turakit Co.,Ltd. And studying the management factors affecting the use of ISO 14000 system in the company. The populations were 159 persons in the company. The data updated on 20 July 2011. The sample size of were 32 persons who were working in the company which had been by Yamane calculation at $\alpha = 0.05$. The statistics used in describing the data were frequency, mean and S.D. The hypotheses had been tested by t - test and one - way ANOVA including LSD for mean comparison.

The results of the study were as following:

1. The feasibility of bringing the system of ISO 14000 and use in the company as a whole was considered as "high level" but in the detail, some of them were considered in highest level, such as; to bring ISO 14000 using in company being efficiency and efficiency employees being glad to adopt ISO 14000 in improving and change the processes of working, and so on
2. The management factor to facilitate to bring ISO 14000 system to use in the company found that was not significantly at the 0.01 level.

Program of Entrepreneurship
Student's signature
Thesis Advisor's signature

Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2011

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม รัตนโชติ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษา ผู้คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัย ตลอดจนดูแลอย่างใกล้ชิดจนวิทยานิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ รองศาสตราจารย์ พรชัย เทพปัญญา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และ อาจารย์ ดร.อาคม เจริญสุข ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ให้คำปรึกษา แนะนำด้านวิชาการตลอดการศึกษา

ขอขอบคุณผู้บริหาร บุคลากร และเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายของบริษัทวัศคุณภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ทุกคนที่อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือในการดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการทุกคนสำหรับมิตรและความเอื้ออาทรที่ได้รับตลอดมา

ท้ายที่สุดขอกราบเท้าพระคุณบิดามารดา คือ คุณพ่ออนุชา และคุณแม่สมลรัตน์ ซึ่ง เป็นผู้สร้างชีวิต จิตใจ และวิญญานแก่ผู้วิจัย ให้ประสบความสำเร็จ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ขั้นตอนของการวิจัยของการวิจัย	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
การศึกษาความเป็นไปได้.....	7
ความหมายของการศึกษาความเป็นไปได้.....	7
แนวความคิดเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของโครงการ	8
ขอบข่ายของการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ	8
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ	9
ความหมายของคุณภาพ	9
ลำดับชั้นมาตรฐานคุณภาพ	11
หลักการบริหารคุณภาพ.....	11
การปรับปรุงคุณภาพ	15
ประโยชน์และเป้าหมายหลัก	16
คุณภาพการบริการ	17
มาตรฐานการบริการที่ดี ควรคำนึงถึงลักษณะดังนี้ไป	17
ปัจจัยพื้นฐานที่ส่งเสริมด้านคุณภาพ	18

บทที่	หน้า
แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารงาน	27
การสนับสนุนของผู้บริหาร	27
ความพร้อมของบุคลากร	28
การจัดการในองค์กร	30
นโยบายขององค์กร	31
กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน	31
การฝึกอบรม	32
การประสานงาน	33
งบประมาณ	35
หลักการของมาตรฐาน ISO 14000	37
ก่อนจะมาเป็น ISO 14000	37
ความเป็นมาของ ISO 14000	38
มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000	39
วัตถุประสงค์ของ ISO 140001	39
แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม	40
หลักการของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจ	40
ข้อกำหนดของ ISO 14001	41
การนำข้อกำหนด ISO 14001 ไปใช้	42
มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับ ISO 14000	43
ประโยชน์ของการมีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14000 ..	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความเป็นไปได้	44
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพ	45
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับระบบการควบคุมคุณภาพ	48
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารการจัดการ	49
3 ระเบียบวิธีวิจัย	51
การออกแบบงานวิจัย	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	52

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	55
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	56
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด	58
ตอนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ และระดับตำแหน่ง.....	66
ตอนที่ 4 ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำ ระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของ บริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ และ ระดับตำแหน่ง	143
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	150
สรุปผลการวิจัย.....	150
การอภิปรายผล	151
ข้อเสนอแนะ	153
บรรณานุกรม.....	154
ภาคผนวก	158
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	158
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	167
ประวัติผู้วิจัย	174

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (n = 32)	57
2 แสดงข้อมูลระดับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับ การบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด.....	58
3 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ด้านความรู้ความเข้าใจ ในระดับการบริหาร ISO 14000 จำแนกเพศ.....	67
4 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหารISO14000 จำแนกเพศ.....	72
5 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ด้านการมีส่วนร่วมของ การปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 จำแนกเพศ.....	79
6 แสดงแสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ภาพรวม จำแนกเพศ.....	84
7 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ด้านความรู้ความเข้าใจ ในระดับการบริหาร ISO 14000 จำแนกอายุ.....	87
8 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ด้านกิจกรรมสนับสนุน การดำเนินงานการบริหารISO14000 จำแนกอายุ.....	93
9 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ด้านการมีส่วนร่วม ของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 จำแนกอายุ.....	99
10 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ภาพรวม จำแนกอายุ.....	103
11 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ด้านความรู้ความเข้าใจใน ระดับการบริหาร ISO 14000 จำแนกรายได้.....	106

ตารางที่	หน้า
12 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ด้านกิจกรรมสนับสนุน การดำเนินงานการบริหารISO14000 จำแนกรายได้.....	112
13 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ด้านการมีส่วนร่วมของ การปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 จำแนกรายได้.....	118
14 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกรายได้.....	122
15 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ด้านความรู้ความเข้าใจใน ระดับการบริหาร ISO 14000 จำแนกระดับตำแหน่ง.....	125
16 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ด้านกิจกรรมสนับสนุน การดำเนินงานการบริหารISO14000 จำแนกระดับตำแหน่ง.....	131
17 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ด้านการมีส่วนร่วมของ การปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 จำแนกระดับตำแหน่ง.....	137
18 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ภาพรวม จำแนกระดับตำแหน่ง	141
19 แสดงเปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกเพศ.....	143
20 แสดงเปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกอายุ.....	144
21 แสดงเปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกรายได้.....	146
22 แสดงเปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกระดับตำแหน่ง.....	147

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ และการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น อันสืบเนื่องมาจากการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสาร ประกอบกับแนวโน้มระเบียบเศรษฐกิจใหม่ของโลกที่เน้นความเป็นเสรีนิยมทางเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น เพื่อให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก และสามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ในโลกได้ ประเทศต่าง ๆ จึงเร่งพัฒนาความสามารถ เพื่อความมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการพัฒนาความคิดการกระทำของผู้ปฏิบัติ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในโลกาภิวัตน์ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงจะเป็นไปในรูปแบบใด ขึ้นอยู่กับลักษณะ และกลุ่มเป้าหมายของการปรับปรุงที่แตกต่างกันไป (พัชรา มิ่งไม้ 2543 : 1)

สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นในโลกปัจจุบันก็คือผลกระทบที่เกิดจากขยะมูลฝอย ได้ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้แก่ ทำให้เกิดทัศนะที่ไม่น่ามอง คือ แลดูสกปรก ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งยังเป็นที่น่ารังเกียจแก่ผู้อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียงและผู้พบเห็น โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมทั้งเป็นแหล่งเพาะพันธุ์และแพร่เชื้อโรค โดยเฉพาะขยะติดเชื้อจากสถานพยาบาล และขยะเปียกที่เบคทีเรียย่อยสลาย เชื้อโรคตามขยะจะแพร่ไปกับน้ำ แมลงหนู และสุนัขจิ้งจอก นอกจากนี้ยังทำให้ดินเสื่อมสภาพและเกิดมลพิษ กลายสภาพเป็นกรด ด่าง หรือมีสารพิษที่เป็นอันตรายต่อสิ่งมีชีวิตในดิน ตลอดจนทำให้สมบัติทางกายภาพของดินเปลี่ยนแปลงไป และทำลายแหล่งน้ำ ทำให้แหล่งน้ำตื้นเขิน การไหลของน้ำไม่สะดวกจึงเกิดสภาวะน้ำท่วมได้ง่าย ทำให้เกิดมลพิษทางน้ำ เช่น ทำให้น้ำเน่า เป็นพิษ มีเชื้อโรค ไม่เหมาะต่อการอุปโภคบริโภค รวมถึงทำให้เกิดมลพิษทางอากาศจากควันและจีเอ็มในการเผาขยะ การหมักหมมและการนำสลายของขยะจะก่อให้เกิดก๊าซพิษและกลิ่นเหม็น ก่อความรำคาญและบั่นทอนสุขภาพของมนุษย์ และทำให้เกิดอัคคีภัยเนื่องจากขยะหลายชนิดติดไฟได้ง่าย โดยเฉพาะเมื่อแห้ง และสร้างปัญหาในการจัดการ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงคุณภาพ

บริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจ จำกัด เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจ ด้านการจัดการมูลฝอย โดยวิธีฝังกลบอย่างถูกหลักสุขาภิบาล ได้ทำการจดทะเบียนบริษัทเลขที่ บอจ.นร56 เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม

2525 และมีทุนจดทะเบียนไว้เป็นจำนวนเงิน หนึ่งร้อยล้านบาท สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 127 หมู่ 1 ตำบลธรรมศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000 สถานที่ฝังกลบ (หน่วยงานกำแพงแสน) ตั้งอยู่เลขที่ 49 หมู่ 8 ตำบลทุ่งบัว อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม 73140 โทร. 034-997077 โทรสาร. 034-997077 โดยบริษัทฯ ได้รับสัญญาว่าจ้างให้ขนมูลฝอยจากสถานีขนถ่ายมูลฝอยท่าแร่ และนำไปทำลายโดยวิธีฝังกลบอย่างถูกสุขลักษณะ จากผู้ว่าจ้างคือ กรุงเทพมหานคร รวม 3 สัญญา และจากหน่วยงานราชการอื่นๆ อีก 4 โครงการรวมเป็น 7 โครงการ มีประสบการณ์ขนย้ายมูลฝอยไปกำจัดแบบถูกสุขลักษณะประมาณ 11,382 ล้านตัน บริษัทฯ มีศักยภาพที่จะขนย้ายขยะไปดำเนินการได้สูงสุดถึงวันละ 8,341.770 ตัน/วัน เป็นเวลากว่า 18 ปี ที่บริษัทฯ ต้องจัดการอยู่ในสถานีขนถ่ายมูลฝอยท่าแร่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับมูลฝอยจากรถของกรุงเทพมหานครและลำเลียงสู่รถเทรลเลอร์ของบริษัทฯ เพื่อเดินทางสู่สถานีฝังกลบของบริษัทฯ ที่อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม สร้างความคุ้นเคยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ให้กับบริษัทฯ ที่จะต้องเข้าใจและซึมซับ ในส่วนของสถานีขนถ่ายมูลฝอยท่าแร่ เส้นทางจากสถานีขนถ่ายท่าแร่ถึงกำแพงแสน และพื้นที่ฝังกลบมูลฝอย จากความคุ้นเคยเป็นเวลานานสิ่งที่ถูกสะสมคือประสบการณ์ และประสบการณ์ก็คือโอกาสที่จะสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นในการทำงานจริง และ ณ ปัจจุบันบริษัทฯ ได้รับการว่าจ้างจากกรุงเทพมหานคร ให้กำจัดมูลฝอยวันละไม่น้อยกว่า 2,000 ตัน

เพื่อการบำรุงรักษาและการปรับปรุงคุณภาพสิ่งแวดล้อม และปกป้องสุขภาพของมวลมนุษยชาติ ปัญหาสิ่งแวดล้อมในขณะนี้วิกฤตเกินกว่าที่จะใช้มาตรการระดับประเทศมาแก้ไข แต่เป็นปัญหาของโลกที่ทุกประเทศต้องร่วมมือในการแก้ไขปัญหาซึ่งรวมทั้งภาครัฐบาลและเอกชน โดยการวางมาตรฐานและปรัชญาในการพัฒนาด้านต่างๆ ควบคู่ไปกับการดูแลสิ่งแวดล้อม ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหาที่ทั่วโลกให้ความสนใจและหลายองค์กรได้รับความกดดันให้มีการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากการเรียกร้องให้มีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้นในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับระหว่างประเทศเพื่อให้มีหลักเกณฑ์เดียวกันสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมาตรฐาน ISO 14000 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวางมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม และแนะนำหน่วยงานต่างๆ ในเรื่องของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environment Management System EMS) ซึ่งสามารถรวมเข้ากับระบบบริหารอื่นๆ ของหน่วยงานเพื่อที่จะช่วยให้หน่วยงานเหล่านั้นประสบความสำเร็จในเรื่องของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมพร้อมไปกับความสำเร็จทางธุรกิจ (พรจันทร์ ฉันทวสินกุล 2554 : 1)

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจ จำกัด โดยการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ ซึ่งจะเป็นวิธีการแสดงการใช้ทรัพยากรไปอย่าง

มีประสิทธิภาพ และประหยัดภายใต้จุดมุ่งหมาย หรือความต้องการของสังคมในรูปแบบที่สะดวก และเหมาะสม เพราะการพิจารณาโครงการจะมีการประเมินถึงผลตอบแทน (Benefit) และค่าใช้จ่าย (Cost) ต่าง ๆ ของโครงการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุก่อสร้างธุรกิจจำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุก่อสร้างธุรกิจจำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุก่อสร้างธุรกิจจำกัด

คำถามของการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุก่อสร้างธุรกิจจำกัด โดยมีคำถามของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ระดับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุก่อสร้างธุรกิจจำกัด อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุก่อสร้างธุรกิจจำกัด ประกอบด้วยอะไรบ้าง และเป็นอย่างไร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุก่อสร้างธุรกิจจำกัด เพื่อที่จะจำกัดขอบเขตในการวิจัยในครั้งนี้ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตพื้นที่ความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุก่อสร้างธุรกิจจำกัด อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
2. ขอบเขตระยะเวลา ผู้ศึกษาจะใช้เวลาในการศึกษาครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 1 ปี ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2554 ถึงเดือนธันวาคม 2554
3. ขอบเขตประชากร ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร พนักงานบริษัทของบริษัทวัสดุก่อสร้างธุรกิจจำกัด

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

- 4.1 ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000
- 4.2 ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000
- 4.3 ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000

ขั้นตอนของการวิจัย

การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด มีขั้นตอนในการศึกษาวิจัย 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ วารสาร ผลงานการศึกษาวิจัยต่างๆ บทความทางวิชาการ สถิติ ข้อมูลของหน่วยงานทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้

2. การศึกษาและการเก็บข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลในพื้นที่เบื้องต้น (reconnaissance survey) ผู้ศึกษาได้ทำการหาข้อมูลเกี่ยวกับศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา กำหนดประเด็นคำถามในการสร้างแบบสอบถามต่อไป

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้แบ่งประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ คือ

- 3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นซึ่งได้มาจากการตอบแบบสอบถามแล้ว ทำการศึกษาวิเคราะห์ไปพร้อมๆ กับการเก็บข้อมูล โดยมีการจัดแบ่งแยกเป็นหมวดหมู่ในประเด็นต่าง ๆ แล้วพิจารณาข้อมูลที่ได้มาว่าตรงตามวัตถุประสงค์ครั้งนี้หรือไม่ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

- 3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลรวมเมื่อได้ข้อมูลเบื้องต้นแล้วผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาทั้งหมด จนสามารถได้ข้อสรุปที่ชัดเจนเป็นภาพรวมตามประเด็นที่ต้องการเพื่อนำไปสรุปผลการศึกษาต่อไป

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. การศึกษาความเป็นไปได้ หมายถึง การศึกษาถึงความพร้อมและความสามารถของหน่วยงานและบุคลากร ความเหมาะสมทางด้านทรัพยากรและงบประมาณ และความเป็นไปของนโยบาย การจัดการ ระบบการทำงาน และวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อต้องการทราบผลที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินการตามโครงการนั้นว่า จะสามารถปฏิบัติหรือบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้หรือไม่

โดยวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในโครงการ เพื่อช่วยประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในโครงการนั้น

2. ISO 14000 : 2004 หมายถึง มาตรฐานสากลว่าด้วยการจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นมาตรฐานที่กำหนดให้องค์กรมีการจัดตั้งระบบการบริหารที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมขององค์กรนั้นๆ ซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมายและข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรนั้นๆ

3. ปัจจัยด้านการบริหาร หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่หน่วยงานนำมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อให้การดำเนินงานของธุรกิจมีประสิทธิภาพ โดยมีปัจจัย 4 ด้าน คือ

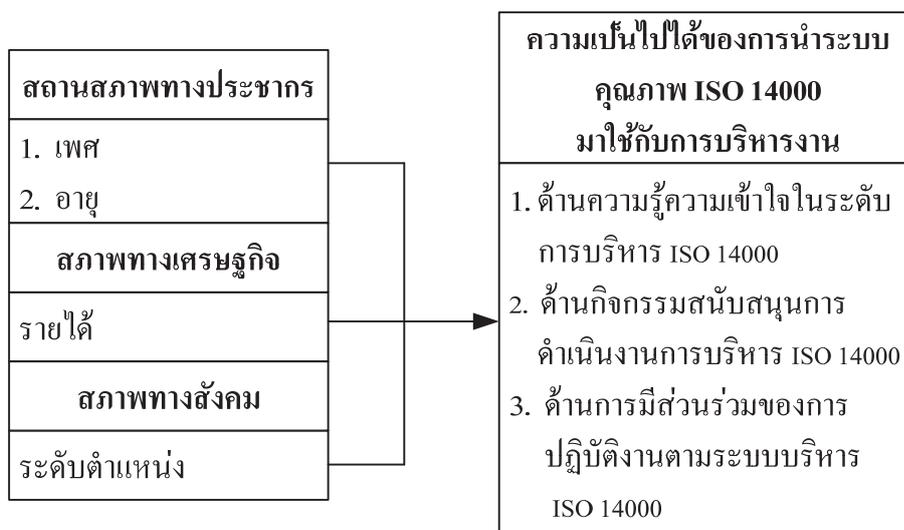
3.1 ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 หมายถึง ภาระงาน เพื่อความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานระบบ ISO 14000 การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน วิธีการทำงาน ขั้นตอน การร่วมแรงร่วมใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการฝึกอบรม

3.2 กิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 หมายถึง การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน การทำกิจกรรมต่างๆ การเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหว แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน การจัดโครงสร้างการพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ วิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

3.2 การมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 หมายถึง การปฏิบัติงานที่ส่งเสริมเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสาร ความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ความพร้อมในการรณรงค์การปลูกจิตสำนึก การมีจิตสำนึกในการให้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้จะทำการศึกษา เรื่องของการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ประโยชน์ทางวิชาการ

1. ผลของการศึกษาจะช่วยให้ทราบถึงผลของการศึกษาความเป็นไปในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้ในการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด
2. ผลของการศึกษาจะช่วยให้ทราบถึงปัจจัยที่สนับสนุนส่งเสริม รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการศึกษาความเป็นไปในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้ในการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด

ประโยชน์ทางปฏิบัติ

1. สะท้อนให้เห็นผลของการศึกษาความเป็นไปในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้ในการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด
2. ผลของการศึกษาความเป็นไปได้ ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ในการนำระบบ ISO 14000 : 2004 ในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ISO 14000 ให้บรรลุตามเป้าหมาย
3. ใช้เป็นข้อมูลนำเสนอต่อผู้บริหารบริษัท เพื่อใช้ในการตัดสินใจกำหนดในการนำระบบ ISO 14000 : 2004 ในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม มาใช้ในบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับ แนวความคิดเกี่ยวกับการศึกษาความเป็นไปได้ แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารงานแนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 14000 และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การศึกษาความเป็นไปได้

1.1 ความหมายของการศึกษาความเป็นไปได้

นิสา ชูโต (2538 : 31) ได้อธิบายถึงการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ (Feasibility analysis) ว่า เป็นการประเมินโครงการว่ามีความสามารถจะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้หรือไม่ เป็นการวิเคราะห์ด้านทรัพยากรที่ต้องการจะใช้ในโครงการ ขนาด แหล่งที่ เทคโนโลยีที่จะใช้ รวมถึงการจัดการ

ชัยยศ สันตวงษ์ (2536 : 37) ได้อธิบายถึงการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ คือ การศึกษาโครงการในภาพรวมทั้งหมด ทั้งในขอบเขตกว้าง ที่เรียกว่า Macro และในขอบเขตที่มีรายละเอียดลึกลงไปที่เรียกว่า Micro

เวอร์ดีลิน (Werdelin , อ้างถึงใน สุกัญญา 2536 : 30) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการโดยสรุปดังนี้ การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการเป็นการประเมินผลชนิดหนึ่งซึ่งเป็นขั้นตอนในการวางแผน ซึ่งจะช่วยตอบคำถามที่นำไปสู่ความสำเร็จของการวางแผนว่า แผนนั้นจะปฏิบัติได้หรือไม่ และสามารถตรวจสอบควบคุมขั้นตอนและวิธีดำเนินงานให้เป็นไปตามความมุ่งหมายและเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากทัศนะและแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้ การศึกษาความเป็นไปได้ หมายถึง การศึกษาเพื่อต้องการทราบผลที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินการตามโครงการนั้นว่า จะสามารถปฏิบัติหรือบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้หรือไม่ โดยวิเคราะห์

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในโครงการ เพื่อช่วยประกอบการตัดสินใจของนักบริหารหรือผู้ที่คิดจะลงทุนในโครงการนั้น ๆ

1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของโครงการ

แนวความคิดพื้นฐานของการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ มาจากการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ต้องอาศัยทรัพยากร คือ ที่ดิน แรงงาน และทุน เพื่อการดำเนินงานด้วยกันทั้งสิ้น แต่ทรัพยากรดังกล่าวมีอยู่อย่างจำกัดและหามาได้ยาก ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของทุกคนได้ จึงต้องมีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล หรือก่อนที่จะมีการลงทุนตามโครงการใดก็ตาม จำเป็นต้องมีการพิจารณากันอย่างรอบคอบ และอาศัยเครื่องมือบางประการมาช่วยในการวิเคราะห์และตัดสินใจ เพื่อให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างถูกต้อง สมเหตุสมผล การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ เป็นวิธีหนึ่งที่แสดงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้จุดมุ่งหมายของสังคมในรูปแบบที่สะดวกและเหมาะสมเพราะการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ จะมีการประเมินถึงผลประโยชน์ตอบแทนและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ถ้าหากผลประโยชน์ตอบแทนมีมากกว่าค่าใช้จ่ายที่เสียแล้ว โครงการนั้นก็จะเป็นผลประโชชน์ตอบแทนสุทธิคุ้มค่า แนวคิดเกี่ยวกับผลประโยชน์ตอบแทนและค่าใช้จ่ายดังกล่าวนี้เองที่ช่วยให้ผู้ตัดสินใจสามารถตัดสินใจใช้ทรัพยากรไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามหลักวิชาการ

การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการเป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ของโครงการที่สามารถใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจในการลงทุน หรือไม่ลงทุน ดังนั้น ก่อนที่จะตัดสินใจให้มีการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ จึงจำเป็นต้องศึกษาความเป็นไปได้ในขั้นเบื้องต้นของโครงการเสียก่อน เพื่อพิจารณาว่าโครงการลงทุนนั้น ๆ มีแนวโน้มที่จะเป็นโครงการที่ดีได้หรือไม่ ถ้ามีแนวโน้มว่าจะเป็นโครงการที่ดีได้ จึงค่อยตัดสินใจให้มีการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในขั้นรายละเอียดต่อไป ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่จะนำไปสู่การศึกษาความเป็นไปได้ในขั้นรายละเอียดของโครงการ (ประสิทธิ์ ตงยิ่งศิริ 2540 : 19-21)

1.3 ขอบข่ายของการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ

ประสิทธิ์ ตงยิ่งศิริ (2540 : 20) ได้อธิบายถึงการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการว่า ต้องพิจารณาจาก

1. ความเป็นไปได้ด้านเทคนิค ได้แก่ สถานที่, เทคนิค และกรรมวิธีที่ใช้

2. ความเหมาะสมทางการเงินว่า ค่าใช้จ่าย มีความพร้อมเพียงใด อีกทั้งราคาที่สามารถได้ถูกต้องเหมาะสมเพียงใด
3. ความพร้อมและความสามารถของหน่วยงานที่จะดำเนินงานตามโครงการ
 - 3.1 ในแง่กำลังคนและระบบการจัดการ
 - 3.2 ประสิทธิภาพในการบริหารโครงการ
 - 3.3 การมีส่วนร่วมของทุกส่วน ทั้งภาครัฐบาล เอกชน และประชาชน

การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ มีรายละเอียดของการศึกษาแตกต่างกันไปในแต่ละโครงการ ทั้งนี้ สิ้นสุดแล้วแต่ว่าโครงการนั้นจะมีลักษณะ ประเภท และชนิดของโครงการอย่างไร กล่าวคือ ในด้านลักษณะของโครงการก็อาจเป็นโครงการที่ริเริ่มใหม่หรือเป็นโครงการขยายงานเดิม หรือเป็นเพียงการปรับปรุงเฉพาะเครื่องจักรเครื่องมือ หากเป็นโครงการเก่าที่ผลผลิตออกของโครงการมีลูกค้าประจำอยู่แล้ว ในกรณีเช่นนี้ก็ไม่มี ความจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงความเป็นไปได้โดยละเอียด แต่ถ้าเป็นโครงการใหม่ก็มีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาความเป็นไปได้โดยละเอียดทุกด้าน นั่นคือ ด้านตลาด ด้านเทคนิค ด้านการเงิน ด้านเศรษฐกิจ และด้านการจัดองค์การและการจัดการ เป็นต้น ส่วนชนิดของโครงการนั้น ก็อาจเป็นโครงการของรัฐบาล หรือเป็นโครงการของเอกชน ถ้าเป็นโครงการของรัฐบาล จุดสนใจของการวิเคราะห์จะอยู่ที่การอยู่ดีกินดีของประชาชน และผลประโยชน์ตอบแทนสุทธิที่มีต่อสังคมโดยส่วนรวม

สำหรับการศึกษาในที่นี้ ผู้วิจัยได้นำเอาปัจจัยด้านการบริหารงาน ซึ่งจะเอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยคำนึงถึงความพร้อมและความสามารถของหน่วยงานและบุคลากร ความเหมาะสมทางด้านทรัพยากรและงบประมาณ และความเป็นไปได้ทางด้านกรรมวิธีในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อผลประโยชน์โดยรวมขององค์กร โดยเน้นการบริการที่สามารถทำให้คนต่างชาติและผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือการบริการเป็นไปตามความต้องการของต่างชาติและผู้ให้บริการ และในขณะนี้ยังไม่มีสูตรสำเร็จตายตัวสำหรับการกำหนดโครงสร้างของการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการแต่อย่างใด

2. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ

2.1 ความหมายของคุณภาพ

ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของคำว่า “คุณภาพ” ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้มาสรุปพอสังเขปดังนี้

2.1.1 โดยทั่วไปแล้ว ทุกคนจะนึกถึงในภาพของสินค้าที่ดี งานได้ตามหน้าที่ หรือใช้งานได้ตามที่ควรจะเป็น สี สัน รูปลักษณะภายนอกที่สวยงาม ถูกใจ ไม่มีตำหนิ รอยชำรุด อาจกล่าวได้ว่า เป็นความเข้าใจในความหมายของคำ ๆ นี้ ในเชิงจำกัด แต่ตามมาตรฐานสากล (ISO 8402) คุณภาพ หมายถึง รูปร่างและคุณลักษณะทั้งหมดของผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการที่กำหนดไว้ หรืออาจกล่าวได้ว่า คุณภาพนี้รวมถึงคุณภาพของตัวสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการเอง ไม่ว่าจะ เป็นคุณภาพลักษณะภายนอก คุณภาพในหน้าที่การใช้งาน คุณภาพในการส่งมอบสินค้าให้ทันหรือตรงตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ คุณภาพในความพึงพอใจในราคาสินค้าหรืออื่น ๆ โดยรวมแล้ว คุณภาพก็คือเรื่องใดก็ตามที่สามารถสนองต่อความต้องการ หรือความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันทางการค้าเช่นในปัจจุบัน (บุญช่วย ก่อกิจโรจน์ 2542 : 84-85)

คุณภาพ หมายถึง สินค้าหรือบริการซึ่งทำให้ผู้ใช้พอใจอย่างแท้จริง สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ คือ สินค้าหรือบริการที่ผู้ใช้สินค้า หรือบริการนั้น ๆ แล้วเกิดความพึงพอใจอย่างแท้จริง (สามารถ หงษ์วิไล 2540 : 90-92)

1. คุณภาพมีสองด้าน ได้แก่ คุณภาพด้านจิตประสงค์ คือ องศาของความพึงพอใจของผู้ใช้ และคุณภาพด้านจุดประสงค์ มุ่งที่ความบรรลุวัตถุประสงค์ หรือความเพียงพอในการตอบสนองวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าหรือบริการนั้นของลูกค้า (Kano อ้างถึงใน สามารถ, 2540 : 90-92)

2. คุณภาพ หมายถึง สินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศในทุกด้าน กล่าวคือ เป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานและความต้องการของลูกค้า ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยปราศจากการชำรุดหรือข้อบกพร่อง แม้ว่าจะมีความหมายต่างกันไปตามความรู้สึก หรือความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้า คุณภาพ ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 4 ประการ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี 2541 : 2-4)

2.1 ตรงตามมาตรฐาน หมายถึง ตรงตามที่ออกแบบไว้หรือกำหนดไว้

2.2 ตรงกับประโยชน์ใช้สอย หมายถึง ตรงตามที่ลูกค้าต้องการใช้

2.3 เหมาะสมกับต้นทุน / ราคา หมายถึง เป็นที่ต้องการของทุกคน เพราะคุณภาพสูงแต่ต้นทุนต่ำ (ราคาถูก)

2.4 ตรงตามความต้องการที่แฝงเร้น หมายถึง ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ (รวมทั้งที่ลูกค้ายังไม่รู้ว่าตนเองต้องการ)

การ์วิน (Garvin , อ้างถึงใน อรรถกร เหล่าศิรินทร์ทอง 2538 : 23) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การกำหนดคุณลักษณะของคุณภาพ เพื่อจะใช้เป็นตัววัดประสิทธิภาพ หรือผลการปรับปรุง ระบบคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเปลี่ยนความต้องการของลูกค้าไปเป็นลักษณะของคุณภาพ ที่สามารถวัดได้ ซึ่งมี 8 คุณลักษณะ ได้แก่ เวลา ซึ่งอาจเป็นเวลาในการรอคอยหรือเวลาที่ใช้ ภายในระบบ ความเชื่อถือได้หรือขอบเขตในการใช้งาน ความทนทานในการใช้งาน ความผันแปร ที่เกิดขึ้นในการผลิตมีความสม่ำเสมอ ความสอดคล้องกับความต้องการอย่างสม่ำเสมอ คุณลักษณะ ที่สัมพันธ์กับความรู้สึกรู้สึก คุณลักษณะที่สัมพันธ์กับความปลอดภัยหรือผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การบริการในกรณีที่พบกับสิ่งที่ไม่ดีไปตามข้อกำหนด จากการศึกษาสามารถที่จะนำคุณลักษณะ ดังกล่าวมาใช้เป็นเกณฑ์การวัดสมรรถนะ ตลอดจนการบริหารงานคุณภาพ เพื่อจะผลิตสินค้าที่ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2.2 ลำดับชั้นมาตรฐานคุณภาพ

ทวี บุตรสุนทร (อ้างถึงใน กฤษณ์ อุทัยรัตน์ 2541 : 92) ได้กล่าวถึงระดับชั้น มาตรฐานคุณภาพของโลก จากคุณภาพต่ำที่สุดไปสู่ชั้นคุณภาพสูงที่สุด ดังนี้

2.2.1 ไม่มีคุณภาพ อาจเป็นมาตรฐานตนเองมองตนเองกำหนดขึ้นเองแต่ไม่ได้ คุณภาพ

2.2.2 มาตรฐานแห่งชาติ/ระดับประเทศ

2.2.3 มาตรฐานทางการทหาร

2.2.4 มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพงาน ISO

2.2.5 มาตรฐาน MBNQA (Malcolm baldrige national quality award) U.S.A

2.2.6 มาตรฐานรางวัลคุณภาพเดมมิ่ง

2.3 หลักการบริหารคุณภาพ

เดมมิ่ง (Deming , อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี 2541 : 8-22) หลักการบริการ คุณภาพของเดมมิ่ง 14 ข้อ มีดังนี้

1. จงสร้างปณิธานอันมุ่งมั่นแน่วแน่ในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้า หรือ บริการผู้บริหารจะต้องมีความมุ่งมั่นในเรื่องของการสร้างคุณภาพ ต้องมีการวางแผนทั้งระยะสั้น และระยะยาวอย่างชัดเจน ต้องผูกพันในเป้าหมายอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยมีความอดทนเพียงพอที่จะรอผลลัพธ์ให้เกิดขึ้น และไม่ย่อท้อง่าย ๆ ทั้งนี้ การตั้งปณิธานอย่างมุ่งมั่นแน่วแน่

ผู้บริหารจะมุ่งเน้นไปใน 4 เป้าหมายหลัก คือ นวัตกรรม การวิจัยและการพัฒนา การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

2. จงยอมรับปรัชญาใหม่ ของการบริหารคุณภาพ ผู้บริหารจะต้องยอมรับ “วัฒนธรรมแห่งคุณภาพ” เสมือนหนึ่งปรัชญาการดำเนินชีวิตหรือลัทธิศาสนา โดยจะต้องทำให้คุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของงานและกระบวนการผลิตให้ได้ เพราะคุณภาพจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพนักงานทุกคน จากการทำงานตามสั่ง กลายเป็นความสามารถดูแลรับผิดชอบในผลงานของตนเองได้

3. จงยุติการควบคุมคุณภาพโดยอาศัยการตรวจสอบ การควบคุมคุณภาพจะต้องมุ่งที่การควบคุม “กระบวนการผลิต” เป็นสำคัญ ไม่ใช่อาศัยการตรวจสอบที่ตัวสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้วเท่านั้น เพราะการตรวจสอบขั้นสุดท้ายไม่ได้เป็นการป้องกันความผิดพลาดไม่ให้เกิดขึ้น

4. จงยุติวิธีดำเนินธุรกิจโดยการตัดสินที่ราคาขายเพียงอย่างเดียว การใช้ราคาขายต่ำสุดเป็นเกณฑ์ในการดำเนินธุรกิจเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง เพราะราคาขายของสินค้าจะไม่มี ความหมายใด ๆ หากธุรกิจไม่มีมาตรฐานที่เชื่อถือในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของสินค้านั้น ๆ

5. จงปรับปรุงระบบการผลิตและระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การสร้างเสริมคุณภาพให้เกิดขึ้น ไม่ใช่งานที่ทำครั้งเดียวเสร็จเลย แต่เป็นงานที่จะต้องทำการพัฒนาและปรับปรุงอย่างค่อยเป็นค่อยไป และจะต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอตลอดไปด้วย

การใช้วงจรเดมมิงเพื่อการปรับปรุง (PDCA or Deming cycle) จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง สำหรับการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการเป็นขั้นตอนเริ่มตั้งแต่ Plan → Do → Check → Act เป็นวงจรต่อเนื่องเรื่อยไป เพื่อให้งานหรือคุณภาพดีขึ้น ๆ

1. จงทำการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารจะต้องจัดทำแผนการฝึกอบรม และให้การศึกษากับพนักงานทุกคนในเรื่องของคุณภาพและการบริหารจัดการคุณภาพ โดยเฉพาะเรื่องของการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ” และ “เครื่องมือแห่งคุณภาพ” ประเภทต่าง ๆ การฝึกอบรมจะต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอและทำซ้ำบ่อยๆ ตามที่จำเป็น และเพื่อเป็นการทบทวนต่อกันทำให้การบริหารคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. จงสร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้น การสร้างภาวะผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการทำให้พนักงานเป็นผู้นำตนเองให้ได้ เพื่อรับผิดชอบในผลงานของตนเอง โดยการทำถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น นับเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งของการสร้างวัฒนธรรมแห่งคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร

3. จงกำจัดความกลัวให้หมดไป องค์กรและผู้บริหารจะต้องสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้หัวหน้างานและพนักงานจะต้องกล้าที่จะสอบถามในสิ่งที่ตัวเองไม่รู้หรือไม่เข้าใจ โดยไม่

ต้องกลัวที่จะแสดงออก ผู้บริหารจะต้องเปิดโอกาสและกระตุ้นให้พนักงานกล้าแสดงออก เพื่อเสนอแนะวิธีการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น

4. จงทำลายสิ่งกีดขวางความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ผู้บริหารจะต้องกำจัดโครงสร้างที่เป็นอุปสรรคหรือกำแพงที่ขวางกั้นการติดต่อประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ให้หมดสิ้นไป เพื่อให้พนักงานที่อยู่ต่างหน่วยงานกัน แต่มีงานที่เกี่ยวข้องกันกับการปรับปรุงคุณภาพสามารถร่วมมือกันได้อย่างเต็มที่

5. จงกำจัดคำขวัญและเป้าหมาย คำขวัญและเป้าหมายอาจจะไม่มีความหมายเลย หากปราศจากแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ดังนั้น การใช้คำขวัญและเป้าหมายเพื่อการจูงใจหรือกระตุ้นเตือนนั้น ผู้บริหารจะต้องมั่นใจว่าได้เสนอแนะวิธีปฏิบัติที่จะทำให้สามารถบรรลุคำขวัญหรือเป้าหมายนั้น ๆ ด้วยแล้ว

6. จงกำจัดจำนวนโควตาที่เป็นตัวเลข การกำหนดโควตาการผลิต มักจะทำให้พนักงานในฝ่ายผลิตมุ่งสนใจในปริมาณมากกว่าคุณภาพของผลผลิต ผู้บริหารจึงไม่ควรจะใช้โควตาการผลิตที่ระบุเป็นจำนวนตัวเลขขั้นต่ำเพื่อการวัดผลงานของพนักงานเพียงอย่างเดียว

7. จงกำจัดสิ่งกีดขวางความภาคภูมิใจของพนักงาน การมุ่งเน้นที่เป้าหมายหรือโควตาการผลิตมากกว่าการมุ่งเน้นที่คุณภาพ จะทำให้ความภาคภูมิใจของพนักงานในผลงานของตนเองลดน้อยลง เพราะไม่ได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพ การมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดความภาคภูมิใจและความพอใจในงานมากขึ้น

8. จงจัดทำแผนการศึกษาและทำการฝึกอบรมบ่อยครั้ง แผนการศึกษา และฝึกอบรมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะรองรับ โครงการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ เนื่องจากเทคโนโลยีการผลิตเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การฝึกอบรมจึงเป็นการพัฒนาพนักงาน และเป็นการลงทุนระยะยาวที่จะมีผลต่อความสำเร็จอยู่รอดขององค์กร

9. จงลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จของการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารจะต้องจัดองค์กร และนำตนเองเข้าสู่กระบวนการเปลี่ยนแปลงเพื่อการปรับปรุงคุณภาพด้วย โดยการลงมือปฏิบัติด้วยการเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานและเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารจะต้องยึดมั่นผูกพันในคุณภาพอย่างจริงจัง และต้องเป็นการผูกพันในระยะยาวด้วย มิใช่การเฝ้าดูผลสำเร็จในระยะสั้นแต่เพียงอย่างเดียว

นอกจากนี้ Deming (อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี 2541 : 111) ยังได้กล่าวว่าการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ถือเป็นหัวใจหลักของธุรกิจอุตสาหกรรมที่ต้องการจะอยู่รอดและเติบโตต่อไปในอนาคต และเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะสร้างองค์กรที่มีคุณภาพด้วย

การพอใจในสภาพเดิมที่เป็นอยู่ ตลอดจนการไม่ได้ทำการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการให้ดีขึ้น จึงเป็นสาเหตุหลักประการหนึ่งทำให้เราสูญเสียความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลกให้แก่องค์กรที่มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น สภาพที่ดีที่สุดจึงไม่มีและยังไม่เคยเกิดขึ้นเลย จะมีก็แต่การมุ่งสู่ความเป็นเลิศหรือการมุ่งสู่สิ่งที่ดีกว่าหรือการแสวงหาสภาพที่ดีขึ้น ๆ ไม่ว่าจะในระดับชาติ ระดับองค์กร หรือเป้าหมายส่วนบุคคล ล้วนแต่มาจากความเชื่อมั่นและดำเนินการในวิถีทางของการปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องอย่างไม่รู้จบเท่านั้น

จูแลน (Julan , อ้างถึงใน อรรถกร เหล่าสีริหงษ์ทอง 2538 : 25) ได้ทำการศึกษา ระบบการบริหารคุณภาพและสรุปว่าองค์ประกอบของคุณภาพจะประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. การวางแผนคุณภาพ คือ กระบวนการที่มุ่งเน้นความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก สินค้าหรือบริการที่ลูกค้าคาดหวัง จะมีการผลิตเกิดขึ้น
2. การควบคุมคุณภาพ คือ กระบวนการตรวจสอบและประเมินผลการผลิตสินค้าว่า มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ปรับปรุงหรือปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง หรือสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกิดขึ้นภายในกระบวนการผลิต
3. การปรับปรุงคุณภาพ คือ กระบวนการที่กระทำอย่างต่อเนื่อง ทางด้านการจัดสรรทรัพยากร การวางแผนการงานคุณภาพ การมอบหมายงานด้านคุณภาพ การฝึกอบรมบุคลากรด้านคุณภาพ และการจัดโครงสร้างเพื่อรักษาระดับคุณภาพ

การพัฒนาคุณภาพ

การ์วิน (Garvin , อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี 2541 : 24) ได้ให้แนวความคิดการพัฒนา “แปดมิติแห่งคุณภาพ” อันได้แก่ สมรรถนะ รูปลักษณะ ความเชื่อถือได้ ความสอดคล้องกับข้อกำหนด ความอดทน การบริการ สุนทรีย์ภาพ และคุณภาพที่รับรู้

นอกจากนี้การพัฒนา “พื้นฐานของคุณภาพ 5 ประการ” ยังประกอบด้วย ความยอดเยี่ยม ผลผลิตขั้น ผู้ใช้ การผลิต และคุณค่า

2.4 การปรับปรุงคุณภาพ

พลชัย ลิ้มวิภูวัฒน์ (อ้างถึงใน ฐิติ บุญยานุเคราะห์ 2539 : 11-14) ได้สรุปแนวคิดพื้นฐานของการปรับปรุงคุณภาพนี้

1. การทำให้วงจรการควบคุม สามารถหมุนไปได้หลาย ๆ รอบ เรื่อย ๆ ส่วนการปรับปรุงงาน นับเป็นการควบคุมแบบทำลายความสามารถ โดยมีเป้าหมายที่กำหนดขึ้นในระดับที่สูงกว่าหรือดีกว่าสภาพปัจจุบัน หรืออาจเป็นหัวข้อเรื่องใหม่ที่ยังไม่เคยทำ ซึ่งไม่ว่าจะเป็นงานปรับปรุงในระดับบริษัทหรือในระดับบุคคล ก็ให้ทุกคนทุกหน่วยรู้จักใช้วงจรการควบคุมเป็นหลักการควบคุมอย่างเป็นขั้นตอน และเกิดการผลักดันให้วงจรการควบคุมนี้สามารถหมุนไปได้เป็นรอบ ๆ อย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นบันไดเวียนที่สามารถก้าวสู่ระดับสูงขึ้นไปอย่างไม่หยุดยั้ง ในสภาพการณ์เช่นนี้ สิ่งสำคัญที่สุดคือ การค้นหาสาเหตุที่แท้จริงให้ได้ โดยการลองผิดลองถูกจากการหมุนวงจรการควบคุม เพราะฉะนั้นจึงไม่ควรชักใยไว้เบื้องผู้ปฏิบัติในเรื่องความสำนึกรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น เพราะในบางครั้งอาจจะไม่ได้รับข้อเท็จจริง หรือจากใจจริงก็ได้

2. การที่สามารถตรวจวินิจฉัยและดำเนินการปฏิบัติโดยอาศัยข้อเท็จจริง และข้อมูลตัวเลข

3. การที่ทำงาน โดยคำนึงถึงลูกค้า (กระบวนการทำงานถัดไป) เป็นหัวใจสำคัญอยู่เสมอ

4. การที่สามารถสร้างมาตรฐานการทำงานที่ให้ทุกคนปฏิบัติตาม และช่วยกันรักษาไว้

5. การที่ให้ทุกคนร่วมกันปรับปรุงการทำงาน

6. การที่สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process)

7. การที่มุ่งเน้นการจัดความสำคัญของงาน ที่ทำให้จำแนกแยกแยะว่า อะไรคือสิ่งที่สำคัญ แล้วพิจารณาตรงจุดสำคัญที่ได้จัดทำลำดับไว้ก่อน กรณีที่พบว่ามียางใหม่เพิ่มมากขึ้นการที่รู้จักพิจารณาจัดความสำคัญของงานที่ทำอยู่ ในปัจจุบันโดยตัดสินใจเลิกทำงานที่ถูกจัดอันดับความสำคัญน้อยที่สุดนั้นก็เป็นที่จำเป็น มิฉะนั้นแล้วเราจำเป็นต้องตัดสินใจทางเลือกทางใดทางหนึ่ง คือ ทางเลือกที่ต้องเพิ่มคน หรือทางเลือกที่ต้องยืดเวลาการทำงานออกไป นอกจากนี้แล้วในการวางมาตรฐานการแก้ไขปัญหาหลักสำคัญคือ ต้องเริ่มวางมาตรการแก้ไขที่ปัญหาซึ่งเป็นตัวการสำคัญที่สุดก่อน

การที่สามารถจัดการหรือควบคุมแหล่งที่เกิดของปัญหา หรือต้นกระบวนการทำงาน ค้นหาสาเหตุที่แท้จริง และปรับปรุงที่ต้นทางหรือแหล่งที่มาของมัน การที่สามารถเจาะลึกสาเหตุ และย้อนกลับไปแก้ไขปรับปรุงที่ต้นกำเนิดปัญหาจริง ๆ เป็นหัวใจสำคัญ

การที่ให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ เพื่อที่จะได้สร้างสรรค์สถานที่ทำงานให้มีชีวิตชีวา และเกิดความหมายต่อชีวิตการทำงาน ทุกคนจะต้องเริ่มจากการพูดและการกระทำที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งความเคารพที่มีต่อความเป็นเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน

จูแลน (Juran , อ้างถึงใน ธิติ บุญยานุเคราะห์ 2539 : 8-9) ได้กล่าวถึงขั้นตอนเพื่อการปรับปรุงคุณภาพไว้ดังนี้ สร้างความสำนึกถึงความจำเป็นและโอกาสในการปรับปรุง ตั้งเป้าหมายในการปรับปรุงจัดองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น ให้การศึกษาอบรม ตั้งโครงการเพื่อแก้ปัญหา รายงานความก้าวหน้า ให้ความสำคัญ แจ้งผล เก็บข้อมูล และรักษาและทำให้เป็นประจำ

มอร์น (Moen and other , อ้างถึงใน สุพานิช ทองคำ 2539 : 9-10) กล่าวถึงการปรับปรุงคุณภาพว่าจะเริ่มจากการสำรวจความต้องการของลูกค้าด้วยการวิจัยตลาด และจะดำเนินการออกแบบหรือออกแบบใหม่ ให้ผลิตภัณฑ์ตรงกับความต้องการ กระบวนการจะถูกออกแบบเพื่อจะผลิต ผลิตภัณฑ์ และบริการ การออกแบบจะต้องถูกปรับปรุงตลอดเวลา และได้กล่าวถึงแนวคิดของเดมมิ่งว่า ถ้าองค์กรปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ จะมีผลทำให้ต้นทุนลดลง ผลผลิตสูงขึ้น และเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดมากขึ้นด้วยสินค้าที่มีคุณภาพราคาถูกรักก็สามารดำเนินไปได้ การปรับปรุงคุณภาพไม่สามารถเริ่มได้จากการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่ออกมา แต่ต้องแก้ไขไปที่กระบวนการก่อนที่จะผลิตออกมาเป็นสินค้าหรือการ การเปลี่ยนแนวความคิดจากการตรวจสอบมาเป็นการปรับปรุงกระบวนการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ถ้าต้องการสินค้าที่มีคุณภาพสูงกว่าราคาต่ำ โดลดผลงานที่ต้องการและลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

2.5 ประโยชน์และเป้าหมายหลัก

จอห์นสัน (Johnson , อ้างถึงใน อรรถกร เหล่าศิรินทร์ทอง 2538 : 25) ได้กล่าวถึงประโยชน์และเป้าหมายหลักของการนำระบบบริหารการประกันคุณภาพ เข้ามาใช้ในอุตสาหกรรม การผลิตต่าง ๆ ซึ่งกล่าวโดยสรุป คือ ระบบการบริหารภายในองค์กรมีความชัดเจน และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น สร้างความมั่นใจจะสามารถผลิตสินค้า หรือบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอมุ่งเน้นที่การวางมาตรการป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น หรือป้องกันมิให้สินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหลุดไปถึงมือลูกค้า มุ่งเน้นที่ระบบจัดการ และจัดทำให้เป็นเอกสาร เพื่อใช้ในการควบคุมการปฏิบัติการ

2.6 คุณภาพการบริการ

เย็นฤดี สัจฉกร (2542 : 108-109) อธิบายคุณภาพการบริการว่า มาตรฐานการบริการเป็นการประกันให้การบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดผลงานที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีเพื่อให้คนที่อยู่ร่วมกัน และทำงานร่วมกันจะได้มีสิ่งที่ยึดถือ เพื่อการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ลักษณะของมาตรฐานการบริการ กำหนดไว้ 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ลักษณะทางบวก เป็นการกำหนดความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการมีลักษณะตรงตามข้อกำหนดซึ่งผู้รับบริการพอใจ ปฏิบัติตามวิธีการที่หน่วยงานซึ่งเกี่ยวข้องยอมรับ
2. ลักษณะทางลบ เป็นการกำหนดข้อพิจารณาบริการตามสามารถจะยอมรับได้
3. ลักษณะทางศูนย์ เป็นการกำหนดให้ผลการบริการผิดพลาดบกพร่องไม่ได้เลย ความบกพร่องต้องเป็นศูนย์กลางนั้น

2.7 มาตรฐานการบริการที่ดี ควรคำนึงถึงลักษณะดังนี้ไป

1. เป็นมาตรฐานของตัวงานไม่ใช่มาตรฐานของตัวคน หมายถึง ไม่จำเป็นต้องพิจารณาว่าผู้ใดเป็นผู้ปฏิบัติงานนั้น
2. มีทางบรรลุได้ หมายถึง ผู้ให้บริการนั้นส่วนใหญ่สามารถจะปฏิบัติให้บรรลุถึงมาตรฐานได้ มีข้อยกเว้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานใหม่ซึ่งจะต้องเรียนรู้งานนั้น จนผ่านการทดลองปฏิบัติ
3. เป็นที่เข้าใจตรงกัน หมายถึง มีความหมายชัดเจนเป็นที่เข้าใจชัดเจนทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
4. เป็นที่ตกลงกัน หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาตกลงกันได้ว่ามาตรฐานผู้ใดบังคับบัญชาตกลง และมีความสำคัญในการนำไปเป็นฐานของการประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
5. มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้ หมายถึง ต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ซึ่งหรือหน่วยวัด อย่างน้อยที่สุดสามารถประเมินผลระดับได้
6. มุ่งถึงเวลา หมายถึง มีกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจนสามารถขึ้นจะบรรลุเป็น
7. เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีสำเนาคนละฉบับเพื่อจะได้ไม่ต้องจำ และจะได้เป็นเครื่องช่วยเตือนความจำของทั้งสองฝ่าย
8. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หมายถึง จะต้องมีการประเมินเป็นระยะ และเปลี่ยนตามความจำเป็น เพราะมาตรฐานเป็นสิ่งที่ต้องทำให้บรรลุถึงและเป็นที่ยอมรับ ความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุมีวิธีการใหม่ อุปกรณ์ เครื่องมือใหม่ วัสดุใหม่หรือเปลี่ยนแปลง

องค์ประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญ แต่ไม่ควรเปลี่ยนเพราะเพียงว่าผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำตามมาตรฐานกำหนดให้

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 96-97) “ได้อธิบายคุณภาพในงานบริการไว้เป็นสามเหลี่ยมแห่งบริการว่างปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยม (ด้านท่า) รูปหนึ่ง มีภายในบรรจุวงกลม ซึ่งมีมือลูกค้า หากขาดเสียซึ่งปัจจัยในตัวใดตัวหนึ่งไป สามเหลี่ยมรูปนั้นก็จะเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือ ไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ นั่นคือ ไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ จำเป็นต้องมีปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ให้ครบในสัดส่วนที่เหมาะสมด้วย

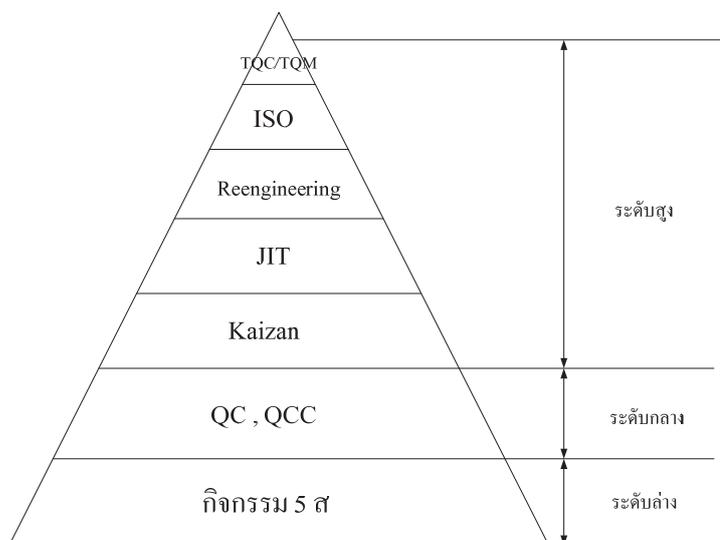
1. กลยุทธ์ธุรกิจ คือ แนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตกลงใจกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองการทำให้บรรลุเป้าหมายในธุรกิจตามที่ได้กำหนดไว้ โดยให้มีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอมีความแม่นยำตรงเป้าหมายได้ดี กลยุทธ์ด้านบริการควรอยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจัง

2. ระบบงาน การทำให้ระบบการให้บริการขององค์กรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด เป็นองค์กรที่ลูกค้าเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย มีความคล่องตัวสูง และกฎระเบียบต่าง ๆ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

3. พนักงาน หมายถึง บรรดาพนักงานในทุก ๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวกับการให้บริการ จะต้องสรรหา พัฒนา และปรับพฤติกรรม ตลอดจนจรรยาบรรณการทำงาน ให้มีลักษณะมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

2.8 ปัจจัยพื้นฐานที่ส่งเสริมด้านคุณภาพ

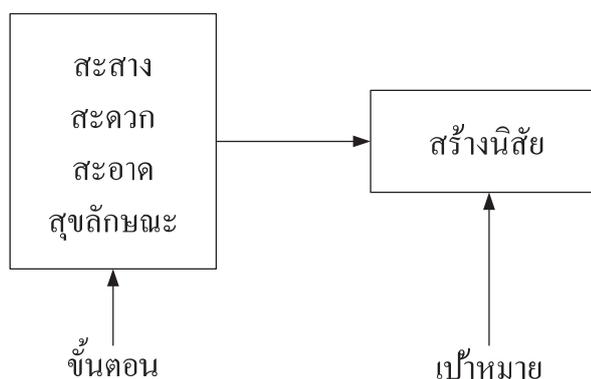
การที่จะให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพได้นั้น มีกิจกรรมหลายระบบหลายกิจกรรมให้เลือกนำไปใช้ เช่น กิจกรรม 5 S (5 ส.) ซึ่งเป็นกิจกรรมระดับพื้นฐานที่สุด หรือระดับล่างสุด กิจกรรม QC (Quality control) หรือ QCC (Quality control circle) เป็นกิจกรรมระดับล่าง ซึ่งเป็นกิจกรรมระดับกลาง กิจกรรม Kaizen, JIT, Reengineering, ISO TOC/TQM เป็นกิจกรรมระดับสูงเป็นต้น ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ อันเป็นรากฐานของคุณภาพ ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจของการบริการ



แผนภาพที่ 1 แสดงปัจจัยพื้นฐานที่ส่งเสริมด้านคุณภาพ

กิจกรรม 5 ส.

บรรจง จันทมาศ (2541 : 5-6) ได้กล่าวถึงระบบบริหาร 5 s หรือ 5 ส. ว่า เป็นระบบการทำกิจกรรม 5 ขั้นตอน โดยปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นระบบหนึ่งหรือเทคนิคหนึ่งที่เรียกได้ว่าเป็นการปูพื้นฐานในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ทั้งด้านการผลิต คุณภาพ ต้นทุน การจัดส่ง ความปลอดภัย ขวัญกำลังใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นการปูพื้นฐานการจัดการในองค์กร เพราะถ้าจะบริหารด้วยระบบใดถ้าปราศจากด้วยระบบ 5 ส. แล้ว เป็นการยากที่จะประสบผลสำเร็จได้ การบริหารกิจกรรม 5 ส. มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) สะสาง (Seiri = เซหริ) ขจัดของที่ไม่ใช้ออกจากบริเวณทำงาน จัดทิ้ง จัดเก็บแยกออกไป 2) สะดวก (Seiton = เซตง) จัดวางสิ่งของที่ต้องการให้เป็นระเบียบ มีระบบ สะดวกในการหยิบไปใช้ 3) สะอาด (Seiso = เซโซ) ตรวจสอบทำความสะอาดเครื่องจักร อุปกรณ์ และสถานที่ทำงาน เพื่อจัดขอบกวร่องสกปรกต่าง ๆ และดูแลรักษา 4) สุขลักษณะ (Seiketsu = ซีทสิเกะ) การดูแลสถานที่ทำงานให้สะอาดปลอดภัย ต่อสุขภาพอนามัย 5) สร้างนิสัย (Shitsuke) การสร้างสังคมที่มีวินัย และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด



แผนภาพที่ 2 แสดงขั้นตอนและเป้าหมายของ 5 ส.

เป้าหมายของ 5 ส. คือ การสร้างนิสัย สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ มิใช่เป็นการเพิ่มงาน

การควบคุมคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพ (Quality control หรือ QC) เริ่มมีขึ้นในสหรัฐอเมริกา ก่อนประเทศอื่น เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ลึ้นสุดลงใหม่ ๆ สหรัฐอเมริกาได้นำเอามาตรฐานการควบคุมคุณภาพของกระทรวงกลาโหมมาใช้ ซึ่งมาตรฐานนี้เป็นกุญแจดอกสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานทางคุณภาพ หลังจากที่สงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลงใหม่ ๆ ญี่ปุ่นได้เริ่มฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศจากสภาพที่แพ้สงครามที่แทบไม่มีอะไรเหลือ ญี่ปุ่นได้พัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยพยายามผลิตสินค้าออกเพื่อนำรายได้เข้าประเทศ สินค้าของญี่ปุ่นได้แพร่หลายกระจายออกสู่ตลาดโลกเป็นจำนวนมาก แต่ภาพพจน์ที่ออกไปและเป็นที่ยึดกันก็คือสินค้าราคาถูกที่ใช้งานได้ไม่ทนทานและไม่มีคุณภาพ ความตระหนักถึงคุณภาพดังกล่าวทำให้ญี่ปุ่นพยายามทุกวิถีทางที่จะพัฒนาเทคนิคการบริหารงานเพื่อให้เกิดคุณภาพขึ้น ในปี ค.ศ. 1949 ญี่ปุ่นได้จัดตั้ง "Union of Japanese Scientists and Engineering" ขึ้น ชื่อย่อคือ JUSE คือ สหพันธ์นักวิทยาศาสตร์และวิศวกรแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานที่เผยแพร่หลักวิชาเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพในญี่ปุ่น ในตอนแรก ๆ ญี่ปุ่นได้อาศัยความรู้จากประเทศตะวันตก โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากสหรัฐอเมริกา โดยในปี ค.ศ. 1950 JUSE ได้เชิญ Deming หรือที่รู้จักกันในนาม ดร.เดมมิ่ง ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญชาวอเมริกัน ในเรื่องการควบคุมคุณภาพในเชิงสถิติ มาให้ความรู้แก่ผู้บริหาร

ระดับสูงและวิศวกรของบริษัทอุตสาหกรรมใหญ่ ๆ ของญี่ปุ่น แต่ยังไม่เป็นที่แพร่หลายนัก เพราะเนื้อหายากเกินไปสำหรับระดับพนักงานทั่ว ๆ ไปจะเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้ (บรรจง 2541 : 2-5)

นันทิยา วัฒนวิฑูกร (2542 : 4-5) ได้อธิบายถึงการควบคุมคุณภาพไว้ว่า เป็นระบบหรือวิธีการผลิตสินค้าหรือบริการที่ประหยัด และมีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้ซื้อ และเนื่องจากได้มีการนำวิธีการทางสถิติมาใช้ในการควบคุมคุณภาพ จึงมักจะเรียกว่า Statistical quality control (SQC) การดำเนินควบคุมคุณภาพจะได้ผลดีก็ต่อเมื่อสมาชิกทุกคนในองค์กร ตั้งแต่ระดับผู้จัดการ หัวหน้างาน และพนักงานมีส่วนร่วม และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในทุกขั้นตอนของงาน นับตั้งแต่การวิจัยตลาด การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ การวางแผนผลิตภัณฑ์ การออกแบบ การวางแผนการผลิต การจัดซื้อ การผลิต การตรวจสอบ การขาย การบริการหลังการขาย การเงิน การบุคคล และการฝึกอบรม ดังนั้น การดำเนินการควบคุมคุณภาพตามวิธีการดังกล่าว จึงเรียกว่า Company-wide quality control (CWQC) หรือ Total quality control (TQC)

นันทิยา วัฒนวิฑูกร (2542 : 8-12) ได้อธิบายคำว่า QC concepts คือ แนวคิดเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นแนวทางในการปรับปรุงงาน ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดทางด้านคุณภาพและแนวคิดทางด้านจัดการ รวม 7 ประการ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง คือ การนำเอาความต้องการของลูกค้า (ทั้งภายในและภายนอก) มาพิจารณา เพื่อกำหนดคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และบริการ หรือเพื่อปรับปรุงงานให้มีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการ

2. ตระหนักอยู่เสมอว่ากระบวนการถัดไปหรือหน่วยงานถัดไป คือ ลูกค้า คำว่า ลูกค้า นอกจากลูกค้าภายนอกองค์กรซึ่งหมายถึงผู้ซื้อและผู้ใช้สินค้าแล้ว ยังมีลูกค้าภายใน คือ กระบวนการถัดไปหรือหน่วยงานถัดไป แนวความคิดนี้เน้นให้เห็นว่าคุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกคน พนักงานทุกคนมีบทบาทและหน้าที่ในการปรับปรุงงานให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ที่รับงานต่อจากเราได้รับความสะอาด

3. เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดี หมายถึง การควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ หรือวิธีการทำงาน โดยเน้นที่กระบวนการแทนที่จะไปรอตรวจสอบผลลัพธ์ครั้งสุดท้าย

4. การจัดทำมาตรฐานในการทำงาน และการปฏิบัติตามมาตรฐานนั้น นอกจากมาตรฐานผลิตภัณฑ์แล้ว การกำหนดมาตรฐานวิธีการทำงานก็เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่จะได้งานที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ และเมื่อได้จัดทำมาตรฐานแล้วพนักงานจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ทุกขั้นตอน

5. เน้นการป้องกันไม่ให้ปัญหาเดิมเกิดซ้ำอีก แทนการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า แนวคิดนี้เน้นให้รู้จักคิดและทำการควบคุมคุณภาพ การแก้ไขปัญหตามแนวทางการควบคุมคุณภาพนั้น จะต้องแก้ที่สาเหตุ โดยการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์หาสาเหตุ เพื่อป้องกันไม่ให้ปัญหาเดิมเกิดซ้ำอีก ปัญหาบางอย่างจะต้องป้องกันตั้งแต่ยังไม่ทันเกิด เราไม่สามารถรอให้เกิดปัญหาแล้วค่อยไปเก็บข้อมูลเพื่อหาสาเหตุ เพราะเมื่อไรที่มีปัญหาเกิดขึ้นจะมีผลเสียหายอย่างรุนแรง

6. ปฏิบัติตามแนวคิดพื้นฐานของวงจรการจัดการ PDCA เป็นวงจรที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับการจัดการงานทุกประเภท

7. การแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ โดยอาศัยความเป็นจริงที่เกิดขึ้น และข้อมูลการบริหารงานตามแนวทางการควบคุมคุณภาพ จะใช้ความรู้สึกไม่ได้ การตัดสินใจทุกอย่างจะต้องทำอย่างมีหลักการ โดยยึดเอาความจริงหรือข้อมูล และเหตุผล ดังนั้น การศึกษาสภาพความเป็นจริง โดยการไปดูของจริง ณ สถานที่เกิดเหตุจริง เป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญ

Feigenbaum (อ้างถึงใน สุพานิช ทองคำ 2539 : 10) ได้กล่าวว่า ในการควบคุมคุณภาพสามารถทำกิจกรรมใดเพียงกิจกรรมหนึ่งได้ แต่จะไม่สามารถแก้ปัญหาทางคุณภาพได้ ระบบควบคุมคุณภาพจะทำให้บริษัทรวมกิจกรรมต่าง ๆ มากระทำ ปัญหาทางคุณภาพ ได้แก่ ความคงทนต่อการใช้งาน รูปร่างภายนอก การบริการ ความเหมาะสมในการใช้งาน สมรรถนะ หรือปัญหาหลักอย่างอื่นที่ลูกค้าแจ้งมา ความสำเร็จของการควบคุมคุณภาพในโรงงาน หรือบริษัทห้างร้าน จะเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ขึ้นอยู่กับคุณภาพที่สำคัญของระบบใหม่ที่จะนำมาใช้ การควบคุมคุณภาพสามารถทำได้โดยการวางโครงสร้างระบบคุณภาพและการบำรุงให้คงอยู่ กิจกรรมทุกตัว ตั้งแต่เครื่องมือ การกระจายข้อมูล มาตรฐานการควบคุม จะต้องได้ลงมือปฏิบัติระบบคุณภาพแนวใหม่ถึงสมบูรณ์

กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงาน

พรรณราย ทวีพะประภา (2539 : 354-365) ได้อธิบายความหมายและปรัชญาพื้นฐานของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงาน (Quality control circle หรือ QCC) ไว้ดังนี้

กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน มารวมกันทำงานด้วยความสมัครใจ เป็นกลุ่มเล็ก ๆ ประมาณกลุ่มละ 10 คน เพื่อทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่องกัน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพของผลผลิตหรือผลงานของตน และในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานที่สมาชิกของกลุ่มมีส่วนรับผิดชอบร่วมกัน เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนาซึ่งกันและกัน

ปรัชญาพื้นฐานของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงาน คือ

1. เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลได้พัฒนาความสามารถในการคิดเป็น ทำเป็นและแก้ปัญหาเป็น รู้จักใช้ความสามารถนี้ให้เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เพื่อความก้าวหน้าของตนเอง และความเจริญก้าวหน้าขององค์กร โดยผ่านกระบวนการของการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
2. เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่นเป็นมิตร และร่วมมือกัน
3. เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร

ไคเซน

นิตย สัมมาพันธ์ (2541 : 73) ได้อธิบายเกี่ยวกับคำว่า ไคเซน (Kaizen) คือ รูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการจัดบันทึกกิจกรรมไคเซน ที่ดำเนินไปโดยกลุ่มกิจกรรมขนาดเล็ก เช่น วงคุณภาพ (Quality circles) ต่าง ๆ บรรดาผู้จัดการและพนักงานนอกโรงงานก็ใช้รูปแบบที่เป็นมาตรฐานอย่างเดียวกันนี้ในการรายงานกิจกรรมไคเซนของตน

ไคเซน มี 4 ขั้นตอนใหญ่ ๆ ตามวงจร PDCA รูปแบบไคเซนช่วยในการแก้ปัญหาบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อคืออย่างหนึ่งของรูปแบบนี้ คือ ช่วยให้ทุกคนสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และติดต่อสื่อสารกระบวนการแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้น ยังเป็นวิธีเก็บข้อมูลบันทึกกิจกรรมไคเซนได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี

ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี (Just-in-time production system หรือ JIT) เป็นระบบที่เกิดขึ้นที่บริษัทโตโยต้ามอเตอร์ ภายใต้ภาวะผู้นำของไคอิชิ โอโ (Taiichi Ohno) ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี มุ่งหมายที่จะขจัดกิจกรรมที่ไม่มีมูลค่าเพิ่มทุกชนิด และเพื่อที่จะมีระบบการผลิตที่จืดแจ่มเรียบง่าย และมีความยืดหยุ่นอย่างพอเพียงที่จะรองรับความไม่แน่นอนแปรปรวนของใบสั่งสินค้าจากการผันผวนในตลาดและระบบเศรษฐกิจ ระบบการผลิตนี้ได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดต่าง ๆ เช่น “เวลา แทคท์” (Take time) คือ เวลาที่ใช้ในการผลิตชิ้นงานหนึ่งหน่วย เปรียบเทียบกับ “เวลาวงจรการผลิต” (Cycle time) กระบวนการผลิตที่ละหนึ่งชิ้นส่วน (One-piece flow) การผลิตแบบดึง (Pull production) จิโดคา (Jidokha หรือ Autonomation) เซลล์รูปตัวยู (U-shaped cells) และการลดเวลากับค่าใช้จ่ายในการตั้งระบบการผลิตใหม่แต่ละครั้ง ในการที่จะเปิดโอกาสให้ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดีในอุดมคติได้เปล่งประกายเจิดจ้าเต็มตามศักยภาพ ต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามขั้นตอนของอนุกรมกิจกรรมไคเซน เพื่อขจัดงานที่ไม่มีมูลค่าเพิ่มออกไปจากพื้นที่ทำงาน ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี

สามารถช่วยลดต้นทุนได้อย่างอัจฉริยะ และช่วยให้มีการนำส่งมอบสินค้าได้ทันกำหนดนัดหมาย ดังนั้น จึงเป็นการช่วยเพิ่มกำไรให้แก่บริษัทอย่างมหาศาล (นิตย 2541 : 11-12)

การรีปรับระบบ

สมชัย เลิศประสิทธิพันธ์ (2540 : 10-14) ได้สรุปความหมายของ “การรีปรับระบบ” Reengineering ไว้ว่า เป็นการปฏิวัติองค์กรด้วยการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานขององค์กรจากหน้ามือเป็นหลังมือ โดยการยกเลิกกระบวนการทำงานแบบดั้งเดิมทั้งหมดขององค์กร แล้วออกแบบกระบวนการทำงานขึ้นมาใหม่ ทั้งนี้ จะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งผลของการเปลี่ยนแปลงจะต้องเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กรมากขึ้นเป็นทวีคูณ โดยมีเครื่องชี้วัดถึงความสำเร็จ คือ ต้นทุนคุณภาพ ความรวดเร็ว และการให้บริการ ดังนั้นการรีปรับระบบจึงเป็นการออกแบบกระบวนการทำงานขึ้นมาใหม่ ให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ประสบการณ์ และวิทยาการต่าง ๆ ในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดประโยชน์และคุณค่าสูงสุดแก่รัฐและประชาชน

Hammer และ Champy (อ้างถึงใน สมชัย เลิศประสิทธิพันธ์ 2540 : 10-14) ซึ่งเป็นเจ้าของแนวความคิด ได้ให้คำจำกัดความของการรีปรับระบบว่า “เป็นการพิจารณาหลักการพื้นฐานและการคิดแบบขึ้นใหม่ชนิดถอนรากถอนโคนของกระบวนการธุรกิจ เพื่อบรรลุผลลัพธ์ของการปรับปรุงอันยิ่งใหญ่ โดยใช้มาตรวัดผลการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและสำคัญที่สุดซึ่งได้แก่ ต้นทุน คุณภาพการบริการ และความรวดเร็ว

พิจารณาจากคำจำกัดความของ Hammer และ Champy ดังกล่าว จะพบว่าการรีปรับระบบนี้ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการคือ

1. พื้นฐาน การรีปรับระบบจะต้องพิจารณาถึง “ปรัชญาพื้นฐานขององค์กรว่ามีจุดมุ่งหมายหรือความต้องการเช่นไร รวมทั้งวิธีการหรือกระบวนการที่มีอยู่ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ หรือความต้องการหรือไม่ หากไม่สอดคล้องแล้ว ควรจะอย่างไรเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเหล่านั้น

2. ถอนรากถอนโคน โดยที่การรีปรับระบบ เป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานขององค์กรใหม่ทั้งหมดอย่างถอนรากถอนโคน ซึ่งไม่ใช่การทำให้องค์การดีขึ้น หรือการส่งเสริมองค์กรเท่านั้น ดังนั้น กระบวนการเดิมจะต้องไม่ถูกนำมาพิจารณา และผู้บริหารขององค์กรจะต้องมีความจริงจังและจริงใจในการนำเอาการรีปรับระบบมาใช้ รวมทั้ง จะต้องพยายามชี้แจงให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการรีปรับระบบขององค์กร เพื่อสร้างความร่วมมือร่วมใจให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

3. นำทั้ง การนำเอาการรื้อปรับระบบมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานขององค์กรนั้น ก็เพื่อให้เกิดประโยชน์มากมายมหาศาลเป็นความสำเร็จสูงสุด ไม่ใช่การปรับปรุงเพื่อเปลี่ยนแปลงเพียงเล็ก ๆ น้อย ๆ เท่านั้น

4. กระบวนการ การรื้อปรับระบบไม่ใช่การปรับปรุงองค์กร แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่กระบวนการทำงานขององค์กร ดังนั้น ขั้นตอนหรือวิธีการทำงานทั้งหมดทุกขั้นตอน จะต้องถูกกำหนดขึ้นมาใหม่ทั้งหมด โดยไม่ยึดติดกับกระบวนการทำงานดั้งเดิมขององค์กร

การรื้อปรับระบบมีหลักการสำคัญ 4 ประการได้แก่

การทบทวนความคิดพื้นฐานขององค์กร (Rethink) ก่อนที่จะมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร จะต้องพยายามค้นหาความคิดพื้นฐานขององค์กรที่อยู่เบื้องหลังการทำงาน รวมทั้งปัญหาหรือจุดอ่อนของกระบวนการทำงาน หลังจากนั้นก็ต้องพิจารณาต่อไปว่า หากไม่ใช่กระบวนการเหล่านี้ต่อไปจะได้หรือไม่ ซึ่งโดยทั่ว ๆ ไปนั้น กระบวนการทำงานที่จะ

1. ถูกนำมารื้อปรับระบบจะเป็นกระบวนการที่มีข้อบกพร่อง หรือเป็นกระบวนการสำคัญ และกระบวนการที่มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

2. การออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ (Redesign) การรื้อปรับระบบไม่ใช่แค่การเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรใหม่เท่านั้น แต่ต้องทำการปรับเปลี่ยนสมรรถภาพของการทำงานให้ดีขึ้น ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ทันสมัยขึ้น และคิดค้นหาวิธีการใหม่ ๆ ขึ้น เพื่อให้สามารถผลิตสินค้าหรือบริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม การรื้อปรับระบบจึงเป็นการกำหนดกระบวนการและวิธีการทำงานใหม่

3. การนำเครื่องมือใหม่ มาใช้ในการทำงาน (Retool) นวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีมีผลต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานเป็นอย่างมาก ทั้งทางด้านประสิทธิภาพ และความถูกต้องของระบบข้อมูลข่าวสาร เป็นคุณภาพของงานและในด้านของเวลาที่รวดเร็วขึ้น ซึ่งถือเป็นต้นทุนในการบริหารงานที่สำคัญ การมีเครื่องมือสมัยใหม่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดเวลาการทำงานลง ย่อมจะหมายถึงความพอใจและประทับใจของประชาชนหรือลูกค้า ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางหรือเป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการทำงานทั้งหมด

4. การฝึกรอบมใหม่ (Retrain) การฝึกรอบมเจ้าหน้าที่ใหม่ เพื่อให้เกิดวิสัยทัศน์ที่เข้าใจ และยอมรับการเปลี่ยนแปลง เกิดทัศนคติที่คำนึงถึงผลลัพธ์สุดท้ายของงาน คือ ประสิทธิภาพความพอใจของลูกค้าหรือประชาชน รวมทั้งเพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความชำนาญในการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสมัยใหม่

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

บรรจง จันทมาศ (2541 : 8) ได้อธิบายถึงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรว่าเป็นระบบการบริหารงานที่ทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรม ซึ่งเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการวิเคราะห์และแก้ปัญหา โดยมีกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงาน เป็นกิจกรรมหนึ่ง ที่ร่วมในการบริหารงาน นอกเหนือจากการให้ความรู้ด้านการศึกษาของพนักงาน การบริหารตามนโยบาย การประกันคุณภาพ การสร้างแรงจูงใจ ฯลฯ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ จะนำไปสู่ความสำเร็จในมาตรฐานคุณภาพที่เป็นเลิศ ซึ่งชาวโลกให้การยอมรับว่าเป็นมาตรฐานระดับสูง

นันทิยา วัฒนวิฑูร (2542 : 3-4) ได้อธิบายการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรว่า เป็นแนวทางการบริหารธุรกิจที่ยึดถือปรัชญาที่ว่า “วิธีที่ดีที่สุดที่จะเพิ่มยอดขายและทำกำไรให้แก่บริษัท คือ การทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้” ดังนั้นคุณภาพตามความหมายของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรประกอบ 5 อย่าง คือ

1. คุณภาพ หมายถึง คุณภาพของสินค้าและบริการ และคุณภาพของงานประจำ
2. ต้นทุน หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการผลิต การให้บริการ และการทำงาน ซึ่งมีผลต่อราคาสินค้าและบริการนั้น
3. การส่งมอบ หมายถึง การส่งมอบสินค้าและบริการในจำนวนที่ถูกต้องไปในสถานที่ถูกต้องและตรงตามเวลาที่นัดหมาย
4. ความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยของผู้ใช้สินค้าและบริการ รวมทั้งความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ
5. ขวัญของพนักงาน หมายถึง การสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีความเชื่อว่า ขวัญและกำลังใจของพนักงานมีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงานในการทำงาน และการปรับปรุงงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

อนึ่ง องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมี 2 ส่วน คือ วัตถุประสงค์และวิธีการ

1. วัตถุประสงค์หลักของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร คือ การสร้างความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า (Quality assurance = QA) นอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มวัตถุประสงค์ทางการจัดการอื่น ๆ ได้ เช่น การลดต้นทุน การเพิ่มยอดขาย การเพิ่มผลผลิต การลดเวลาการส่งมอบ เป็นต้น ทั้งนี้ ทุกหน่วยงานจะต้องปรับปรุงคุณภาพงานของตนโดยตระหนักถึงวัตถุประสงค์ตามที่กล่าวไว้

2. วิธีการ การทำงานแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มีดังนี้

- 2.1 ทำอย่างมีหลักการ โดยอาศัยข้อมูลและเหตุผล
- 2.2 ทำอย่างมีระบบ โดยอาศัยวงจร PDCA
- 2.3 ทำอย่างทั่วถึง คือ ทุกคน ทุกระดับ ทุกหน่วยงานต้องทำ

3. แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำปัจจัยด้านการบริหารงาน มาเป็นตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 การสนับสนุนของผู้บริหาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 : 24) ได้อธิบายถึงความหมายของผู้บริหาร (Managers) หมายถึง ผู้ซึ่งอยู่ในองค์กรและสามารถสั่งการให้บุคคลอื่นปฏิบัติตามได้ โดยทั่วไปแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับสูง

Dewar (อ้างถึงใน สุพัตรา จุณณะปิยะ 2532 : 170 – 171) ให้ทัศนะว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารในองค์กรเป็นแนวความคิดสำคัญที่เขาเห็นว่า ถ้าปราศจากเสียซึ่งสิ่งนี้แล้วความสำเร็จของการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรจะบังเกิดขึ้นไม่ได้ และจะต้องเป็นปัจจัยแรกที่ต้องจัดให้มีขึ้นในกระบวนการทำกิจกรรมนั้น ๆ Dewar ได้จำแนกประเภทของการสนับสนุนจากผู้บริหารเอาไว้ถึง 4 ลักษณะ ได้แก่

1. การสนับสนุนจะต้องกระทำให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร ซึ่งเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารที่จะต้องให้การสนับสนุนการทำกิจกรรมของทุกกลุ่มในองค์กร
2. การสนับสนุนจะต้องมาจากระดับสูงสุดขององค์กร หมายถึงว่า ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรจะต้องรับทราบ และให้การสนับสนุนการทำกิจกรรมของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กรด้วย
3. การสนับสนุนจะต้องกระทำอย่างกว้างขวางและเจาะลึก ซึ่งนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ถ้าพึงจะให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดในองค์กรให้การสนับสนุนอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นในองค์กร ต้องถือเป็นความรับผิดชอบที่จะต้องให้การสนับสนุนการทำกิจกรรมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
4. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาจะต้องเด่นชัด หมายถึงว่า การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาต้องกระทำทั้งเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น มีหนังสือประกาศสนับสนุนการทำกิจกรรมอย่างเป็นทางการ

Robson และคณะ (อ้างถึงใน สุพัตรา จุณณะปิยะ 2532 : 171) ได้ให้ทัศนะว่า ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านทรัพยากรในการทำกิจกรรมไว้ 5 ประการ คือ

1. มีเวลาให้กับกิจกรรมอย่างจริงจัง
2. จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำกิจกรรมอย่างเพียงพอ
3. ระยะเวลาและสนับสนุนการเงินและเข้าร่วมประชุม
4. เสนอแนะทางเลือกในการแก้ปัญหาได้
5. ริเริ่มจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้น

สุภชัย ปั้นศิริ (อ้างถึงใน สุพัตรา จุณณะปิยะ 2532 : 171-172) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยกำหนดความสำเร็จของกิจกรรมคิวิซีในประเทศไทยพบว่า ผู้บริหารระดับสูงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิวิซีในระดับสูง กล่าวคือ กลุ่มคิวิซีที่ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากผู้บริหารระดับสูงมีแนวโน้มประสบความสำเร็จมากกว่า ส่วนผู้บริหารระดับกลางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิวิซีในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาดังกล่าวยังพบว่า บทบาทของผู้บริหารระดับสูงนอกจากการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมคิวิซีโดยการประกาศเป็นนโยบายอย่างเด่นชัด มีการปรับระบบบริหารภายในให้สอดคล้องกับการทำกิจกรรมคิวิซี ต้องอดทนใช้เวลารอคอย ผลการทำกิจกรรม อีกทั้งยังต้องเข้าไปมีส่วนร่วมกับกลุ่มและสมาชิกกลุ่มคิวิซี ตลอดจนยังต้องส่งเสริมผลักดันการทำกิจกรรมโดยตั้งคณะกรรมการ เพื่อกระตุ้น ส่งเสริม และติดตามผลการดำเนินกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ จึงอาจกล่าวได้ว่า การเข้าร่วมของผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอเป็นหัวใจสำคัญที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการทำกิจกรรม

จากทัศนะต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า การสนับสนุนของผู้บริหาร หมายถึง การที่ผู้บริหารให้การสนับสนุนและส่งเสริมในการนำระบบคุณภาพ ISO 1400 มาใช้กับการบริหารงานในองค์กรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยประกาศเป็นนโยบายและลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน ทั้งในด้านการปรับระบบบริหารภายในให้สอดคล้องกับระบบคุณภาพ ISO 14000 การใช้เวลาเข้าไปมีส่วนร่วมกับกลุ่มและบุคลากรในองค์กร เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และงบประมาณในการดำเนินงาน

3.1 ความพร้อมของบุคลากร

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2542 : 103) ได้อธิบายว่า พนักงานเป็นทรัพยากรที่เป็นจุดแข็งขององค์กร พนักงานเหล่านี้คือผู้เป็นสติปัญญาขององค์กร เป็นผู้สร้างชื่อเสียงและชีวิต

ให้แก่องค์กร การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม เป็นค่านิยมร่วมที่เกี่ยวกับงานพนักงานขององค์กร

ลัทธிகาล ศรีวระมย์ และคณะ (2539 : 56) ได้อธิบายถึงพนักงานว่า เป็นสิ่งแวดล้อมภายในที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงอย่างยิ่ง เพราะงานจะสัมฤทธิ์ผลได้ก็มาจากพนักงานลูกจ้างนั่นเอง

อุทัย บุญประเสริฐ (2542 : 54-57) ให้ทัศนะว่า บุคลากรในองค์กร คือ หัวใจขององค์กร คนเหล่านั้นจะเป็นทั้งชีวิตและวิญญาณขององค์กร เป็นตัวการสำคัญที่ช่วยให้กลไกต่าง ๆ ในองค์กรดำเนินต่อไปได้ ในขณะที่เดียวกันคนก็อาจก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในองค์กรได้มากมายหลายอย่าง หลายประการด้วยกัน จึงเป็นการสมควรอย่างยิ่งที่จะรู้ว่า คนที่อยู่ในองค์กร หรือคนที่มาอยู่รวมตัวกันในองค์กรนั้น ประกอบด้วยคนประเภทใดบ้าง คนเหล่านั้นโดยธรรมชาติพื้นฐานแล้วมีลักษณะอย่างไร อาจก่อปัญหาใดได้บ้าง

เนื่องจากคนนั้นโดยธรรมชาติแล้วมีความแตกต่างกันในลักษณะเฉพาะต่าง ๆ ได้มากมาย การแบ่งประเภทของบุคคลในองค์กรเพื่อให้พิจารณาเรื่องได้สะดวก และสัมพันธ์กับงานขององค์กร บุคลากร หรือคนในองค์กรในที่นี้จะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม หรือประเภทใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ

1. บุคลากรในสายบริหาร หรือสายบังคับบัญชา (Line) เป็นบุคลากรฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลควบคุมการปฏิบัติ และบังคับบัญชาผู้ที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชา เป็นบุคลากรที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารตามระดับชั้นลดหลั่นกันลงไป ซึ่งมีตั้งแต่ผู้บังคับบัญชา สูงสุด จนถึงระดับหัวหน้างาน ผู้ควบคุมกำกับการปฏิบัติงานเฉพาะในสายงานแต่ละสาย

บุคลากรในสายบริหารนี้ มีสิทธิและมีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ สั่งการ และควบคุมกำกับการปฏิบัติ ซึ่งเป็นอำนาจโดยชอบธรรมตามที่องค์กรมอบให้ เป็นอำนาจที่องค์กรมอบให้โดยตรง เป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องรับผิดชอบต่อผลงานในหน่วยงาน ส่วนงานหรือฝ่ายที่ตนดูแล และรับผิดชอบต่อคำสั่งของผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป

2. บุคลากรฝ่ายช่วยหรือที่ปรึกษา (Staff) เป็นบุคลากรหรือกลุ่มของบุคลากรที่มีหน้าที่ช่วยเหลือ ให้ข้อเสนอแนะ ให้คำแนะนำ หรือปฏิบัติตามที่ผู้บังคับบัญชาโดยตรงมอบหมาย ให้ปฏิบัติ ไม่มีอำนาจสั่งการ แต่มีบทบาทหน้าที่ช่วยผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ให้สามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้เกิดผลดี หรือช่วยเหลือปฏิบัติงานตามที่องค์กรมอบหมาย

3. บุคลากรฝ่ายสนับสนุนหรือบุคลากรทั่วไป (Auxiliary) เป็นฝ่ายบริการและช่วยเหลือทั่วไป เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ฝ่ายอื่น ๆ เช่น พนักงานบริหาร คนงาน นักการ ภารโรง คนสวน พนักงานขับรถ ยาม แม่บ้าน เป็นต้น บุคลากรฝ่ายสนับสนุนอื่น ๆ ทั่วไปนี้ เป็นกลุ่มบุคคล

ซึ่งปฏิบัติงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานหลักขององค์กรหรือของหน่วยงาน แต่งานที่ปฏิบัติจะมีผลช่วยให้ฝ่ายอื่นทำงานขององค์กรได้สะดวกยิ่งขึ้น

อารีย์ วชิรวารการ (2542 : 59-60) ได้กล่าวถึง คน ว่า เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้การบริหารนั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด คนเป็นปัจจัยที่แปรปรวนได้ง่ายและควบคุมยากที่สุด มีความผันแปรตามภาวะการณ์ต่าง ๆ และสิ่งแวดล้อม

จากแนวความคิดและทัศนะดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังนี้ บุคลากรในองค์กร หมายถึง ทรัพยากรที่เป็นหัวใจขององค์กร เป็นตัวการสำคัญที่ช่วยให้กลไกต่าง ๆ ในองค์กรดำเนินต่อไปได้ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ที่จะทำให้การบริหารนั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด เนื่องจากบุคลากรในองค์กร เป็นปัจจัยที่ควบคุมยาก มีความผันแปรตามภาวะการณ์ต่าง ๆ และสิ่งแวดล้อม บุคลากรในองค์กรในที่นี้ คือ ข้าราชการตำรวจของกองตรวจคนเข้าเมือง ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ

3.2 การจัดการในองค์กร

Shrode และ Voich (อ้างถึงใน อุทัย เลหาวิเชียร 2538 : 59) ได้ให้คำนิยามการจัดการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการสำหรับการประสานและบูรณาการการใช้ทรัพยากร เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยการใช้คน ซึ่งคนจะใช้เทคนิคและข่าวสารในโครงสร้างขององค์กร ดังนั้น คำจำกัดความนี้จึงสะท้อนให้เห็นว่าการจัดการ หมายถึง การปฏิบัติซึ่งอาศัยองค์ความรู้ของทฤษฎีองค์การมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจจะเป็นผลผลิต บริการ หรือความพอใจ

อุทัย เลหาวิเชียร (2538 : 59) ได้อธิบายความหมายของการจัดการ คือ กิจกรรมที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการก่อตั้ง การเจริญเติบโต และการอยู่รอดขององค์กร ความรับผิดชอบในที่นี้จึงหมายถึง การจัดสรรและการใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิด “สิ่งที่มีคุณค่า” หรือประโยชน์ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การจัดการ คือ การเปลี่ยนทรัพยากรให้เป็น “สิ่งที่มีคุณค่า” เพื่อสนองต่อความต้องการของสมาชิกในองค์กรและผู้รับบริการอื่น

เสาวลักษณ์ สิงห์โกวินท์ (2535 : 2) ได้ให้ความหมายของการจัดการว่า หมายถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะทำให้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดในองค์กร ถูกนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ กิจกรรมเหล่านี้หมายถึง การวางแผน การจัดการองค์กร การสั่งการ การควบคุม ตลอดจนกระบวนการบริหาร และการจัดการอื่น ๆ

จากนิยามดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้ การจัดการในองค์กร หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะทำให้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในองค์กร ถูกนำมาใช้อย่าง

มีประสิทธิภาพ โดยการประสานและบูรณาการการใช้ทรัพยากร เป็นการเปลี่ยนทรัพยากรให้เป็นสิ่งที่มีคุณค่า เพื่อสนองต่อความต้องการของสมาชิกในองค์กร และผู้รับบริการอื่น ๆ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 นโยบายขององค์กร

นโยบาย หมายถึง แผนซึ่งเป็นข้อความทั่วไป หรือความเข้าใจที่เป็นแนวทางหรือช่องทางความคิดในการตัดสินใจ หรือหมายถึงแนวทางที่กำหนดขึ้นมาซึ่งอาศัยพื้นฐานจากเป้าหมายและแผนกลยุทธ์ทั้งหมดขององค์กร เพื่อใช้เป็นทิศทางสำหรับบุคคลในองค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2539 : 85)

นโยบายเป็นแผนซึ่งกำหนดขอบเขตของแนวปฏิบัติไว้อย่างกว้าง ๆ เพื่อให้สามารถเลือกตัดสินใจปฏิบัติการได้ และทำให้การตัดสินใจมีความสม่ำเสมออยู่ในกรอบของนโยบาย ซึ่งช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายได้ (ธงชัย สันติวงษ์ 2534 : 110)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า นโยบายขององค์กร หมายถึงแนวทางที่กำหนดขึ้น เพื่อรองรับเป้าหมายและแผนหลักขององค์กร เป็นการกำหนดขอบเขตของแนวปฏิบัติไว้อย่างกว้าง ๆ เพื่อใช้เป็นทิศทางสำหรับบุคคลในองค์กรที่จะเลือกตัดสินใจปฏิบัติภายใต้กรอบของนโยบาย

3.4 กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน

คำว่า กฎ (Rule) เป็นแผนหลักซึ่งกำหนดโอกาสที่กิจกรรมสามารถกระทำได้ หรือกระทำไม่ได้ กฎเป็นลักษณะแผนหลักที่แคบที่สุด กฎจะเป็นข้อสรุปซึ่งใช้ในการตัดสินใจการจัดการในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซ้ำ ซึ่งมีความยืดหยุ่นน้อย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2539 : 88)

สำหรับกฎระเบียบหรือข้อบังคับเป็นเครื่องกำหนดการประพฤติปฏิบัติของคนในการทำงานในองค์กร องค์กรตามระบบราชการจะถือกฎระเบียบข้อบังคับเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง โดยไม่คำนึงถึงว่าเมื่อคนในองค์กรได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับนั้น ๆ แล้ว ปัญหาจะหมดไปหรือไม่ (เรวดี วงศ์พรหมเมฆ 2520 : 85)

สรุปได้ว่า กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน เป็นตัวกำหนด หรือสิ่งที่องค์กรกำหนดเพื่อให้บุคลากรในองค์กรยึดถือหรือประพฤติตาม กฎระเบียบจะมีความยืดหยุ่นมากรหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประเภทขององค์กรนั้น ๆ เช่น ถ้าเป็นองค์กรตามระบบราชการ จะถือกฎระเบียบข้อบังคับเป็นสิ่งสำคัญ และมีความยืดหยุ่นน้อย

3.5 การฝึกอบรม

อมร รักษาสัตย์ (อ้างถึงใน อิทธิศักดิ์ คณะเจริญ 2533 : 14-15) การฝึกอบรมเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่นักบริหารนำมาใช้แก้ปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับปัญหานั้น ๆ ยังผลให้มีการฝึกอบรมหลายชนิดที่สำคัญ ดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ (Pre-service training) ได้แก่ การฝึกอบรมทั้งหลายที่จัดให้แก่บุคคลก่อนที่จะเข้ารับตำแหน่งหน้าที่โดยสมบูรณ์เต็มที่

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Orientation training) ได้แก่ การฝึกอบรมในระยะแรกเริ่มที่รับสมัครบุคคลเข้าทำงาน โดยมากนักจะมีแนวทางใหญ่ ๆ 2 ทาง คือ แนะนำบุคคลที่เข้ามาใหม่ให้รู้จักองค์การนั้นดีขึ้น และเป็นการฝึกเพิ่มเติมให้บุคคลใช้ความรู้พื้นฐานที่มีอยู่เดิมแต่ไม่ตรงกับงานนั้นทุกประการ ให้ตรงกับงานนั้นยิ่งขึ้น ระยะเวลาและวิธีการแตกต่างกันมาก

3. การฝึกอบรมระหว่างประจำการ (IN-service training) คือ การฝึกอบรมทุกชนิดให้แก่บุคคลนั้น หลังจากที่เขาปฏิบัติงานประจำในองค์การนั้นแล้ว ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมเพื่อดำรงตำแหน่ง หรือเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ทักษะ หรือประสิทธิภาพต่าง ๆ ทุกระดับ บางที หมายถึง การฝึกอบรมที่จะรับงานใหม่ ตำแหน่งใหม่ด้วย โดยถือว่าบุคคลนั้นเข้ามาอยู่ในองค์การนั้นแล้ว

Flippo (อ้างถึงใน อิทธิศักดิ์ คณะเจริญ 2533 : 4) ได้ให้ทัศนะว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ความชำนาญ และทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น การฝึกอบรมจะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้ จำเป็นต้องดำเนินอย่างมีแบบแผนและระบบ (หมายถึง มีการประเมินและวัดผลด้วย) ซึ่งจะช่วยให้ไม่สิ้นเปลืองเงินและเวลาโดยเปล่าประโยชน์

Station (อ้างถึงใน อิทธิศักดิ์ คณะเจริญ 2533 : 4) ได้อธิบายว่า การฝึกอบรม คือ ความพยายามที่จะเปลี่ยนพฤติกรรม ตลอดจนทัศนคติของมนุษย์ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลที่สูงสุด

Beach (อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ สิงห์โกวินท์ 2535 : 6) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมว่า เป็นขบวนการที่ได้จัดระเบียบแล้ว ที่จะทำให้บุคคลได้รับความรู้และ/หรือความชำนาญ เพื่อเป้าหมายที่แน่ชัดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมคือ ให้มีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งอาจขยายความได้ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เพิ่มความรู้ทางเทคนิค ทักษะในการทำงาน ความสามารถในการแก้ปัญหาและทัศนคติ โดยคาดหวังว่าพนักงานเหล่านั้นจะนำความรู้และทักษะที่ได้รับมานั้นไปใช้เพื่อช่วยให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ความชำนาญการ และทักษะในการปฏิบัติงานอีกทั้ง ให้มีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม ตลอดจนทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเป็นการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิผลที่สูงขึ้น โดยมีการดำเนินการอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบ

3.7 การประสานงาน

สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รั้งสิโยกฤษฎ์ (อ้างถึงใน สมมาต คำวินิจฉัย 2538 : 70) ได้สรุปความหมายของ การประสานงาน ไว้ว่า หมายถึง การจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือหล่อมล้ำกัน ทั้งนี้ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

จุมพล หนีมพานิช (อ้างถึงใน สมมาต คำวินิจฉัย 2538 : 70) มีความเห็นว่า การประสานงาน คือ การที่บุคคลหรือกลุ่มหรือหน่วยงานทำงานร่วมกัน โดยมีความสามัคคีกัน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามเวลาที่กำหนดไว้

นพพงษ์ บุญจิตราดุล (อ้างถึงใน สมมาต คำวินิจฉัย 2538 : 70) กล่าวว่า การประสานงานเป็นกระบวนการเชื่อมสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคคล วัสดุ และทรัพยากรอย่างอื่น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยจะเกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งไม่จำเป็นว่าหน่วยงานนั้นจะต้องมีเป้าหมายอย่างเดียวกัน หรือหวังผลอย่างเดียวกัน

กิติมา ปรีดีดิลก (อ้างถึงใน สมมาต คำวินิจฉัย 2538 : 72) กล่าวถึงหลักการประสานงานที่ดี สรุปได้คือ

1. จะต้องเกิดตั้งแต่ระดับเริ่มแรกขององค์การ
2. ควรคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆ ในสถานการณ์ต่าง ๆ ขององค์การ
3. จะต้องมีการประสานงานที่ต่อเนื่อง
4. ต้องให้อิสรภาพในการเปลี่ยนแปลงแนวทางในการทำงานของกลุ่ม
5. ต้องทำให้โครงสร้างขององค์การไม่สลับซับซ้อน
6. คำนึงถึงความผสมกลมกลืนระหว่างนโยบายและแผนงาน
7. คำนึงถึงระบบติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
8. คำนึงถึงการสร้างให้เกิดความสมัครใจในการประสานงาน

9. ต้องก่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

10. จะต้องเริ่มจากการวางแผนและกำหนดนโยบายให้กระจ่างชัด ก่อนจะปฏิบัติตามแผน

11. คำนึงถึงองค์ประกอบและสถานการณ์รอบด้าน

Henri Fayol นักทฤษฎี การบริหารคนหนึ่ง ได้ชี้ให้เห็นถึงเงื่อนไขสำหรับองค์กรที่มีการประสานงานที่ดี สรุปดังนี้ สมยศ นาวิการ (อ้างถึงใน สมมาตร คำวังนัง 2538 : 7)

1. แต่ละแผนงานต้องทำงานประสานกับแผนกอื่น ๆ งานทุกอย่าง จะถูกดำเนินการอย่างมีระเบียบและแน่นอน

2. ในแต่ละแผนก หน่วยงาน และหน่วยงานย่อยที่แตกต่างกัน จะได้รับคำแนะนำที่แน่นอน ที่หน่วยงานต้องปฏิบัติ และพวกเขาต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างไร

3. โปรแกรมการทำงานของแต่ละแผนกและหน่วยงาน ต้องทันสมัยอยู่เสมอ

วิระ จันทรสา (2539 : 41) ได้สรุปความมุ่งหมายของการประสานงานไว้ดังนี้

1. การประสานงานช่วยให้ผล และคุณภาพของงาน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กร

2. การประสานงานที่ดีจะต้องอาศัยการวางแผนล่วงหน้าอย่างละเอียด และรอบคอบตลอดทั้งมีการคาดการณ์ล่วงหน้าเป็นระยะเวลาพอสมควร

3. ลดการขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ที่อาจเกิดได้ตลอดเวลา เพราะการปฏิบัติงานร่วมกัน ผลประโยชน์หรือความเห็นของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน อาจไม่ตรงกับแนวปฏิบัติหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร ความสับสนของงานก็อาจจะก่อให้เกิดการก้าวท้าวและขัดแย้งกันได้โดยง่าย ฉะนั้น การประสานงานที่ดีย่อมจะช่วยผู้ปฏิบัติงานให้มีความเข้าใจในหน้าที่ของแต่ละฝ่ายได้

Van deVen และคณะ (อ้างถึงใน นิตยา เงินประเสริฐศรี 2541 : 248-249) ได้เสนอวิธีประสานงานไว้ 3 วิธี คือ

1. การประสานงานโดยใช้กลไกต่าง ๆ เช่น แผน กฎเกณฑ์ นโยบาย คู่มือ และระบบอื่น ๆ ที่เป็นมาตรฐานและทำให้เป็นทางการ

2. การประสานงานโดยใช้ตัวบุคคล เช่น มีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลโดยตรง

3. การประสานงานโดยใช้กลุ่ม เป็นการติดต่อสื่อสารโดยตัวแทนของหน่วยงาน ซึ่งรายงานผลหรือให้ข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานของตน

จากคำอธิบายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การประสานงานเป็นกระบวนการเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่ม และหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน และงานสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

3.8 งบประมาณ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 : 87) ได้อธิบายถึงงบประมาณว่าเป็นรายละเอียดการจัดสรรทรัพยากรสำหรับหน่วยใดหน่วยหนึ่ง (โครงการใดโครงการหนึ่ง) โดยแสดงในรูปจำนวนเงินหรือจำนวนหน่วย ซึ่งใช้เป็นเทคนิคในการวางแผนและควบคุมงบประมาณการปฏิบัติการด้านการเงิน เรียกว่า แผนกำไร งบประมาณอาจแสดงในรูปการเงิน ชั่วโมงแรงงาน หน่วยของผลิตภัณฑ์ ชั่วโมงการทำงานของเครื่องจักร หรือหน่วยวัดด้านตัวเลขอื่นอาจจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการงบประมาณค่าใช้จ่ายอาจแสดงถึงการวางแผน การลงทุน งบประมาณค่าใช้จ่ายในการลงทุน กระแสการหมุนเวียนของเงินสด งบประมาณเงินสด งบประมาณเป็นเครื่องมือในการวางแผนพื้นฐานในหลายบริษัท งบประมาณอาจจะทำในรูปสัปดาห์หรือ 5 ปีก็ได้ โดยทั่วไปงบประมาณใช้เพื่อปฏิบัติตามโปรแกรมและอาจจะเป็นโปรแกรมในตัวเองด้วย

งบประมาณจะแตกต่างกันทั้งในด้านความแน่นอน รายละเอียด และจุดมุ่งหมาย งบประมาณบางชนิดขึ้นกับระดับของผลผลิตซึ่งเรียกว่า งบประมาณผันแปร หน่วยงานรัฐบาลจะพัฒนางบประมาณโปรแกรมของแต่ละแผนก โดยมีเป้าหมายพัฒนาโปรแกรมเพื่อบรรลุเป้าหมายคาดคะเนต้นทุนของแต่ละโปรแกรม เพื่อให้การจัดเตรียมงบประมาณโปรแกรมมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องมีรายละเอียดเพียงพอในการวางแผน

ในบางกรณีเป็นการรวมกันของงบประมาณผันแปร และงบประมาณโปรแกรม ซึ่งเรียกว่า งบประมาณฐานศูนย์ (เป็นระบบงบประมาณซึ่งเริ่มจากฐานศูนย์ กล่าวคือ ไม่ได้พิจารณาจากข้อมูล ซึ่งเป็นความเหมาะสมในอดีต) ซึ่งผู้จัดการใช้เพื่อกำหนดเป้าหมายและโปรแกรม เพื่อให้บรรลุผลการทำงานทั้งหมด

สมชาย หิรัญกิตติ (2542 : 322-330) ได้อธิบายถึงแนวความคิดของการงบประมาณว่าเป็นการกำหนดแผนสำหรับช่วงเวลาในอนาคตในรูปของตัวเลข งบประมาณเป็นข้อความเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่คาดคะเนไว้ทั้งในรูปของการเงิน รายได้ และค่าใช้จ่าย และงบประมาณ

เงินทุน หรือเป็นตัวเลขที่ไม่ใช่การเงิน เช่น งบประมาณของชั่วโมงแรงงาน วัตถุดิบ ยอดขาย หรือหน่วยของการผลิต ในบางครั้ง อาจกล่าวได้ว่างบประมาณการเงินแสดงถึงแผนเกี่ยวกับเงิน

งบประมาณประกอบด้วย งบประมาณรายได้และค่าใช้จ่ายซึ่งจัดกลุ่มตามหน่วยการปฏิบัติการ เช่น ฝ่ายและแผนก หรือผลิตภัณฑ์ และสายผลิตภัณฑ์ ศูนย์ความรับผิดชอบ เช่น กำไร รายได้ ค่าใช้จ่าย และศูนย์การลงทุน จะกำหนดเป้าหมายทางการเงินสำหรับผู้บริหารให้บรรลุผล แผนการดำเนินงานเป็นแผนตัวเลขที่จัดสรรทรัพยากรตามศูนย์ความรับผิดชอบ เพื่อสนับสนุนแผนองค์การและกลยุทธ์ งบประมาณด้านการเงินจะระบุแหล่งที่มาและแหล่งใช้ไปของเงินสด สำหรับระยะเวลาหนึ่ง งบประมาณสามารถพัฒนาโดยฝ่ายบริหารระดับสูงหรือต่ำ งบประมาณจากระดับสูงไปยังระดับต่ำ ช่วยผู้บริหารระดับสูงในการกำหนดงบประมาณขอผู้บริหารในระดับรองลงมา ในขณะที่งบประมาณจากระดับต่ำไปยังระดับสูงจะกำหนดงบประมาณโดยผู้บริหารที่รับผิดชอบและมีการอนุมัติโดยการจัดการระดับสูง งบประมาณฐานศูนย์เป็นรูปแบบงบประมาณจากระดับต่ำไปยังระดับสูง ซึ่งต้องการให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบคำนวณความต้องการทรัพยากร โดยถือเกณฑ์ข้อมูลในปัจจุบันโดยไม่อาศัยข้อมูลในอดีต

อารีย์ วชิรวารการ (2542 : 60) ได้กล่าวถึง งบประมาณว่า เป็นปัจจัยที่จะช่วยให้สามารถจัดหาสิ่งจำเป็นในการบริหารงาน เป็นปัจจัยที่จะบันดาลให้มีอุปกรณ์และปัจจัยที่จำเป็นอื่น ๆ ในการบริหารงาน

จากที่กล่าวแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า งบประมาณ หมายถึง รายละเอียดในการจัดสรรทรัพยากรสำหรับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง หรือโครงการใดโครงการหนึ่ง เป็นแผนซึ่งได้รับการกำหนดขึ้นโดยการคาดหมายผลที่คิดไว้ล่วงหน้า และแสดงออกมาเป็นตัวเลขในรูปตัวเงิน จำนวน เวลา หรือที่วัดได้ด้วยสิ่งอื่น ๆ แต่ละหน่วยงานในองค์การจะทำการกำหนดเป้าหมายที่คาดว่าจะทำให้สำเร็จภายในระยะเวลาหนึ่ง พร้อมกับประมาณจำนวนเงินที่จะต้องใช้จ่าย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า งบประมาณเป็นปัจจัยที่จะช่วยให้สามารถจัดหาสิ่งจำเป็นในการบริหารงานในองค์การ

4. ระบบคุณภาพ ISO 14000

ISO (International Organization for Standardization) เป็นองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานสากลการประกันคุณภาพสินค้าและบริการมีสมาชิกที่เป็นสถาบันมาตรฐานสากลการประกันคุณภาพสินค้าและบริการมีสมาชิกที่เป็นสถาบันมาตรฐานแห่งชาติของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ปัจจุบันมีสมาชิกทั้งหมด 137 ประเทศ มาตรฐาน ISO เป็นมาตรฐานที่เป็นความต้องการของตลาด ซึ่งกำหนดโดยมติเอกฉันท์จากนานาประเทศ ถือเป็นมาตรฐานสมัครใจ ไม่มีการบังคับ แต่เป็นมาตรฐานที่มีผู้นำไปใช้อย่างแพร่หลาย เนื่องจากช่วยเพิ่มมูลค่าให้แก่ธุรกิจทุกประเภท และยังช่วยส่งเสริมการพัฒนา การผลิต และการจัดจำหน่าย รวมทั้งการบริหารให้มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยยิ่งขึ้น และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ทำให้การค้าระหว่างประเทศต่าง ๆ ดำเนินไปด้วยความสะดวกและยุติธรรม นอกจากนี้ยังช่วยคุ้มครองผู้บริโภค ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์และผู้รับบริการ โดยทั่วไปอีกด้วย และ ISO 14000 เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของตระกูล ISO

4.1 ก่อนจะมาเป็น ISO 14000

ประเทศอังกฤษได้เริ่มประกาศใช้ British Standard 7750 หรือ BS 7750 เมื่อวันที่ 6 เมษายน ค.ศ. 1992 ภายใต้หัวข้อ "Environmental Management System" ซึ่งได้รับการพัฒนาโดย British Standard Institute (BSI) ต่อมาในปี ค.ศ. 1994 ได้มีการปรับปรุงมาตรฐานเพื่อใช้งานที่ดียิ่งขึ้น ในเวลาเดียวกัน สหภาพยุโรป (European Union) ได้ประกาศใช้ Eco - Management and Audit Scheme (EMAS) หรือที่เรียกกันว่า Eco - Audit ในปี ค.ศ. 1993 เปรียบเสมือนเป็นกฎหมายในกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป และมีความสอดคล้องกับ BS 7750 จะเห็นได้ว่า 2 ระบบนี้มีส่วนที่เหมือนกันคือ เป็นมาตรฐานระบบการจัดการ และทำด้วยความสมัครใจ แต่ EMAS เป็นมาตรฐานที่บังคับมากกว่า BS 7750 นอกจากนี้ข้อแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจนคือ EMAS จะต้องประกาศให้สาธารณชนรับทราบถึงการจัดการระบบและการตรวจติดตามระบบ ซึ่งใน มิได้ระบุในประเด็น นอกจากนโยบายสิ่งแวดล้อมเท่านั้น ถึงแม้ว่าข้อกำหนดต่าง ๆ ของ BS 7750 และ EMAS จะสอดคล้องกับการนำไปปฏิบัติในกลุ่มประเทศยุโรปแต่พบว่ามิใช่ข้อกำหนดสำหรับองค์กรในประเทศอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากประเทศในสหภาพยุโรป เพราะฉะนั้น ISO 14000 จึงได้รับการพัฒนาขึ้นมาให้เป็นที่ยอมรับ และใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก

ในปี ค.ศ. 1991 องค์กรค้าระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (The International Organization for Standardization: ISO) ได้แต่งตั้งคณะกรรมการ The Strategic Advisory Group on the Environment (SAGE) ขึ้นมาเพื่อให้คำแนะนำเรื่องแนวทางการกำหนดมาตรฐานระหว่าง

ประเทศด้านสิ่งแวดล้อมในธุรกิจอุตสาหกรรม และในปี ค.ศ. 1993 คณะกรรมการด้านเทคนิค (Technical Committee 207) ได้รับการแต่งตั้งจากตัวแทนนานาชาติเพื่อการศึกษาและกำหนดรายละเอียดในอนุกรมมาตรฐานว่าด้วยการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยพัฒนามาจากต้นแบบ BS 7750 (BS 7750 ใช้ถึงต้นปี ค.ศ. 1997) อนุกรมมาตรฐาน ISO 14000 ประกอบด้วยมาตรฐานหลายชุด และครอบคลุมทั้งมาตรฐานระบบการบริการ มาตรฐานการตรวจประเมินและวัดผล รวมทั้งมาตรฐานที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

การกำหนดมาตรฐานระหว่างประเทศในด้านสิ่งแวดล้อมนี้ เป็นเงื่อนไขที่ผลักดันให้ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมให้ความสำคัญ และเพิ่มการลงทุนทางด้านสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น คณะกรรมการด้านเทคนิค 207 (Technical Committee: SC) และกลุ่มทำงาน (Working Group: WG) โดยแต่ละกลุ่มจะทำงานในหัวข้อเฉพาะ

4.2 ความเป็นมาของ ISO 14000

เนื่องจากปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในโลกปัจจุบันมีการขยายขอบเขตและมีผลกระทบอย่างกว้างขวาง ประเทศต่าง ๆ ได้เรียกร้องให้มีการกำหนดกฎหมายข้อบังคับ และมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะในด้านการค้าระหว่างประเทศ

ในปี ค.ศ. 1990 ได้มีการประสานงานระหว่างกลุ่มนักธุรกิจเพื่อริเริ่มจัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม เรียกว่า Strategic Advisory Group on Environment (SAGE) เพื่อจัดทำร่างแผนและให้คำปรึกษาในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่องค์กร ISO

ต่อมาในปี ค.ศ. 1993 มีตัวแทนจากต่างประเทศต่างๆ กว่า 30 ประเทศ ได้ร่วมประชุมที่ประเทศแคนาดา และได้ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการทางวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมคือ Technical Committee (ISO/TC 207) ของ ISO ขึ้นเพื่อพัฒนามาตรฐานฉบับใหม่ในชื่ออนุกรมมาตรฐาน ISO 14000 กลุ่ม SAGE ได้เสนอให้มีการจัดตั้งคณะอนุกรรมการขึ้น 6 คณะ เพื่อรับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ โดยประเทศแคนาดาทำหน้าที่เป็นเลขานุการ

ต่อมาในเดือนมิถุนายน ค.ศ. 1995 คณะทำงานของ ISO ได้จัดให้มีการประชุมประจำปีที่เมืองออสโล ประเทศนอร์เวย์ โดยที่ประชุมได้อนุมัติร่างมาตรฐานระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14000 (Environmental Management System Standard) ซึ่งได้พิมพ์เผยแพร่และประกาศใช้ในปี ค.ศ. 1996 เป็นต้นมา

4.2 มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000

มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 เป็นระบบมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับระบบการควบคุมการกระทำใด ๆ เพื่อลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดปัญหาต่อความเป็นอยู่ของมนุษยชาติและสิ่งมีชีวิต โดยมุ่งเน้นที่จะปรับปรุงการผลิตที่ทำให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมตามมาคือ การนำวัตถุดิบและทรัพยากรธรรมชาติมาใช้จนทรัพยากรเหล่านั้นกำลังจะหมดไป และในการผลิตของภาคอุตสาหกรรมปล่อยของเสียทำลายสภาพแวดล้อมอีกด้วย

ISO ซึ่งเป็นองค์กรระหว่างประเทศ ดูแลมาตรฐานระดับโลก และประสบความสำเร็จในเรื่อง ISO 9000 มาแล้ว ได้จัดตั้งคณะกรรมการวิชาการคณะที่ 207 เพื่อทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม หรือที่เรียกว่า ISO 14000 ขึ้น มาตรฐานในชุด ISO 14000 ประกอบด้วยมาตรฐานหลายเรื่อง โดยมีมาตรฐานที่สำคัญคือ มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 (Environment Management Systems) ซึ่งเป็นฉบับที่ออกใบรับรอง ISO 14001 เป็นมาตรฐานที่ว่าด้วยการนำเอาระบบบริหารงานมาใช้เพื่อประสิทธิภาพในการดูแลสิ่งแวดล้อม โดยเริ่มจากการเริ่มจากการวิเคราะห์สาเหตุตั้งแต่ก่อนเกิดปัญหาคือ การค้นหาสาเหตุของมลพิษนั้นแล้ว ใช้มาตรการป้องกันมากกว่าการแก้ไข โดยใช้หลักการบริหารที่มีการกำหนดนโยบาย การวางแผนการดำเนินงาน และการตรวจสอบ โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

4.3 วัตถุประสงค์ของ ISO 140001

ISO 14001 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อให้องค์กรมีระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีการกำหนดให้องค์กรปฏิบัติตามข้อกำหนดของ ISO 14001 ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การวางแผน การปฏิบัติตามแผนการตรวจสอบ และการทบทวนปรับปรุงระบบ โดยมีหลักการที่สำคัญคือ

1. ปล่อยมลพิษทางดิน ฟ้า อากาศ อย่างเป็นระบบถูกต้องตามหลักวิชาการ
2. ใช้ทรัพยากรที่มีข้อจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. ไม่ทำลายโอโซนในอากาศ
4. จัดเก็บสารเคมีหรือวัตถุเป็นอันตรายให้ปลอดภัย
5. ใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองอย่างประหยัด เช่น ประหยัดไฟฟ้า น้ำ น้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น

ในประเทศไทย สถาบันสิ่งแวดล้อมและสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม รวมทั้งหน่วยงานเอกชนที่เป็นบุคคลที่ 3 (third - party) ทำหน้าที่ประเมินผลและออกใบรับรองมาตรฐาน ISO 14001 ให้แก่องค์กรต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย

บริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14001 เป็นแห่งแรกได้แก่ บริษัท พีโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) และ โรงแยกก๊าซขนอมของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.)

4.4 แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

1. ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรต้องมีความตั้งใจ และมุ่งมั่นในการดำเนินงานทางด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีการแต่งตั้งผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร และประกาศให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับการดำเนินงาน และมีการอบรมบุคลากรภายในองค์กรเพื่อสร้างจิตสำนึกและเพิ่มระดับความสามารถในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

2. เริ่มศึกษาและทบทวนสถานะของการดำเนินงานทางด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร ปัจจุบัน มีการระบุถึงลักษณะของปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น ระดับความรุนแรงของปัญหา ศึกษาความต้องการตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน และมีการจัดทำแผนงานทางด้านสิ่งแวดล้อมที่ครอบคลุมเพียงพอ

3. มีการกำหนดโครงสร้างหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำระบบการติดต่อสื่อสาร และมีการดำเนินงานเกี่ยวกับการควบคุมเอกสารและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเตรียมพร้อมเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นในปัจจุบัน

4. ติดตาม ตรวจสอบ และวัดผลการดำเนินงานเพื่อแก้ไขและป้องกันการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด รวมทั้งมีการประเมินผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม โดยมีการบันทึกข้อมูลที่สำคัญทุกขั้นตอน

5. ผู้บริหารต้องมีการทบทวนรายละเอียดของการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ ตามข้อกำหนด และมีการปรับปรุงเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องเมื่อมีความเห็นร่วมกันของผู้บริหารว่า การปฏิบัติงานทางด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรครบทุกข้อกำหนดแล้ว จึงดำเนินการขอการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมองค์กร

4.5 หลักการของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจ

ในปัจจุบันได้เริ่มให้ความสนใจถึงผลกระทบของการดำเนินการทางด้านธุรกิจที่มีต่อสิ่งแวดล้อม อันเนื่องจากปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นเริ่มทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นในแต่ละปี ดังเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในภูมิภาคเอเชีย เช่น สภาพมลพิษในอากาศที่เลวร้ายลงทุกทีของฮ่องกง หมอก

ควันทันทีจากการเผาป่าในประเทศอินโดนีเซีย และล่าสุดก็คือการถล่มลงมาของกองขยะยักษ์ที่คร่าชีวิตชาวสลัมไปกว่า 200 คน ในกรุงมะนิลา ประเทศฟิลิปปินส์ ซึ่งเป็นเพียงตัวอย่างเหตุการณ์ที่สำคัญไม่กี่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การเร่งรัดเพื่อให้เศรษฐกิจมีการเจริญเติบโต โดยมีการตัดทวงใช้ประโยชน์จากสิ่งแวดล้อมมากเกินไปกำลังจะถึงจุดวิกฤต สิ่งที่เห็นได้ชัดก็คือ ความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ทำให้เศรษฐกิจขยายตัวได้ช้าลง ซึ่งจำเป็นที่ผู้กำหนดนโยบายของประเทศต้องรีบลงมืออย่างเร่งด่วนเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากมลพิษต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ประเด็นเหล่านี้ได้นำไปสู่ความสนใจในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับประเทศและระดับสากลแต่เป็นที่น่าสังเกตว่ากฎหมายสิ่งแวดล้อมระหว่างประเทศไม่ค่อยจะได้รับการสนับสนุนนัก อันเนื่องมาจากปัญหาหลายประการ เช่น ความแตกต่างของรูปแบบกฎหมายในประเทศต่าง ๆ เมื่อบวกกับความตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นขอประชาชนทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมขององค์กรทางธุรกิจต่อประเด็นปัญหาของสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน องค์กรธุรกิจสามารถมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของสิ่งแวดล้อม โดยการนำเอาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม(environment management system) มาใช้ในองค์กร ซึ่งโดยทั่วไปแล้วภายในองค์กรธุรกิจก็มีระบบการจัดการคุณภาพ (quality management system: QMS) ถ้าหากองค์กรธุรกิจสามารถรวมเอาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเข้ามาเป็นองค์ประกอบหนึ่งของระบบการจัดการโดยรวมภายในองค์กรได้ ก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นได้

4.6 ข้อกำหนดของ ISO 14001

ข้อกำหนดตาม Section 4 ของ ISO 14001 :

4.0 General

4.1 Environmental Policy

4.2 Planning

4.2.1 Environmental Aspects

4.2.2 Legal and Other Requirements

4.2.3 Objectives and Targets

4.2.4 Environmental Management Program

4.3 Implementation and Operation

4.3.1 Structure and Responsibility

4.3.2 Training, Awareness, and Competence

4.3.3 Communications

4.3.4 Environmental Management System Documentation

4.3.5 Document Control

4.3.6 Operational Control

4.3.7 Emergency Preparedness and Response

4.4 Checking and Corrective Action

4.4.1 Manifesting and Measurement

4.4.2 Non conformance and Corrective and Preventive Action

4.4.3 Records

4.4.4 Environmental Management System Audit

4.5 Management Review

4.7 การนำข้อกำหนด ISO 14001 ไปใช้ จะต้องดำเนินการตามข้อกำหนดดังนี้

1. มีนโยบายสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น มีนโยบายว่าจะดำเนินการโดยไม่ก่อให้เกิดมลภาวะหรือกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เหล่านี้เป็นต้น

2. มีการวางแผนเกี่ยวกับการป้องกันการเกิดมลภาวะทางเสียง ทางอากาศ และหรือทางน้ำ ตลอดจนการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบุถึง:

2.1 ประเภทของมลภาวะหรือสิ่งแวดล้อม

2.2 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับมลภาวะหรือสิ่งแวดล้อม

2.3 แผนงานการจัดการสิ่งแวดล้อม

3. มีการนำแผนไปใช้ และมีการปฏิบัติการอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง โดยมี

3.1 โครงสร้างและความรับผิดชอบ

3.2 การฝึกอบรม สร้างจิตสำนึก และความสามารถ

3.3 การสื่อสาร

3.4 เอกสารระบบการจัดการคุณภาพ

3.5 การควบคุมเอกสาร

3.6 การควบคุมการปฏิบัติการ

3.7 เตรียมพร้อมสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน และการตอบสนองต่อปัญหาเรื่องด่วน

ต่าง ๆ

4. มีการตรวจสอบและแก้ไขความผิดพลาดโดยกิจกรรมต่าง ๆ คือ

- 4.1 การควบคุมและการวัดสิ่งที่เกิดขึ้นจากการนำระบบคุณภาพไปใช้
- 4.2 ตรวจสอบสิ่งที่เกิดขึ้นที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดและแก้ไขให้ถูกต้อง และมีการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก
- 4.3 บันทึกสิ่งต่าง ๆ ไว้
- 4.4 ตรวจสอบประเมินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
5. ฝ่ายบริหาร ทบทวนนโยบาย แผน และกิจกรรมทั้งหมดเป็นประจำโดยการนำเรื่องเหล่านี้เข้าพิจารณาในที่ประชุม "คณะกรรมการคุณภาพ"

4.8 มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับ ISO 14000

มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อมและการตรวจประเมินในขณะนี้ มี 5 ฉบับ ซึ่งได้เขียนข้อคิดเห็นจากสมาชิก และประกาศเป็นมาตรฐานระหว่างประเทศ ได้แก่ :

1. ISO 14001 Environmental Management Systems Specification with Guidance for Use มาตรฐานนี้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับข้อกำหนดของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดนโยบาย การวางแผน การปฏิบัติ การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการทบทวนและปรับปรุงระบบ เพื่อให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. ISO 14004 Environmental Management Systems Guideline on Principle on principle, Systems and Supporting Techniques มาตรฐานนี้เป็นส่วนขยายความของ ISO 14001 ซึ่งแนะนำว่าจะมีแนวทางปฏิบัติอย่างไรให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามข้อกำหนดของ ISO 14001
3. ISO 14010 Guidelines for Environmental Auditing General Principles มาตรฐานนี้กำหนดหลักการทั่วไปในการตรวจประเมินด้านสิ่งแวดล้อมทุกประเภท มีวัตถุประสงค์ให้องค์กรผู้ถูกประเมินและองค์กรผู้รับประเมินมีความเข้าใจตรงกันในหลักการ
4. ISO 14011 Guidelines for Environmental Auditing Audit Procedures Auditing of Environmental Management Systems มาตรฐานนี้กำหนดวิธีการตรวจประเมินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
5. ISO 14012 Guidelines for Environmental Auditing Qualification Criteria for Environmental Auditors มาตรฐานนี้กำหนดเกณฑ์คุณสมบัติของผู้ตรวจประเมินและหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมิน โดยใช้ได้กับผู้ตรวจประเมินและหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมิน โดยใช้ได้กับผู้ตรวจประเมินภายใน (internal auditor) และผู้ตรวจประเมินภายนอก (external auditor)

4.9 ประโยชน์ของการมีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14000

1. ลดค่าใช้จ่ายในการจัดการของเสีย ลดต้นทุน
2. ลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงาน
3. ลดความเสี่ยงที่เกิดต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม
4. ลดข้อกีดกันทางการค้า
5. เพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันด้านการตลาด
6. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร
7. มีคุณภาพชีวิตปลอดภัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้น
8. เพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน
9. คุณภาพสินค้าและบริการดีขึ้น
10. สร้างสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน
11. รักษาและปรับปรุงสภาพแวดล้อม
12. สร้างสัมพันธ์ที่ดีและความพึงพอใจให้กับผู้ส่งมอบ
13. สร้างความมั่นใจให้กับผู้ถือหุ้นและผู้ที่เกี่ยวข้อง
14. มีการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับความเป็นไปได้

ศุภัญญา แซ่เอี้ย (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเป็นไปได้ในการทำโครงการคลังข้อสอบสำหรับวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้เชี่ยวชาญร้อยละ 80 ขึ้นไป มีความเห็นสอดคล้องกันว่า โครงการคลังข้อสอบที่มีระบบการพัฒนาข้อสอบ และระบบการจัดการ คลังข้อสอบที่มีความชัดเจน เหมาะสม ถูกต้องมีความสำคัญและมีความเป็นไปได้ในการดำเนินการ 2) ผู้บริหารและอาจารย์ ให้การสนับสนุนในการทำโครงการคลังข้อสอบในด้านต่าง ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า โครงการคลังข้อสอบมีความเป็นไปได้ทั้งด้านเทคนิคการวัดผลและการบริหารและการจัดการคลังข้อสอบ

วรรัช วิชชวุฒิชัย (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติของกองทะเบียนประวัติอาชญากร ไปใช้ปฏิบัติในวิทยาการเขต ซึ่งผลการศึกษพบว่า มีความเป็นไปได้ในการนำระบบตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติของกองทะเบียนประวัติอาชญากร ไปใช้ปฏิบัติในวิทยาการเขต ซึ่งจัดเป็นโครงการในการแก้ไขปัญหาจากงานที่ทำด้วยมนุษย์มาเป็นงานที่ทำด้วยเครื่องจักรกล เป็นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใน

การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ไปสู่ส่วนภูมิภาค โดยเริ่มดำเนินการจากส่วนกลางให้ได้ผลสรุปที่ดีเสียก่อน ผลของการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความพยายามที่จะอาศัยวิธีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เริ่มตั้งแต่การตรวจสอบความเป็นไปได้ของโครงการฯ ในเรื่องความชัดเจนในนโยบาย สมรรถนะขององค์กรความพร้อมในด้านงบประมาณ ความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ สำหรับความพร้อมในด้านทรัพยากรบุคคลนั้น พบว่าทัศนคติของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติค่อนข้างดีต่อการนำระบบตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติมาใช้ และมีระดับความรู้พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยค่อนข้างดี สำหรับการสังเกตการณ์และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารในด้านสมรรถนะขององค์กร ความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่วิทยาการเขตบางแห่งยังไม่พร้อมที่จะรับเทคโนโลยีจากส่วนกลาง ดังนั้น จึงต้องมีการสนับสนุนในด้านงบประมาณให้กับวิทยาการเขตนั้น โดยในช่วงแรกจะขยายระบบตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติ ไปยังวิทยาการเขตที่มีความพร้อมก่อน

5.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพ

วิศิษฐ์ ศศิปริมาณนท์ (2537 : 73-77) ได้ศึกษาถึงการประยุกต์หลักการ ISO 9001 ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หลังจากได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 เป็นการมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการบริหารงานคุณภาพของโรงงานตัวอย่าง ให้ครอบคลุมตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001 เพราะเป็นมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดระบบคุณภาพตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบ การติดตั้งการผลิต และการบริการ นับได้ว่าเป็นการพัฒนากระบวนการในโรงงานตัวอย่างให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น เนื่องจากกว่าปัจจุบันโรงงานตัวอย่างได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 แล้ว ดังนั้น การบริหารงานคุณภาพจึงมีอยู่ในระดับหนึ่งซึ่งยังไม่ได้ครอบคลุมถึงกิจกรรมการควบคุมการออกแบบ จากการศึกษาถึงลักษณะการดำเนินงานของโรงงานตัวอย่างพบว่ามีลักษณะการบริหารงานเป็นแบบฟังก์ชัน มีโครงสร้างของการบริหารที่ซับซ้อน ลักษณะของการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ กำหนดให้อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนควบคุมคุณภาพโดยตรง ขอบข่ายของงานจะอยู่ในระดับของการควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิตเป็นหลัก การควบคุมคุณภาพในขั้นตอนการออกแบบผลิตภัณฑ์ไม่ได้ถูกกำหนดขึ้นในระบบการบริหารงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาระบบคุณภาพสำหรับโรงงานตัวอย่าง ซึ่งจะทำให้

1. ระบบบริหารคุณภาพของโรงงานตัวอย่าง พัฒนาเข้าสู่มาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ก่อให้เกิดความมั่นใจในระบบบริหารคุณภาพเพิ่มขึ้น สามารถควบคุมวิธีปฏิบัติงานด้านคุณภาพ

สำหรับผลิตภัณฑ์ตั้งแต่เริ่มต้นของการออกแบบ ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของบริษัทในการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์

2. จากการจัดรูปแบบโครงสร้างองค์กร ออกแบบและพัฒนา ทำให้สามารถจำกัดหน้าที่ความรับผิดชอบในฝ่ายออกแบบ และพัฒนาได้ดียิ่งขึ้นสามารถที่จะมุ่งเน้นในการใช้ทรัพยากรได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิผล สร้างความมั่นใจต่อผู้บริหารองค์กร

3. การกำหนดระบบคุณภาพเพิ่มเติมในส่วน of ระบบการควบคุมการออกแบบ ทำให้โรงงานตัวอย่างได้มีการพัฒนาระบบคุณภาพสูงขึ้นจากเดิม เมื่อกำหนดมาตรฐานการทำงานและจัดทำเป็นระบบเอกสารแล้ว ทำให้สามารถที่จะสร้างโปรแกรม การตรวจสอบภายใน ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะประเมิน มาตรฐานการทำงานที่กำหนดว่ามีการนำไปปฏิบัติงานจริงมากน้อยเพียงใด และจะเป็นส่วนที่จะผลักดันให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แก้ไข ระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง

4. ระบบบันทึกคุณภาพที่กำหนดขึ้น สำหรับแต่ละกิจกรรมคุณภาพของการออกแบบและพัฒนา จะช่วยให้ทราบถึงสถานะของการดำเนินงานด้านคุณภาพ ความผิดปกติ และสามารถตรวจสอบหาสาเหตุของความผิดปกติที่เกิดขึ้น และทำการแก้ไขได้อย่างถูกต้องก่อนที่จะสร้างเป็นผลิตภัณฑ์

5. การนำบริษัทเข้ามาจดทะเบียนเพื่อขอการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นต่อระบบบริหารคุณภาพของบริษัท ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น ทำให้บริษัทสามารถที่จะแข่งขันกับคู่แข่งได้

จักรกฤษณ์ เทพรพิทักษ์ (2539 : 96-102) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการทำระบบคุณภาพ ISO 9002 ในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จนกระทั่งได้รับการรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 และยังคงศึกษาถึงปัญหาการควบคุมเอกสารตามมาตรฐาน ISO 9002 ตลอดจนหาวิธีการแก้ไขปัญหาการควบคุมเอกสารนั้น

จากการศึกษาในครั้งนี้ ได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ในโรงงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามระบบการควบคุมเอกสารตามมาตรฐาน ISO 9002 เนื่องจากขาดมาตรฐานการทำงานในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ในโรงงาน ระบบการขออนุมัติเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขมาตรฐานการทำงานไม่ดี ผู้ใช้มาตรฐานการทำงานไม่ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับมาตรฐานการทำงานที่ตนใช้งานอยู่

จากปัญหาต่าง ๆ ตามที่กล่าวถึงได้ดำเนินการแก้ไขโดย จัดทำมาตรฐานการทำงานในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ในโรงงานเป็นเอกสาร ปรับปรุงระบบการขออนุมัติเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขมาตรฐานการทำงานใหม่ จัดทำมาตรฐานการทำงานเพื่อให้พนักงานได้รับทราบถึงการ

เปลี่ยนแปลงมาตรฐานการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละคน จัดทำมาตรฐานการทำงานในการตรวจสอบแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้จริงในโรงงาน

สวัสดี สุชะอาจิน (2537 : 189-196) ได้ศึกษาถึงคุณภาพและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยใช้โรงงานตัวอย่างซึ่งเป็นโรงงานผลิตแหและอวน เป็นกรณีศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพที่เหมาะสม พบว่าแม้ว่าโรงงานตัวอย่างจะมีระบบการควบคุมคุณภาพอย่างจริงจังแล้วก็ตาม ก็ไม่อาจประกันความถูกต้องของคุณภาพผลิตภัณฑ์ได้ทั้งหมดการวิจัยนี้ได้เสนอระบบการประกันคุณภาพสำหรับโรงงานตัวอย่าง โดยพัฒนาจากระบบคุณภาพเดิมที่มีอยู่ของโรงงานตัวอย่าง เช่น ปรับปรุงโครงสร้างขององค์การสำหรับการประกันคุณภาพกำหนดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ และปรับปรุงและเสนอแนะระบบการรายงานคุณภาพที่ใช้ในแต่ละกิจกรรม

ในแต่ละกิจกรรมในการประกันคุณภาพ จะมีการวิเคราะห์และประเมิน ระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ในแต่ละขั้นตอน ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารทราบถึงสถานภาพเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์ของโรงงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและการควบคุมระดับคุณภาพ เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการรักษาระดับคุณภาพในการดำเนินงาน

นอกจากนี้ การบริหารงานประกันคุณภาพ ผู้บริหารควรจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์แหอวน ต่อพนักงานในแต่ละหน่วยผลิต ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานที่ทำงานในกระบวนการผลิตมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ และสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาคุณภาพที่เกิดขึ้นในการทำงานของตนเองได้อย่างเหมาะสม

อรนุช ฟองสมุทร (2539 : 186-188) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการบริหารคุณภาพในห้องปฏิบัติการทดสอบผลิตภัณฑ์สำหรับโรงงานผลิตสินค้าใช้ในบ้าน โดยวางมาตรฐานตามระบบ ISO/IEC Guide 25 หรือ มอก. 1300 ซึ่งเป็นมาตรฐานอย่างหนึ่งที่ใช้กำหนดความสามารถของห้องปฏิบัติการ ซึ่งเน้นในส่วนของเทคนิคการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนมากกว่าทั้งระบบและเป็นมาตรฐานที่ใช้ในการรับรองคุณภาพของห้องปฏิบัติการ ซึ่งจากงานวิจัยนี้ได้นำเอามาตรฐานดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพของห้องปฏิบัติการ และได้พบว่า สภาพการดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังนี้

1. ผลจากการพัฒนาที่มีผลต่อการประกันคุณภาพ ซึ่งพบว่า หลังจากปรับปรุงทำให้ระบบมีหลักในการดำเนินงานที่มีหลักเกณฑ์มากขึ้น ซึ่งสามารถสร้างให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานทั้งในและนอกบริษัท เพราะสามารถแสดงให้เห็นถึงวิธีการวิเคราะห์ที่เป็นไปตามเอกสารที่เป็นหลักฐาน ข้อมูลที่ได้มีการบันทึกและทำรายงานไว้ถูกต้อง และข้อมูลทุกชนิดสามารถติดตามย้อนกลับ เพื่อหาต้นตอที่มาได้สะดวก หรืออ้างอิงกลับไปยังมาตรฐานได้อีกแล้ว

2. เป็นการสร้างแผนงานที่มีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน และความเข้าใจเนื่องจากทำให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของงานในแต่ละขั้นตอนโดยการทำเป็นเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่อธิบายในรายละเอียดอย่างชัดเจน นั่นคือ คู่มือ คุณภาพ แต่การดำเนินการของแผนงานนี้ก็มีทั้งข้อดีข้อเสีย แต่ก็มีข้อเสียหลายประการถ้าผู้บริหาร จนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการไม่ให้ความร่วมมือที่ดี ซึ่งจากการที่เข้าไปทดลองดูในบางส่วนพบว่า บางครั้งเกิดปัญหาเนื่องจากความไม่เข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานต่าง ๆ

5.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับระบบการควบคุมคุณภาพ

จารุณี เหลืองเพชรงาม (อ้างถึงใน จักรพงษ์ กาญจนสมวงศ์ 2539 : 7) ได้ทำการศึกษาและเสนอระบบการควบคุมคุณภาพคอนกรีตผสมเสร็จ ให้สามารถควบคุมและตรวจสอบคุณภาพคอนกรีตผสมเสร็จได้ก่อนที่จะส่งให้แก่หน่วยงานก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ปัญหาการควบคุมคุณภาพที่สำคัญคือ คุณภาพของคอนกรีตผสมเสร็จที่ผลิตจากโรงงานแต่ละแห่ง มีความผันแปรสูง และคุณสมบัติของคอนกรีตผสมเสร็จไม่ได้คุณภาพตามมาตรฐานที่ลูกค้าต้องการ

การวิจัยครั้งนี้ได้เสนอรูปแบบของระบบการควบคุมคุณภาพ เพื่อให้สามารถตรวจสอบความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และควบคุมคุณภาพคอนกรีตผสมเสร็จให้ได้ตามมาตรฐานที่ระบุไว้ตามข้อกำหนดในมาตรฐานต่าง ๆ แนวทางระบบควบคุมคุณภาพ ได้แก่ การจัดโครงสร้างองค์การควบคุมคุณภาพ เสนอรูปแบบของเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการควบคุม พร้อมทั้งขั้นตอนการไหลของเอกสารต่าง ๆ กำหนดให้มีการควบคุมคุณภาพของแต่ละขั้นตอน

อรรถกร เหล่าศิรินทร์ทอง (2538 : 108-113) ได้ศึกษาการจัดการระบบควบคุมคุณภาพสำหรับกระบวนการประกอบของเล่นของโรงงานตัวอย่าง ซึ่งผลิตของเล่นพลาสติกจากการเก็บข้อมูลเบื้องต้น พบว่าโรงงานตัวอย่างยังขาดระบบการควบคุมคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นโรงงานที่มีระบบบริหารการผลิตแบบครอบครัว ปัญหาที่พบว่า ก็คือ จำนวนสินค้าสำเร็จรูปที่ต้องมีการแก้ไขภายหลังจากการประกอบเรียบร้อยแล้ว จำนวนของชิ้นส่วนที่เสียเนื่องจากกระบวนการประกอบและต้องนำไปทำให้สิ้นสภาพ

การศึกษานี้ได้เสนอระบบจัดการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสมกับโรงงานตัวอย่างโดยพิจารณาให้มีความสอดคล้องกับคุณสมบัติของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนคือ เสนอรูปแบบ

โครงสร้างองค์กรด้านคุณภาพและจัดทำแบบกำหนดหน้าที่งาน จัดการระบบควบคุมคุณภาพ สำหรับชิ้นส่วนนำเข้า จัดการระบบควบคุมคุณภาพภายในกระบวนการประกอบ จัดการระบบควบคุมคุณภาพในขั้นตอนสุดท้าย และจัดทำเอกสารต่าง ๆ ที่สนับสนุนระบบควบคุมคุณภาพ รวมถึงคู่มือขั้นตอนดำเนินงาน เพื่อใช้ในการควบคุมการปฏิบัติงาน และรักษาระดับของคุณภาพ ให้มีความผันแปรน้อยที่สุด

5.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารการจัดการ

พงษ์เพ็ญ จันทนะ (2535 : 134-136) ได้ศึกษาปัญหาในการบริหารองค์กรและระบบเอกสารในองค์กรที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว เพื่อปรับปรุงโครงสร้างขององค์กรให้รองรับการขยายตัวขององค์กรได้ และเพื่อลดปริมาณเอกสารที่มีความซ้ำซ้อนกัน และจัดระบบการรายงาน เพื่อให้ผู้บริหารจะได้รับข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจ

ในการศึกษาได้เลือกโรงงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์เป็นโรงงานตัวอย่าง โดยศึกษาถึงสภาพทั่วไปของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ โครงสร้างองค์กร การบริหารงาน อำนาจหน้าที่ทางเดินเอกสาร และระบบการรายงาน พบว่าโครงสร้างองค์กรเดิมไม่สามารถรองรับการขยายตัวขององค์กรได้ การจัดกลุ่มงานยังไม่เหมาะสม มีการจัดทำเอกสารที่มีข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน และขาดข้อสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

การพัฒนาองค์กรและระบบข้อมูลในโรงงานตัวอย่างนี้ จะช่วยให้เกิดโครงสร้างองค์กรที่สามารถรองรับการขยายตัวในอนาคตได้ และช่วยให้เกิดระบบการสื่อสารและรายงานซึ่งช่วยให้ระบบการผลิตมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

พิมลศักดิ์ เกตุมาก (2536 : 154-159) ได้ศึกษาระบบควบคุมการจัดการในจุดต่าง ๆ ของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตแหวน ซึ่งเป็นโรงงานตัวอย่าง เพื่อให้ทราบถึงจุดควบคุมและบอกถึงระดับของการควบคุมที่ต่างกันได้ มาตรการการควบคุมที่เหมาะสมจะทำให้ผู้บริหารสามารถทราบผลของการบริหารงานของตนเอง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารให้สูงขึ้น พบว่าการควบคุมการจัดการของโรงงานส่วนใหญ่เป็นการควบคุมในลักษณะยังไม่มีความสมบูรณ์โดยกระบวนการของการควบคุมที่สมบูรณ์ จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบดังนี้ มีเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนกรณีที่เกิดกรณีนั้น สามารถวัดผลการปฏิบัติงานออกมาเป็นตัวเลขได้ มีข้อมูลเพื่อติดตามความเปลี่ยนแปลงของกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ นำข้อมูลที่ได้จากปฏิบัติงานจริงมาเปรียบเทียบกับเป้าหมาย และการสุดท้ายคือ ต้องดำเนินการแก้ไขในกรณีที่เกิดผลการปฏิบัติงานจริงไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

จากการศึกษาและวิเคราะห์ระบบการควบคุมการจัดการ การควบคุมการจัดการที่ดีที่สุด จะต้องประกอบด้วยกระบวนการควบคุมทั้ง 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การควบคุม จะต้องให้พนักงานมีความเข้าใจอย่างแท้จริง ถึงผลที่จะได้รับการควบคุม ทำให้พนักงานทราบว่า การควบคุมไม่ได้ทำเพื่อจับผิด แต่ทำเพื่อให้ทราบว่าจะดำเนินไปอย่างดีในอนาคต ซึ่งจะมีผลดีต่อพนักงานในระยะยาว

2. การกำหนดเป้าหมายสำหรับการควบคุม เป้าหมายควรจะต้องเข้าใจง่าย พนักงานหรือหัวหน้างานในระดับล่างสามารถที่จะนำข้อมูลมาเปรียบเทียบได้ การควบคุมในสิ่งเดียวกัน ควรจะมีเป้าหมายรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน หรือจนถึงรายปี สำหรับหัวหน้างานหรือผู้บริหารในระดับต่างๆ

3. การเก็บข้อมูลและการเปรียบเทียบควรจะทำอย่างสม่ำเสมอ และเก็บข้อมูลที่แสดงถึงสามารถหลัก ๆ ของปัญหาต่าง ๆ เพื่อจะเป็นแนวทางในการแก้ไขในกรณีที่เป็น

4. ในกรณีของการแก้ไขนั้น จากปัญหาหรือสาเหตุที่ได้ จะทำให้ทราบแนวทางการแก้ไข แนวทางที่ได้มีส่วนใหญ่เป็นแนวทางการแก้ไขเฉพาะหน้า การแก้ไขที่ดีควรเป็นการแก้ไขในเชิงป้องกัน เพื่อที่จะไม่ให้เกิดปัญหาในลักษณะเดียวกันนี้ขึ้นอีก ซึ่งจะต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในด้านนั้น ๆ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาถึงการศึกษาคือความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ดังนั้น เพื่อให้การได้มาซึ่งข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปด้วยความถูกต้องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้เป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การออกแบบงานวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การออกแบบงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยเป็นการประมวลผลข้อมูลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ตามรายชื่อจากแผนกฝ่ายบุคคล ข้อมูลล่าสุดวันที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ 2554 จำนวนพนักงานทั้งหมด 159 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ตามรายชื่อจากแผนกฝ่ายบุคคล ข้อมูลล่าสุดวันที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ 2554

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยหลักการคำนวณของยามาเน่ (Yamane, 1973 : 583) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนได้ 0.05 ดังสูตร ต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

$$n = \frac{159}{1 + (159 \times 0.025)}$$

$$= 32$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เท่ากับ 32 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

3.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการศึกษาวิจัย และการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ และระดับตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงาน

คำถามใน ส่วนที่ 2 เป็นคำถามแบบ Rating scale ดังนี้

มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จากนั้นทำการรวบรวมคะแนนและหาค่าเฉลี่ยตัวแปรแต่ละตัว เพื่อศึกษาระดับความพร้อมและระดับความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานในบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จากแนวคิดของเบสท์ (Best 1986 : 195) การให้ความหมาย โดยการให้ค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านและรายข้อ ดังนี้

4.51 - 5.00 หมายถึง ความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานในระดับมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง ความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานในระดับมาก

2.51 - 3.50 หมายถึง ความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานในระดับปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง ความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานในระดับน้อย

1.00 - 1.50 หมายถึง ความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานในระดับน้อยที่สุด

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 8 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

3.2.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม

3.2.2 ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม (item) ของแบบสอบถาม

3.2.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และผลที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

3.2.4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

3.2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์พิจารณาแบบสอบถาม เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง (content validity) ความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องในสำนวนภาษา (wording) เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามฉบับร่างไปทำการกำหนดหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ค่าความเหมาะสมของเนื้อหาและความถูกต้องในสำนวนภาษา ผลที่ได้จากการคำนวณผู้วิจัยได้นำค่าดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.2.6 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดสอบก่อนลงนำไปใช้จริง (pre-test) กับพนักงานของบริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจ จำกัด จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3.2.7 กำหนดหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach 's alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 : 144) โดยค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม ได้ค่าเท่ากับ 0.91 (ภาคผนวก ข. หน้า 168)

3.2.8 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามผลจากการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลให้ได้ตามวัตถุประสงค์ในงานชิ้นนี้ ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1.ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปของการตอบแบบสอบถามโดยกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนามในพื้นที่การศึกษา ของบริษัท วัสดุภัณฑ์ จำกัด

2.ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปของเอกสาร บทความทางวิชาการ สถิติ ข้อมูลของหน่วยงานทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ซึ่งรวบรวมได้จากหนังสือและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องการวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ กำหนดจุดมุ่งหมายของการระดับความพร้อม และระดับความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้รวมทั้งศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนา สามารถ

จำแนกจุดมุ่งหมายของการประเมิน ประเด็นที่ต้องการ ประเมินดัชนี/เกณฑ์การประเมินและ แหล่งข้อมูลได้ดังนี้

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามมาตรวจสอบดูความสมบูรณ์ (completeness) ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทาง สถิติ และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะนำมาเสนอผลการศึกษาโดยเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้น ผู้วิจัยจึงนำมา เสนอผลการศึกษาวิจัยโดยใช้ข้อมูลเชิงพรรณนาประกอบตารางอธิบายข้อมูล และทดสอบ สมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติที แบบอิสระ (t - test Independent) และค่าความแปรปรวน (One way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้ LSD

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และ วิเคราะห์ข้อมูล จากเอกสารสรุปผลการดำเนินงานของบริษัท ดังนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ การใช้ตารางแจกแจงความถี่ (frequency) การใช้ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติที แบบอิสระ (t - test Independent) วิเคราะห์ความแปรปรวน (One way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้ LSD

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด โดยมีประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ตามรายชื่อจากแผนกฝ่ายบุคคล ข้อมูลล่าสุดวันที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ 2554 จำนวนพนักงานทั้งหมด 159 คน และมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ตามรายชื่อจากแผนกฝ่ายบุคคล ข้อมูลล่าสุดวันที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ 2554 โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยหลักการคำนวณของยามาเน่ (Yamane 1973 : 583) โดยมีค่าความคาดเคลื่อนได้ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เท่ากับ 32 คน ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และ วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารสรุปผลการดำเนินงานของบริษัท ดังนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา(Descriptive statistics) ได้แก่ การใช้ตารางแจกแจงความถี่ (frequency) การใช้ตารางแสดงค่าเฉลี่ย(mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบสมมติฐาน การใช้ตารางแสดงค่าสถิติที่ แบบอิสระ (t - test Independent) การใช้ตารางแสดงค่าความแปรปรวน (One way ANOVA) และการใช้ตารางแสดงค่าเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้ LSD โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ และระดับตำแหน่ง

ตอนที่ 4 ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ และระดับตำแหน่ง

รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับตำแหน่ง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (n = 32)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	20	62.50
หญิง	12	37.50
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	3	9.40
31 - 45 ปี	16	50.00
สูงกว่า 45 ปี	13	40.60
รายได้		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	9	28.10
15,001 - 25,000 บาท	14	43.80
มากกว่า 25,000 บาท	9	28.10
ระดับตำแหน่ง		
ผู้บริหาร	3	9.40
หัวหน้างาน	11	34.40
ผู้ปฏิบัติงาน	18	56.30

จากตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และเพศหญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 - 45 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา อายุ

สูงกว่า 45 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 ส่วนใหญ่รายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมา รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท เท่ากัน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 ส่วนใหญ่ระดับตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 รองลงมา ระดับตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 และระดับตำแหน่งผู้บริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงาน ของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้
กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลระดับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับ
การบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000	4.01	0.41	มาก	③
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด	4.31	0.78	มาก	6
2. ระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถ พัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมี คุณภาพและได้มาตรฐานสากล	3.81	1.23	มาก	9
3. การนำระบบคุณภาพ ISO 14000มาใช้กับพัฒนา สิ่งแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ที่มีรูปแบบมาตรฐาน	2.69	0.93	ปานกลาง	10

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000	4.01	0.41	มาก	③
4. การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด	2.62	1.07	ปานกลาง	11
5. ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน	4.38	0.71	มาก	3
6. ท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน แม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม	4.53	0.72	มากที่สุด	2
7. ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.34	0.75	มาก	5
8. ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ	4.53	0.62	มากที่สุด	1
9. หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับ ได้รับฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000	4.34	0.60	มาก	4
10. หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยการจัดสัมมนาและเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร	4.25	0.72	มาก	8

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000	4.01	0.41	มาก	③
11. ท่านพร้อมที่เข้ารับการฝึกอบรมหรือร่วม สัมมนาที่องค์กรจัดให้	4.28	0.68	มาก	7
ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000	4.40	0.37	มาก	②
1. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การ สนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะ นำมาพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ใน หน่วยงาน	4.47	0.62	มาก	3
2. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนใน การทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบ คุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน	4.44	0.62	มาก	5
3. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนใน การเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและ ความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบ คุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรใน หน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้า และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน	4.41	0.80	มาก	8
4. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การ สนับสนุน โดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการ สนับสนุน โดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำ กิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อ เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลใน หน่วยงาน	4.56	0.56	มากที่สุด	1

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
5. ท่านยินดีที่จะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ในการจัดโครงสร้างการการพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ	4.44	0.62	มาก	6
6. หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน	4.44	0.62	มาก	7
7. ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร	4.28	0.63	มาก	10
8. การประสานงานนอกกรอบแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้	4.38	0.61	มาก	9
9. หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	4.09	0.69	มาก	11
10. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลา เป็นต้น	4.47	0.57	มาก	2

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
11. ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรรงบประมาณ	4.44	0.56	มาก	4
ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000	4.45	0.39	มาก	①
1. การดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงาน มากกว่าด้านปริมาณ	4.41	0.67	มาก	7
2. หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิทยาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่	4.28	0.68	มาก	11
3. หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	4.34	0.55	มาก	10
4. หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน	4.41	0.71	มาก	8
5. การที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	4.59	0.56	มากที่สุด	2
6. หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ	4.50	0.62	มาก	3
7. ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	4.41	0.61	มาก	6

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
8. ถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล	4.50	0.67	มาก	4
9. หน่วยงานมีความพร้อมในการรณรงค์การปลูกจิตสำนึก เพื่อให้ทุกคน ทุกระดับ มีความผูกพันต่อหน่วยงาน	4.38	0.71	มาก	9
10. ท่านพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการให้บริการ	4.62	0.55	มากที่สุด	1
11. ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน	4.47	0.62	มาก	5
รวม	4.29	0.35	มาก	

จากตารางที่ 2 แสดงข้อมูลระดับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด พบว่า ภาพรวม ความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.35) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.39) ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37) และด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.41)

ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 พบว่า ความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด มี

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.62) และท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.72) สำหรับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.71) หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับ ได้รับฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000 ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.60) ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.75) ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.78) ท่านพร้อมที่จะรับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่องค์กรจัดให้ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.68) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจ ในระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยการจัดสัมมนาและเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.72) และระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 1.23) ส่วนความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.69$, S.D. = 0.93) และการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขึ้นตอนทั้งหมด ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 1.07)

ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 พบว่า ความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุน โดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุน โดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนา ระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.56) สำหรับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงตั้งแต่

การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลา เป็นต้น ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.57) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การ สนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.62) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรรงบประมาณ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.56) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบ คุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.62) ท่านยินดีที่จะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ในการจัดโครงสร้างการการพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.62) หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน และหน่วยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.62) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.80) การประสานงานนอกกรอบแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.61) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.63) และ หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.69)

ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 พบว่า ความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) และการที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.56) สำหรับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยน วิธีการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.62) ถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับการ

บริการให้มีประสิทธิภาพ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.67) ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนด แผนงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.62) ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนด นโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.61) การดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงาน มากกว่าด้านปริมาณ ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.67) หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหา อุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.71) หน่วยงานมีความพร้อมในการรณรงค์การปลูกจิตสำนึก เพื่อให้ทุกคน ทุกระดับ มีความผูกพันต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.71) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.55) และหน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิทยาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.68)

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ และระดับตำแหน่ง

ผลปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกเพศ อายุ รายได้ และระดับตำแหน่ง ดังตารางที่ 3 - 18

ตารางที่ 3 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์

ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบการบริหาร ISO 14000 จำแนกเพศ

	เพศชาย				เพศหญิง				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000												
ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบการบริหาร ISO 14000												
ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด	20	4.45	0.69	มาก	12	4.08	0.90	มาก	32	4.31	0.78	มาก
ระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล	20	3.95	1.19	มาก	12	3.58	1.31	มาก	32	3.81	1.23	มาก
การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับพัฒนาสิ่งแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน	20	2.75	0.79	ปานกลาง	12	2.58	1.16	ปานกลาง	32	2.69	0.93	ปานกลาง
การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด	20	2.45	1.15	น้อยที่สุด	12	2.92	0.90	ปานกลาง	32	2.62	1.07	ปานกลาง
ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากท่านนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน	20	4.20	0.77	มาก	12	4.67	0.49	มากที่สุด	32	4.38	0.71	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารที่ผู้อำนวยการนำ ระบบคุณภาพ ISO14000 ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000	เพศชาย				เพศหญิง				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดัน ให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน แม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบ เพิ่มขึ้นก็ตาม	20	4.40	0.82	มาก	12	4.75	0.45	มาก ที่สุด	32	4.53	0.72	มาก ที่สุด
ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติตามความต้องการ หรือ ความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	20	4.35	0.75	มาก	12	4.33	0.78	มาก	32	4.34	0.75	มาก
ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตาม นโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มี คุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ	20	4.50	0.69	มาก	12	4.58	0.51	มาก ที่สุด	32	4.53	0.62	มาก ที่สุด
หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับ ได้รับการ ฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000	20	4.30	0.57	มาก	12	4.42	0.67	มาก	32	4.34	0.60	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000	เพศชาย				เพศหญิง				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยการจัดสัมมนา และเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร	20	4.20	0.77	มาก	12	4.33	0.65	มาก	32	4.25	0.72	มาก
ท่านพร้อมที่จะรับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่องค์กรจัดให้	20	4.25	0.64	มาก	12	4.33	0.78	มาก	32	4.28	0.68	มาก
รวม	20	3.98	0.45	มาก	12	4.05	0.36	มาก	32	4.01	0.41	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุก่อสร้างธุรกิจจำกัด ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 จำแนกเพศ ภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.41) เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งเพศหญิง และเพศชาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ แต่เพศหญิง ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.36) มีความเห็นมากกว่าเพศชาย ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.45) และเมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า

ภาพรวม พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.62) และท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.72) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.72) หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับ ได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000 ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.60) ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติตามความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.75) ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.78) ท่านพร้อมที่จะรับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่องค์กรจัดให้ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.68) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจ ในระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยการจัดสัมมนา และเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.72) และระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 1.23) และข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับพัฒนาสิ่งแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.69$, S.D. = 0.93) และการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 1.07)

เพศชาย พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.69) ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.69) ท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.82) ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติตามความต้องการ หรือความคาดหวังของ

ผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.75) หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับ ได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000 ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.57) ท่านพร้อมที่จะรับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่องค์กรจัดให้ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.64) ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.77) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจ ในระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยการจัดสัมมนาและเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.77) และระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 1.19) สำหรับการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับพัฒนาสิ่งแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$, S.D. = 0.79) และการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.45$, S.D. = 1.15)

เพศหญิง พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.45) ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.49) และท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.51) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับ ได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000 ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.67) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจ ในระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยการจัดสัมมนาและเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.65) ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.78) ท่านพร้อมที่จะรับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่องค์กรจัดให้ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.78) ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.90) และระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 1.31) และข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด ($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 0.90) และการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับพัฒนาสิ่งแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.58$, S.D. = 1.16)

ตารางที่ 4 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด

ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหารISO14000 จำแนกเพศ

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO14000	เพศชาย			เพศหญิง			รวม					
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่นงบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน	20	4.40	0.60	มาก	12	4.58	0.67	มากที่สุด	32	4.47	0.62	มาก
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน	20	4.35	0.67	มาก	12	4.58	0.51	มากที่สุด	32	4.44	0.62	มาก
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน	20	4.35	0.81	มาก	12	4.50	0.80	มาก	32	4.41	0.80	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO14000	เพศชาย				เพศหญิง				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในหน่วยงาน	20	4.60	0.50	มาก ที่สุด	12	4.50	0.67	มาก	32	4.56	0.56	มาก ที่สุด
ท่านยินดีที่จะร่วมคิดร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบในการจัดโครงสร้างการพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ	20	4.40	0.68	มาก	12	4.50	0.52	มาก	32	4.44	0.62	มาก
หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน และหน่วยงานๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน	20	4.30	0.66	มาก	12	4.67	0.49	มาก ที่สุด	32	4.44	0.62	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารที่ผู้อำนวยการนำ ระบบคุณภาพ ISO14000 ดำเนินการสนับสนุนการดำเนินงานบริหาร ISO14000	เพศชาย				เพศหญิง				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรและหน่วยงานนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร	20	4.30	0.66	มาก	12	4.25	0.62	มาก	32	4.28	0.63	มาก
การประสานงานนอกกรอบแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้	20	4.35	0.59	มาก	12	4.42	0.67	มาก	32	4.38	0.61	มาก
หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	20	4.15	0.59	มาก	12	4.00	0.85	มาก	32	4.09	0.69	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำ ระบบคุณภาพ ISO14000 ด้านกิจกรรมสนับสนุนการค้าเงินงานการบริหาร ISO14000	เพศชาย				เพศหญิง				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะ รับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำ ระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมตั้งแต่ การจัดทำ ฝึกอบรมคำวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลาเป็น ต้น	20	4.45	0.60	มาก	12	4.50	0.52	มาก	32	4.47	0.57	มาก
ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรร งบประมาณ	20	4.35	0.59	มาก	12	4.58	0.51	มากที่สุด	32	4.44	0.56	มาก
รวม	20	4.36	0.41	มาก	12	4.46	0.32	มาก	32	4.40	0.37	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหารISO14000 จำแนกเพศ ภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37) เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งเพศหญิง และเพศชาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่เพศหญิง ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.32) มีความเห็นมากกว่าเพศชาย ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.41) และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า

ภาพรวม พบว่า ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในหน่วยงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.56) สำหรับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลาเป็นต้น ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.57) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนาคุณภาพ ISO 14000ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.62) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรรงบประมาณ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.56) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.62) หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน และหน่วยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.62) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.80) การประสานงานนอกกรอบแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากัน เพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.61) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ขององค์กรและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.63) และหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.69)

เพศชาย พบว่า ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนากระบวนการ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในหน่วยงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.50) สำหรับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลาเป็นต้น ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.60) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนากระบวนการ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.60) การประสานงานนอกกรอบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.59) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรรงบประมาณ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.59) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.67) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนากระบวนการ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.81) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.66) และหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.59)

เพศหญิง พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงานและหน่วยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.49) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.51) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรรงบประมาณ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.51) และท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนากระบวนการ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.67) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่

ท่านยินดีที่จะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ในการจัดโครงสร้างการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.52) ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลาเป็นต้น ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.52) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุน โดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุน โดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.67) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.80) การประสานงานนอกกรอบแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.67) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้น และติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.62) และหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.85)

ตารางที่ 5 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนอากาศยาน

ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 จำแนกเพศ

	เพศชาย				เพศหญิง				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000												
ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000	20	4.15	0.59	มาก	12	4.83	0.58	มากที่สุด	32	4.41	0.67	มาก
การดำเนินงานควรรู้ความสำคัญด้านคุณภาพของงาน มากกว่าด้านปริมาณ	20	4.25	0.64	มาก	12	4.33	0.78	มาก	32	4.28	0.68	มาก
หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิทยากร หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่	20	4.25	0.55	มาก	12	4.50	0.52	มาก	32	4.34	0.55	มาก
หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	20	4.25	0.79	มาก	12	4.67	0.49	มากที่สุด	32	4.41	0.71	มาก
หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน												

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 14000	เพศชาย				เพศหญิง				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการมีส่วนร่วมของกรปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000	20	4.50	0.61	มาก	12	4.75	0.45	มากที่สุด	32	4.59	0.56	มากที่สุด
การที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	20	4.50	0.51	มาก	12	4.50	0.80	มาก	32	4.50	0.62	มาก
หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน	20	4.45	0.51	มาก	12	4.33	0.78	มาก	32	4.41	0.61	มาก
ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	20	4.60	0.60	มากที่สุด	12	4.33	0.78	มาก	32	4.50	0.67	มาก
ถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับบริการให้มีประสิทธิภาพ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล	20	4.30	0.80	มาก	12	4.50	0.52	มาก	32	4.38	0.71	มาก
หน่วยงานมีความพร้อมในการรณรงค์การปลูกจิตสำนึก เพื่อให้ทุกคน ทุกระดับ มีความผูกพันต่อหน่วยงาน	20	4.60	0.60	มากที่สุด	12	4.67	0.49	มากที่สุด	32	4.62	0.55	มากที่สุด

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 ดำเนินการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000	เพศชาย				เพศหญิง				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน	20	4.45	0.60	มาก	12	4.50	0.67	มาก	32	4.47	0.62	มาก
รวม	20	4.39	0.38	มาก	12	4.54	0.39	มากที่สุด	32	4.45	0.39	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 จำแนกเพศ ภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.39) เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.39) และเพศชาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.38) และเมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า

ภาพรวม พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) และการที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.56) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.62) ถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.67) ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.62) ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.61) การดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงานมากกว่าด้านปริมาณ ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.67) หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.67) หน่วยงานมีความพร้อมในการรณรงค์การปลูกจิตสำนึก เพื่อให้ทุกคน ทุกระดับ มีความผูกพันต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.71) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.55) และหน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิทยาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.68)

เพศชาย พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.60) และท่านพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.60) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.51) การที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.61) ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.51) ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.60) หน่วยงานมีความพร้อมในการรณรงค์การปลูกจิตสำนึก เพื่อให้ทุกคนทุกระดับ มีความผูกพันต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.80) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.55) หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิทยาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.64) หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.79) และการดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงาน มากกว่าด้านปริมาณ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.59)

เพศหญิง พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ การดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงาน มากกว่าด้านปริมาณ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.58) การที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.45) หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.49) และท่านพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.49) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.52) หน่วยงานมีความพร้อมในการรณรงค์การปลูกจิตสำนึก เพื่อให้ทุกคน ทุกระดับ มีความผูกพันต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.52) ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.67) หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.80) หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิทยาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.78) ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.78) และถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.78)

ตารางที่ 6 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด

ภาพรวม จำแนกเพศ

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 ภาพรวม	เพศชาย			เพศหญิง			รวม					
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	รวม	N	\bar{X}	S.D.	รวม
ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000	20	3.98	0.45	มาก	12	4.05	0.36	มาก	32	4.01	0.41	มาก
ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO14000	20	4.36	0.41	มาก	12	4.46	0.32	มาก	32	4.40	0.37	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000	20	4.39	0.38	มาก	12	4.54	0.39	มากที่สุด	32	4.45	0.39	มาก
รวม	20	4.25	0.39	มาก	12	4.35	0.29	มาก	32	4.29	0.35	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด ภาพรวม จำแนกเพศ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.35) เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเพศหญิง ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.29) มีความคิดเห็นสูงกว่าและเพศชาย ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.39) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ภาพรวม พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.39) ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37) และด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.41)

เพศชาย พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.38) ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.41) และด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.45)

เพศหญิง พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.39) สำหรับด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.32) และด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.36) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 7 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์

ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบการบริหาร ISO 14000 จำนวนอายุ

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000	ต่ำกว่า 30 ปี				31 - 45 ปี				มากกว่า 45 ปี				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบการบริหาร ISO 14000																
ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด	3	4.33	0.58	มาก	16	4.38	0.72	มาก	13	4.23	0.93	มาก	32	4.31	0.78	มาก
ระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล	3	4.33	0.65	มาก	16	3.81	1.22	มาก	13	3.69	1.32	มาก	32	3.81	1.23	มาก
การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน	3	2.67	1.53	ปานกลาง	16	2.75	0.77	ปานกลาง	13	2.62	1.04	ปานกลาง	32	2.69	0.93	ปานกลาง
การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด	3	3.00	1.00	ปานกลาง	16	2.81	1.11	ปานกลาง	13	2.31	1.03	ปานกลาง	32	2.62	1.07	ปานกลาง
ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน	3	4.00	1.00	มาก	16	4.69	0.60	มากที่สุด	13	4.08	0.64	มาก	32	4.38	0.71	มาก
ท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม	3	4.33	0.58	มาก	16	4.56	0.73	มากที่สุด	13	4.54	0.78	มากที่สุด	32	4.53	0.72	มากที่สุด

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบ คุณภาพ ISO14000	ต่ำกว่า 30 ปี				31 - 45 ปี				มากกว่า 45 ปี				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000	3	4.33	0.58	มาก	16	4.25	0.93	มาก	13	4.46	0.52	มาก	32	4.34	0.75	มาก
ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติตามตามความต้องการ หรือ ความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	3	4.00	1.00	มาก	16	4.63	0.62	มากที่สุด	13	4.54	0.52	มากที่สุด	32	4.53	0.62	มากที่สุด
ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตาม นโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มี คุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อยๆ	3	4.00	0.00	มาก	16	4.38	0.62	มาก	13	4.38	0.65	มาก	32	4.34	0.60	มาก
หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับ ได้รับการ ฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000	3	4.33	0.58	มาก	16	4.44	0.73	มาก	13	4.00	0.71	มาก	32	4.25	0.72	มาก
หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความเข้าใจ ใน ระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยการจัดสัมมนาและ เชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรใน องค์กร	3	4.00	0.00	มาก	16	4.44	0.73	มาก	13	4.15	0.69	มาก	32	4.28	0.68	มาก
ท่านพร้อมที่จะรับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่ องค์กรจัดให้	3	3.94	0.23	มาก	16	4.10	0.40	มาก	13	3.91	0.45	มาก	32	4.01	0.41	มาก
รวม	3	3.94	0.23	มาก	16	4.10	0.40	มาก	13	3.91	0.45	มาก	32	4.01	0.41	มาก

จากตารางที่ 7 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 จำแนกอายุ ภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.41) และเมื่อจำแนกเป็นรายอายุ พบว่า ทุกช่วงอายุมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ อายุระหว่าง 31 - 45 ปี ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.40) อายุต่ำกว่า 30 ปี ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.23) และอายุมากกว่า 45 ปี ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.45)

ภาพรวม พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.62) และท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.72) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.71) หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับ ได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000 ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.60) ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.75) ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.78) ท่านพร้อมที่จะรับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่องค์กรจัดให้ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.68) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจ ในระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยการจัดสัมมนา และเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.72) และระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 1.23) ส่วนการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับพัฒนาสิ่งแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.69$, S.D. = 0.93) และการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 1.07) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

อายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) ท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจ ในระบบคุณภาพ ISO 14000

โดยการจัดสัมมนาและเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) ระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.65) หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000 ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.00) ท่านพร้อมที่จะรับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่องค์กรจัดให้ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.00) ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 1.00) และท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 1.00) สำหรับการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 1.00) และการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับพัฒนาสิ่งแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.67$, S.D. = 1.53) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

อายุระหว่าง 31 - 45 ปี พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.60) ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.62) และท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.73) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจ ในระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยการจัดสัมมนาและเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.73) ท่านพร้อมที่จะรับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่องค์กรจัดให้ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.73) หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับ ได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000 ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.62) ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.72) ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.93) ระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 1.32) ส่วนการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด ($\bar{X} = 2.81$, S.D. = 1.11) และการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับพัฒนาสิ่งแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.75$, S.D. = 0.77) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

อายุมากกว่า 45 ปี พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.52) และท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหนื่อยเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.78) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.52) หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับ ได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000 ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.60) ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.75) ท่านพร้อมที่จะรับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่องค์กรจัดให้ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.69) ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.64) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยการจัดสัมมนาและเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.71) และระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 1.32) ส่วนการนำระบบคุณภาพ ISO 14000มาใช้กับพัฒนาสิ่งแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 1.04) และการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด ($\bar{X} = 2.31$, S.D. = 1.03) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 8 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด

ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหารISO14000 จำแนกอายุ

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบ คุณภาพ ISO14000	ต่ำกว่า 30 ปี			31 - 45 ปี			มากกว่า 45 ปี			รวม						
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ				
ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหารISO 14000																
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน	3	4.00	1.00	มาก	16	4.50	0.52	มาก ที่สุด	13	4.54	0.66	มาก ที่สุด	32	4.47	0.62	มาก
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน	3	4.67	0.58	มาก ที่สุด	16	4.50	0.63	มาก	13	4.31	0.63	มาก	32	4.44	0.62	มาก
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน ได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน	3	4.67	0.58	มาก ที่สุด	16	4.44	0.81	มาก	13	4.31	0.85	มาก	32	4.41	0.80	มาก
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุน โดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	3	4.67	0.58	มาก ที่สุด	16	4.56	0.63	มาก ที่สุด	13	4.54	0.52	มาก ที่สุด	32	4.56	0.56	มาก ที่สุด

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารที่เลือกนำมาวัดการนำระบบ คุณภาพ ISO14000 ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO14000	ต่ำกว่า 30 ปี				31 - 45 ปี				มากกว่า 45 ปี				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ท่านยินดีที่จะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ใน การจัดโครงสร้างการพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้ สอดคล้องกับ โยบายคุณภาพ	3	3.67	0.58	มาก	16	4.56	0.63	มากที่สุด	13	4.46	0.52	มาก	32	4.44	0.62	มาก
หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบ วิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน และ หน่วยงานๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน	3	4.00	0.00	มาก	16	4.69	0.48	มากที่สุด	13	4.23	0.73	มาก	32	4.44	0.62	มาก
ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการ ประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ขององค์กร และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความ ไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรทุกระดับในองค์กร	3	4.33	0.58	มาก	16	4.50	0.52	มาก	13	4.00	0.71	มาก	32	4.28	0.63	มาก
การประสานงานนอกกรอบแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้า หากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถ ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้	3	4.33	0.58	มาก	16	4.44	0.51	มาก	13	4.31	0.75	มาก	32	4.38	0.61	มาก
หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการ สังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	3	5.00	0.00	มากที่สุด	16	4.06	0.57	มาก	13	3.92	0.76	มาก	32	4.09	0.69	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารที่เลือกอันเกี่ยวข้องการนำระบบ คุณภาพ ISO14000 ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO14000	ต่ำกว่า 30 ปี				31 - 45 ปี				มากกว่า 45 ปี				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงแต่ การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลา เป็นต้น	3	4.67	0.58	มาก ที่สุด	16	4.44	0.63	มาก	13	4.46	0.52	มาก	32	4.47	0.57	มาก
ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายใน การดำเนินงานเพื่อแต่งตั้งและจัดสรรงบประมาณ	3	4.67	0.58	มาก ที่สุด	16	4.44	0.51	มาก	13	4.38	0.65	มาก	32	4.44	0.56	มาก
รวม	3	4.42	0.45	มาก	16	4.47	0.36	มาก	13	4.31	0.39	มาก	32	4.40	0.37	มาก

จากตารางที่ 8 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหารISO14000 จำแนกอายุ ภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37) และเมื่อจำแนกเป็นรายอายุ พบว่า ทุกช่วงอายุมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ อายุระหว่าง 31 - 45 ปี ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.36) อายุต่ำกว่า 30 ปี ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.45) และอายุมากกว่า 45 ปี ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.39)

ภาพรวม พบว่า ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในหน่วยงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.56) สำหรับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลาเป็นต้น ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.57) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนาคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.62) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรรงบประมาณ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.56) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.62) ท่านยินดีที่จะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ในการจัดโครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.62) หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน และหน่วยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.62) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.80) การประสานงานนอกกรอบแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.61) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.63) และหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการ

จัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.69)

อายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลาเป็นต้น ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) และท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรรงบประมาณ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ขององค์กรและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) การประสานงานนอกกรอบแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 1.00) หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงานและหน่วยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 1.00) และท่านยินดีที่จะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ในการจัดโครงสร้างการการพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.58)

อายุระหว่าง 31 - 45 ปี พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน และหน่วยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน

($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.48) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนาาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.63) และท่านยินดีที่จะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ในการจัดโครงสร้างการการพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.63) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนาาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.52) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.52) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.63) การประสานงานนอกกรอบแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.51) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรรงบประมาณ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.51) ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลา เป็นต้น ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.63) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.81) และหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.57)

อายุมากกว่า 45 ปี พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุน โดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุน โดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนาาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.52) และท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนาาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.66) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านยินดีที่จะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ในการจัดโครงสร้างการการพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.52)

ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลาเป็นต้น ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.52) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรรงบประมาณ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.65) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.63) การประสานงานนอกกรอบแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.75) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.85) หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน และหน่วยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.73) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ขององค์กรและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.71) และหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.76)

ตารางที่ 9 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เลือกอำนวยความสะดวกการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนที่ธุรกิจจำกัด

ด้านการมีส่วนร่วมของปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 จำแนกอายุ

ปัจจัยด้านการบริหารที่เลือกอำนวยความสะดวกการนำระบบคุณภาพ ISO14000	ต่ำกว่า 30 ปี			31 - 45 ปี			มากกว่า 45 ปี			รวม		
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การดำเนินงานเพื่อให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงาน มากกว่าด้านปริมาณ	3	3.67	1.15	มาก	16	4.56	0.51	มากที่สุด	13	4.38	0.65	มาก
หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิชาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่	3	4.00	1.00	มาก	16	4.31	0.70	มาก	13	4.31	0.63	มาก
หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	3	4.00	1.00	มาก	16	4.44	0.51	มาก	13	4.31	0.48	มาก
หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน	3	4.67	0.58	มากที่สุด	16	4.37	0.72	มาก	13	4.38	0.77	มาก
การที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ เพื่อพัฒนาถึงแวดล้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	3	4.67	0.58	มากที่สุด	16	4.63	0.62	มากที่สุด	13	4.54	0.52	มากที่สุด
หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน	3	4.33	0.58	มาก	16	4.56	0.73	มากที่สุด	13	4.46	0.52	มากที่สุด

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารที่เลือกนำมาวัดการนำระบบ คุณภาพ ISO14000	ต่ำกว่า 30 ปี				31 - 45 ปี				มากกว่า 45 ปี				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรปฏิบัติตามระบบบริหาร ISO 14000	3	4.67	0.58	มากที่สุด	16	4.50	0.73	มาก	13	4.23	0.44	มาก	32	4.41	0.61	มาก
ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	3	5.00	0.00	มากที่สุด	16	4.38	0.81	มาก	13	4.54	0.52	มากที่สุด	32	4.50	0.67	มาก
ถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับบริการให้มี ประสิทธิภาพเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล	3	4.67	0.58	มากที่สุด	16	4.38	0.72	มาก	13	4.31	0.75	มาก	32	4.38	0.71	มาก
หน่วยงานมีความพร้อมในการณรงค์การปลูก จิตสำนึก เพื่อให้ทุกคน ทุกระดับ มีความผูกพันต่อ หน่วยงาน	3	5.00	0.00	มากที่สุด	16	4.56	0.51	มากที่สุด	13	4.62	0.65	มากที่สุด	32	4.62	0.55	มากที่สุด
ท่านพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการ ให้บริการ	3	4.33	0.58	มาก	16	4.44	0.63	มาก	13	4.54	0.66	มากที่สุด	32	4.47	0.62	มาก
ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของ หน่วยงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมี ส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน	3	4.45	0.42	มาก	16	4.47	0.43	มากที่สุด	13	4.42	0.36	มากที่สุด	32	4.45	0.39	มากที่สุด
รวม	3	4.45	0.42	มากที่สุด	16	4.47	0.43	มากที่สุด	13	4.42	0.36	มากที่สุด	32	4.45	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 จำแนกอายุ ภาพรวม พบว่า พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.39) และเมื่อจำแนกเป็นรายอายุ พบว่า ทุกช่วงอายุมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ อายุระหว่าง 31 - 45 ปี ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.43) อายุต่ำกว่า 30 ปี ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.42) และอายุมากกว่า 45 ปี ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.36)

ภาพรวม พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) และการที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.56) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.62) ถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.67) ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.62) ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.61) การดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงานมากกว่าด้านปริมาณ ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.67) หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.71) ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.71) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.55) และหน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิทยาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.68)

อายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00) ท่านพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00) หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) การที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นการ

แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) และหน่วยงานมีความพร้อมในการรณรงค์การปลูกจิตสำนึก เพื่อให้ทุกคน ทุกระดับ มีความผูกพันต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิทยาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 1.00) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 1.00) และการดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงาน มากกว่าด้านปริมาณ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 1.15)

อายุระหว่าง 31 - 45 ปี พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ การที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อม เป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.62) การดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงาน มากกว่าด้านปริมาณ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.51) ท่านพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.51) และหน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.73) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.73) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.51) ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.63) หน่วยงานมีความพร้อมในการรณรงค์การปลูกจิตสำนึก เพื่อให้ทุกคน ทุกระดับ มีความผูกพันต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.72) ถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.81) หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.72) และหน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการ

ติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิทยาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.70)

อายุมากกว่า 45 ปี พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) การที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผูปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.56) ถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.52) และท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.66) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.52) การดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงาน มากกว่าด้านปริมาณ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.65) หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.77) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผูปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.48) หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิทยาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.63) หน่วยงานมีความพร้อมในการรณรงค์การปลูกจิตสำนึก เพื่อให้ทุกคน ทุกระดับ มีความผูกพันต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.75) และท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 10 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุก่อสร้างที่ธุรกิจจำกัด

ภาพรวม จำแนกอายุ

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบ คุณภาพ ISO14000 ภาพรวม	ต่ำกว่า 30 ปี				31 - 45 ปี				มากกว่า 45 ปี				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000	3	3.94	0.23	มาก	16	4.10	0.40	มาก	13	3.91	0.45	มาก	32	4.01	0.41	มาก
ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO14000	3	4.42	0.45	มาก	16	4.47	0.36	มาก	13	4.31	0.39	มาก	32	4.40	0.37	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมขององค์กรปฏิบัติตามระบบบริหาร ISO 14000	3	4.45	0.42	มาก	16	4.47	0.43	มาก	13	4.42	0.36	มาก	32	4.45	0.39	มาก
รวม	3	4.27	0.34	มาก	16	4.34	0.36	มาก	13	4.21	0.36	มาก	32	4.29	0.35	มาก

จากตารางที่ 10 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัททิวศุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ภาพรวม จำแนกอายุ พบว่า พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.35) และเมื่อจำแนกเป็นรายอายุ พบว่า ทุกช่วงอายุมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ อายุระหว่าง 31 - 45 ปี ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.36) อายุต่ำกว่า 30 ปี ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.34) และอายุมากกว่า 45 ปี ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.36)

ภาพรวม พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.39) ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37) และด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.41)

อายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.42) ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.45) และด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.23)

อายุระหว่าง 31 - 45 ปี พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.36) ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.43) และด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.40)

อายุมากกว่า 45 ปี พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.36) ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.39) และด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.45)

ตารางที่ 11 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุก่อสร้างรัฐกิจจำกัด

ด้านความรู้ความเข้าใจในระดัยการบริหาร ISO 14000 จำแนกรายได้

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000	ต่ำกว่า 15,000 บาท				15,001 - 25,000 บาท				มากกว่า 25,000 บาท				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความรู้ความเข้าใจในระดัยการบริหาร ISO 14000																
ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด	9	4.33	0.71	มาก	14	4.29	0.91	มาก	9	4.33	0.71	มาก	32	4.31	0.78	มาก
ระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล	9	4.00	0.87	มาก	14	3.29	1.44	ปานกลาง	9	4.44	0.88	มาก	32	3.81	1.23	มาก
การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับพัฒนาดังแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน	9	2.56	1.01	ปานกลาง	14	2.64	0.74	ปานกลาง	9	2.89	1.17	ปานกลาง	32	2.69	0.93	ปานกลาง
การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาดังแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด	9	2.67	1.22	ปานกลาง	14	2.79	1.12	ปานกลาง	9	2.33	0.87	น้อย	32	2.62	1.07	ปานกลาง
ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน	9	4.44	0.73	มาก	14	4.43	0.65	มาก	9	4.22	0.83	มาก	32	4.38	0.71	มาก
ท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม	9	4.44	0.73	มาก	14	4.57	0.76	มากที่สุด	9	4.56	0.73	มากที่สุด	32	4.53	0.72	มากที่สุด

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบ คุณภาพ ISO14000 ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000	ต่ำกว่า 15,000 บาท				15,001 - 25,000 บาท				มากกว่า 25,000 บาท				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติตามตามความต้องการ หรือ ความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	9	3.89	0.60	มาก	14	4.36	0.74	มาก	9	4.78	0.67	มากที่สุด	32	4.34	0.75	มาก
ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตาม นโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มี คุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อยๆ	9	4.22	0.83	มาก	14	4.57	0.51	มากที่สุด	9	4.78	0.44	มากที่สุด	32	4.53	0.62	มากที่สุด
หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับ ได้รับการ ฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000	9	4.11	0.33	มาก	14	4.36	0.63	มาก	9	4.56	0.73	มากที่สุด	32	4.34	0.60	มาก
หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความเข้าใจใน ระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยการจัดสัมมนาและ เชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรใน องค์กร	9	4.00	0.50	มาก	14	4.21	0.80	มาก	9	4.56	0.73	มากที่สุด	32	4.25	0.72	มาก
ท่านพร้อมที่จะรับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่ องค์กรจัดให้	9	4.22	0.67	มาก	14	4.36	0.74	มาก	9	4.22	0.67	มาก	32	4.28	0.68	มาก
รวม	9	3.90	0.28	มาก	14	3.99	0.46	มาก	9	4.15	0.43	มาก	32	4.01	0.41	มาก

จากตารางที่ 11 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 จำแนกรายได้ ภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.41) และเมื่อจำแนกเป็นรายได้ พบว่า ทุกช่วงรายได้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ รายได้มากกว่า 25,000 บาท ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.43) รายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.46) และรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.28)

ภาพรวม พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.62) และท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.72) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.71) หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับ ได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000 ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.60) ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.75) ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.78) ท่านพร้อมที่จะรับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่องค์กรจัดให้ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.68) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจ ในระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยการจัดสัมมนา และเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.72) และระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 1.23) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การนำระบบคุณภาพ ISO 14000มาใช้กับพัฒนาสิ่งแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.69$, S.D. = 0.93) และการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขึ้นตอนทั้งหมด ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 1.07)

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.73) ท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.73) ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO

14000 มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.71) ท่านพร้อมที่จะรับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนา ที่องค์การจัดให้ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.67) ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามนโยบาย ของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.83) หน่วยงาน พร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับ ได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000 ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.33) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจ ในระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยการ จัดสัมมนาและเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.50) ระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพ และได้มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.87) และท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.60) สำหรับข้อที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนา สิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด ($\bar{X} = 2.67$, S.D. = 1.22) และการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่ มีรูปแบบมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.56$, S.D. = 1.01)

รายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มี คุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.51) ท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อ ผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความ รับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.76) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดย เรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการ นำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.65) หน่วยงานพร้อมที่จะจัด ให้ทุกระดับ ได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000 ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.63) ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.74) ท่านพร้อมที่จะรับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่ องค์การจัดให้ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.74) ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อย เพียงใด ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.91) และหน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจ ในระบบ คุณภาพ ISO 14000 โดยการ จัดสัมมนาและเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรใน องค์กร ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.80) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงคะแนน เฉลี่ย ได้แก่ ระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการ อย่างมีคุณภาพ และได้มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 1.44) การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด ($\bar{X} = 2.79$,

S.D. = 1.12) และการนำระบบคุณภาพ ISO 14000มาใช้กับพัฒนาสิ่งแวดลอมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.64$, S.D. = 0.74)

รายได้มากกว่า 25,000 ปี พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.44) ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติตามความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.67) ท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน แม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.73) หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับ ได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000 ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.73) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจ ในระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยการจัดสัมมนาและเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.73) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดลอมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.88) ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.71) ท่านพร้อมที่จะรับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่องค์กรจัดให้ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.67) และท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.83) ส่วนการนำระบบคุณภาพ ISO 14000มาใช้กับพัฒนาสิ่งแวดลอมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 1.17) และนอกจากนี้พบว่า การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดลอม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.33$, S.D. = 0.87)

ตารางที่ 12 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด

ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหารISO14000 จำแนกรายได้

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบ คุณภาพ ISO14000	ต่ำกว่า 15,000 บาท			15,001 - 25,000 บาท			มากกว่า 25,000 บาท			รวม						
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ				
ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO14000																
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน	9	4.22	0.67	มาก	14	4.43	0.65	มาก ที่สุด	9	4.78	0.44	มาก ที่สุด	32	4.47	0.62	มาก
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน	9	4.33	0.71	มาก	14	4.50	0.52	มาก	9	4.44	0.73	มาก	32	4.44	0.62	มาก
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน ได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน	9	4.44	0.73	มาก	14	4.29	0.91	มาก	9	4.56	0.73	มาก ที่สุด	32	4.41	0.80	มาก
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุน โดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	9	4.56	0.53	มาก ที่สุด	14	4.57	0.51	มาก ที่สุด	9	4.56	0.73	มาก ที่สุด	32	4.56	0.56	มาก ที่สุด

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารที่เลือกอำนวยความสะดวกนาระบบ คุณภาพ ISO14000	ต่ำกว่า 15,000 บาท				15,001 - 25,000 บาท				มากกว่า 25,000 บาท				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO14000	9	4.11	0.78	มาก	14	4.50	0.52	มาก	9	4.67	0.50	มากที่สุด	32	4.44	0.62	มาก
ท่านยินดีที่จะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ในการจัดโครงการการพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ	9	4.22	0.44	มาก	14	4.57	0.65	มากที่สุด	9	4.44	0.73	มาก	32	4.44	0.62	มาก
หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน และหน่วยงานๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้อาการ และการปฏิบัติงาน	9	4.44	0.53	มาก	14	4.29	0.61	มาก	9	4.11	0.78	มาก	32	4.28	0.63	มาก
การประสานงานนอกกรอบแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้	9	4.66	0.50	มากที่สุด	14	4.43	0.51	มาก	9	4.00	0.71	มาก	32	4.38	0.61	มาก
หน่วยงานควรรู้สึกสำคัญกับการจัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	9	4.33	0.50	มาก	14	3.79	0.80	มาก	9	4.33	0.50	มาก	32	4.09	0.69	มาก

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารที่เลือกอันเกี่ยวข้องการนำระบบ คุณภาพ ISO14000 ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO14000	ต่ำกว่า 15,000 บาท			15,001 - 25,000 บาท			มากกว่า 25,000 บาท			รวม		
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงแต่ การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลา เป็นต้น	9	4.44	0.53	มาก	14	4.36	0.63	มาก	9	4.67	0.50	มากที่สุด
ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายใน การดำเนินการเพื่อแต่งตั้งและจัดสรรงบประมาณ	9	4.44	0.53	มาก	14	4.50	0.52	มาก	9	4.33	0.71	มาก
รวม	9	4.38	0.36	มาก	14	4.38	0.40	มาก	9	4.44	0.39	มาก
									32	4.40	0.37	มาก

จากตารางที่ 12 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหารISO14000 จำแนกรายได้ ภาพรวม พบว่า พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37) และเมื่อจำแนกเป็นรายได้ พบว่า ทุกช่วงรายได้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ รายได้มากกว่า 25,000 บาท ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.39) รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.36) และรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.40)

ภาพรวม พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในหน่วยงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.56) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลาเป็นต้น ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.57) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.62) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรรงบประมาณ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.56) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.62) ท่านยินดีที่จะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ในการจัดโครงสร้างการพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.62) หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน และหน่วยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.62) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.80) การประสานงานนอกกรอบแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.61) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงานของ

บุคลากรทุกระดับในองค์กร ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.63) และหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.69)

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การประสานงานนอกกรอบแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.50) และท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุน โดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนากระบวนการ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.53) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.53) ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลาเป็นต้น ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.53) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรรงบประมาณ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.53) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนากระบวนการ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.73) หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.50) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.71) หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน และหน่วยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.44) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนากระบวนการ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.67) และท่านยินดีที่จะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ในการจัดโครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.78)

รายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุน โดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุน

โดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.51) และหน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน และหน่วยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.65) สำหรับข้อที่มึ่ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.52) ท่านยินดีที่จะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ในการจัดโครงสร้างการพัฒนาสิ่งแวดล้้อมให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.52) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรรงบประมาณ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.52) การประสานงานนอกรูปแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากัน เพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.51) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนาคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.65) ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลาเป็นต้น ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.63) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.61)ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.91) และหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.80)

รายได้มากกว่า 25,000 บาท พบว่า ข้อที่มึ่ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนน เฉลี่ย ได้แก่ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนาคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.44) ท่านยินดีที่จะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ในการจัดโครงสร้างการพัฒนาสิ่งแวดล้้อมให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.50) หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้าง

ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.50) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.73) และท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุน โดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.73) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.73) หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน และหน่วยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.73) หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการสร้างสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.50) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรรงบประมาณ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.71) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.78) และการประสานงานนอกกรอบแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 13 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด

ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 จำแนกรายได้

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบ คุณภาพ ISO14000	ต่ำกว่า 15,000 บาท			15,001 - 25,000 บาท			มากกว่า 25,000 บาท			รวม		
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบ บริหาร ISO 14000												
การดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของ งาน มากกว่าด้านปริมาณ	9	4.44	0.73	มาก	14	4.50	0.65	มาก	9	4.22	0.67	มาก
หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการ ติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัย วิชาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่	9	4.00	0.71	มาก	14	4.21	0.70	มากที่สุด	9	4.67	0.50	มาก
หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับ เดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานนอกที่เกี่ยวข้อง	9	4.00	0.50	มาก	14	4.36	0.50	มากที่สุด	9	4.67	0.50	มากที่สุด
หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการ ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึง ประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และ ผลสำเร็จของการทำงาน	9	4.44	0.73	มาก	14	4.29	0.73	มากที่สุด	9	4.56	0.73	มากที่สุด
การที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมพร้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	9	4.67	0.50	มากที่สุด	14	4.57	0.65	มากที่สุด	9	4.56	0.53	มากที่สุด
หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการ ดำเนินงาน	9	4.67	0.50	มากที่สุด	14	4.43	0.76	มากที่สุด	9	4.44	0.53	มากที่สุด

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารที่เลือกอันเกี่ยวข้องการนำระบบ คุณภาพ ISO14000 ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000	ต่ำกว่า 15,000 บาท				15,001 - 25,000 บาท				มากกว่า 25,000 บาท				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	9	4.67	0.50	มาก ที่สุด	14	4.29	0.73	มาก	9	4.33	0.50	มาก	32	4.41	0.61	มาก
ถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับบริการให้มี ประสิทธิภาพ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล	9	4.78	0.67	มาก ที่สุด	14	4.21	0.70	มาก	9	4.67	0.50	มากที่สุด	32	4.50	0.67	มาก
หน่วยงานมีความพร้อมในการรณรงค์การปลูก จิตสำนึก เพื่อให้ทุกคน ทุกระดับ มีความผูกพันต่อ หน่วยงาน	9	4.22	0.67	มาก	14	4.29	0.73	มาก	9	4.67	0.71	มากที่สุด	32	4.38	0.71	มาก
ท่านพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการ ให้บริการ	9	4.67	0.50	มาก ที่สุด	14	4.64	0.50	มากที่สุด	9	4.56	0.73	มากที่สุด	32	4.62	0.55	มากที่สุด
ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของ หน่วยงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมี ส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน	9	4.56	0.53	มาก ที่สุด	14	4.29	0.61	มาก	9	4.67	0.71	มากที่สุด	32	4.47	0.62	มาก
รวม	9	4.46	0.40	มาก	14	4.37	0.41	มาก	9	4.55	0.35	มากที่สุด	32	4.45	0.39	มาก

จากตารางที่ 13 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 จำแนกรายได้ ภาพรวม พบว่า พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.39) และเมื่อจำแนกเป็นรายได้ พบว่า รายได้มากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.39) และรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.40) และรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.41) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ภาพรวม พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.55) และการที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.56) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.62) ถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.67) ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.62) ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.61) การดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงานมากกว่าด้านปริมาณ ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.67) หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.71) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.55) หน่วยงานมีความพร้อมในการรณรงค์การปลูกจิตสำนึก เพื่อให้ทุกคน ทุกระดับ มีความผูกพันต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.71) และหน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิทยาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.68)

รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.67) การที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.50) หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. =

0.50) ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.50) และท่านพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.50) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ การดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงาน มากกว่าด้านปริมาณ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.73) หน่วยงานมีความพร้อมในการระดมทรัพยากรปลูกจิตสำนึก เพื่อให้ทุกคน ทุกระดับ มีความผูกพันต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.67) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.50) หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิทยาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.71)

รายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.50) และการที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.65) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ การดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงาน มากกว่าด้านปริมาณ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.65) หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.76) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.50) ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.61) หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.73) ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.73) หน่วยงานมีความพร้อมในการระดมทรัพยากรปลูกจิตสำนึก เพื่อให้ทุกคน ทุกระดับ มีความผูกพันต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.73) หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิทยาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.70) และถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.70)

รายได้มากกว่า 25,000 บาท ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดย

อาศัยวิทยาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ($\bar{X} = 4.67, S.D. = 0.50$) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบ การติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.67, S.D. = 0.50$) ถึงเวลา แล้วที่หน่วยงานจะยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ($\bar{X} = 4.67, S.D. = 0.50$) ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงาน มีอิสระในการแสดง ความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.67, S.D. = 0.50$) การที่ หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.53$) หน่วยงานมีความพร้อมในการ ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหา อุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.73$) และหน่วยงานมีความพร้อมในการ รมรงค์การปลูกจิตสำนึก เพื่อให้ทุกคน ทุกระดับ มีความผูกพันต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.73$) สำหรับ ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานมีความ พร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.53$) ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วม ในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.50$) และการ ดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงาน มากกว่าด้านปริมาณ ($\bar{X} = 4.22, S.D. = 0.67$)

ตารางที่ 14 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เลือกนำมาต่อกรนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำกัด
 รายได้

ปัจจัยด้านการบริหารที่เลือกนำมาต่อกรนำระบบ คุณภาพ ISO14000 ภาพรวม	ต่ำกว่า 15,000 บาท				15,001 - 25,000 บาท				มากกว่า 25,000 บาท				รวม			
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000	9	3.90	0.28	มาก	14	3.99	0.46	มาก	9	4.15	0.43	มาก	32	4.01	0.41	มาก
ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO14000	9	4.38	0.36	มาก	14	4.38	0.40	มาก	9	4.44	0.39	มาก	32	4.40	0.37	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติตามตามระบบ บริหาร ISO 14000	9	4.46	0.40	มาก	14	4.37	0.41	มาก	9	4.55	0.35	มากที่สุด	32	4.45	0.39	มาก
รวม	9	4.25	0.31	มาก	14	4.25	0.38	มาก	9	4.38	0.36	มาก	32	4.29	0.35	มาก

จากตารางที่ 14 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกรายได้ ภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.35) และเมื่อแยกตามรายได้ พบว่า ทุกรายได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ รายได้มากกว่า 25,000 บาท ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.36) รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.31) และรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.38)

ภาพรวม พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.39) ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37) และด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.41)

รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.40) ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.36) และด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.28)

รายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.40) ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.41) และด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.46)

รายได้มากกว่า 25,000 บาท พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.35) และด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.39) และด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.43) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 15 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุก่อสร้างรัฐกิจจำกัด

ด้านความรู้ความเข้าใจในระดัยการบริหาร ISO 14000 จำนวนระดับต่ำแห่ง

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000	ผู้บริหาร			หัวหน้างาน			ผู้ปฏิบัติการ			รวม		
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความรู้ความเข้าใจในระดัยการบริหาร ISO 14000												
ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด	3	4.67	0.58	มากที่สุด	11	4.55	0.69	มากที่สุด	18	4.11	0.83	มาก
ระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล	3	5.00	0.00	มากที่สุด	11	3.82	0.96	มาก	18	3.61	0.97	มาก
การนำระบบคุณภาพ ISO 14000มาใช้กับพัฒนาสิ่งแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน	3	3.00	0.00	ปานกลาง	11	2.55	1.13	ปานกลาง	18	2.72	0.89	ปานกลาง
การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด	3	2.67	0.58	ปานกลาง	11	2.55	1.13	ปานกลาง	18	2.67	1.14	ปานกลาง
ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน	3	4.67	0.58	มากที่สุด	11	4.09	0.83	มาก	18	4.50	0.62	มาก
ท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม	3	4.67	0.58	มากที่สุด	11	4.64	0.67	มากที่สุด	18	4.44	0.78	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 จำแนกระดับตำแหน่ง ภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.41) เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ทุกตำแหน่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ผู้บริหาร ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.24) หัวหน้างาน ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.44) และผู้ปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.38)

ภาพรวม พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.62) และท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.72) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.71) หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับ ได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000 ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.60) ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติตามความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.75) ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.78) ท่านพร้อมที่จะรับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่องค์กรจัดให้ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.68) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจ ในระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยการจัดสัมมนาและเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.72) และระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.69) ส่วนความคิดเห็นที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับพัฒนาสิ่งแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.69$, S.D. = 0.93) และการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขึ้นตอนทั้งหมด ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 1.07)

ผู้บริหาร พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพ และได้มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00) ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติตามความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00) ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจ ในระบบคุณภาพ

ISO 14000 โดยการจัดสัมมนาและเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00) ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) ท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับ ได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000 ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) ท่านพร้อมที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่องค์กรจัดให้ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 0.00) และการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด ($\bar{X} = 2.67$, S.D. = 0.58)

หัวหน้างาน พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อยๆ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.50) ท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.67) และท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.69) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับ ได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000 ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.82) ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.81) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจ ในระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยการจัดสัมมนาและเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.79) ท่านพร้อมที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่องค์กรจัดให้ ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.79) ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.83) และระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.96) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.55$, S.D. =

1.13) และการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด ($\bar{X} = 2.55$, S.D. = 1.13)

ผู้ปฏิบัติการ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.62) ท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อย หรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.78) ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.70) หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับ ได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000 ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.43) ท่านพร้อมที่จะรับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่องค์การจัดให้ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.65) ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.73) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจ ในระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยการจัดสัมมนาและเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.68) ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.83) ระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.97) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.72$, S.D. = 0.89) และการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด ($\bar{X} = 2.67$, S.D. = 1.14)

ตารางที่ 16 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทสวัสดิการชุมชนธุรกิจจำกัด

ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหารISO14000 จำนวนระดับตำแหน่ง

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบ คุณภาพ ISO14000	ผู้บริหาร			หัวหน้างาน			ผู้ปฏิบัติการ			รวม		
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO14000												
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน	3	5.00	0.00	มากที่สุด	11	4.45	0.69	มาก	18	4.39	0.61	มาก
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน	3	5.00	0.00	มากที่สุด	11	4.36	0.67	มาก	18	4.39	0.61	มาก
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข้อความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน ได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน	3	5.00	0.00	มากที่สุด	11	4.27	0.90	มาก	18	4.39	0.78	มาก

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารที่เลือกอันเกี่ยวข้องการนำระบบ คุณภาพ ISO14000	ผู้บริหาร			หัวหน้างาน			ผู้ปฏิบัติการ			รวม		
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO1400	3	5.00	0.00	มาก ที่สุด	11	4.45	0.69	มาก	18	4.56	0.51	มาก ที่สุด
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุน โดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุน โดยเข้ามามี ส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนากระบวนการคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับ บุคคลในหน่วยงาน	3	4.67	0.58	มาก ที่สุด	11	4.64	0.50	มาก ที่สุด	18	4.28	0.67	มาก
หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบ วิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน และ หน่วยงานๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน	3	4.67	0.58	มาก ที่สุด	11	4.55	0.69	มาก ที่สุด	18	4.33	0.59	มาก
ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการ ประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ขององค์กร และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความ ไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรทุกระดับในองค์กร	3	4.67	0.58	มาก ที่สุด	11	4.09	0.70	มาก	18	4.33	0.59	มาก

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบ คุณภาพ ISO14000 ดำเนินการสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO1400	ผู้บริหาร			หัวหน้างาน			ผู้ปฏิบัติการ			รวม		
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การประสานงานในรูปแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้า หากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถ ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้	3	4.00	0.00	มาก	11	4.45	0.69	มาก	18	4.39	0.61	มาก
หน่วยงานควรรู้ความสำคัญกับการจัดให้มีการ สังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	3	4.33	0.58	มาก	11	3.91	0.83	มาก	18	4.17	0.62	มาก
ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงแต่ การจัดฝึกอบรมคำวิทยากร ค่าที่ปรึกษาค่าล่วงเวลาเป็นต้น	3	5.00	0.00	มากที่สุด	11	4.55	0.52	มากที่สุด	18	4.33	0.59	มาก
ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายใน การดำเนินการเพื่อตั้งและจัดสรรงบประมาณ	3	4.33	0.58	มาก	11	4.64	0.50	มากที่สุด	18	4.33	0.59	มาก
รวม	3	4.70	0.05	มากที่สุด	11	4.40	0.42	มาก	18	4.35	0.37	มาก

จากตารางที่ 16 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหารISO14000 จำแนกระดับตำแหน่ง ภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37) เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ผู้บริหาร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.05) สำหรับหัวหน้างาน ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.41) และผู้ปฏิบัติการ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.37) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ภาพรวม พบว่า ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในหน่วยงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.56) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลาเป็นต้น ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.57) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.62) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรรงบประมาณ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.56) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.62) ท่านยินดีที่จะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ในการจัดโครงสร้างการพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.62) หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.62) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.80) การประสานงานนอกกรอบแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.61) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.63) และหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัด

ให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.69)

ผู้บริหาร พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้า และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในหน่วยงาน ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00) ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลา เป็นต้น ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00) ท่านยินดีที่จะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ในการจัดโครงสร้างการพัฒนาลิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน และหน่วยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรรงบประมาณ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) และการประสานงานนอก รูปแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.00)

หัวหน้างาน พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านยินดีที่จะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ในการจัดโครงสร้างการพัฒนาลิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.50) ท่านต้องการให้หน่วยงานมี

การประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรรงบประมาณ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.50) ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลาเป็นต้น ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.52) หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน และหน่วยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.69) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.69) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.69) การประสานงานนอกกรอบแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.69) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.67) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.90) ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.70) และหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.83)

ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในหน่วยงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.51) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.61) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.61) การ

ประสานงานนอกกรอบแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.61) ท่านคิดว่า ผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำ กิจกรรมการพัฒนากระบวนการคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบ ความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.78) หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน และหน่วยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.59) ท่าน ต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรและ หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.59) ท่านคิดว่าหน่วยงานของ ท่านสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวม ตั้งแต่ การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากร ค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลาเป็นต้น ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.59) ท่าน ต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรรงบประมาณ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.59) ท่านยินดีที่จะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ในการจัดโครงสร้าง การการพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.67) และ หน่วยงานควรรีความสำคัญกับการจัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.62)

ตารางที่ 17 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุก่อสร้างธุรกิจจำกัด

ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 จำแนกระดับตำแหน่ง

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000	ผู้บริหาร			หัวหน้างาน			ผู้ปฏิบัติการ			รวม		
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000												
การดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงาน มากกว่าด้านปริมาณ	3	3.67	0.58	มาก	11	4.45	0.69	มาก	18	4.50	0.62	มาก
หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิชาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่	3	4.67	0.58	มากที่สุด	11	4.45	0.82	มาก	18	4.11	0.58	มาก
หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานนอกที่เกี่ยวข้อง	3	5.00	0.00	มากที่สุด	11	4.55	0.52	มากที่สุด	18	4.11	0.47	มากที่สุด
หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน	3	4.67	0.58	มากที่สุด	11	4.27	0.79	มากที่สุด	18	4.44	0.70	มากที่สุด
การที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	3	4.67	0.58	มากที่สุด	11	4.55	0.52	มากที่สุด	18	4.61	0.61	มากที่สุด

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารที่เลือกอันเกี่ยวข้องการนำระบบ คุณภาพ ISO14000 ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบ บริหาร ISO 14000	ผู้บริหาร			หัวหน้างาน			ผู้ปฏิบัติการ			รวม		
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการ ดำเนินการ	3	4.67	0.58	มาก ที่สุด	11	4.55	0.69	มาก ที่สุด	18	4.44	0.62	มาก
ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	3	4.33	0.58	มาก	11	4.55	0.52	มาก	18	4.33	0.69	มาก
ถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับการบริการให้มี ประสิทธิภาพ ผู้ระดับบริหารจะตระหนักถึงการให้ มี	3	5.00	0.00	มาก	11	4.36	0.67	มาก	18	4.50	0.71	มาก
หน่วยงานมีความพร้อมในการณรงค์การปลูก จิตสำนึก เพื่อให้ทุกคน ทุกระดับ มีความผูกพันต่อ หน่วยงาน	3	5.00	0.00	มาก	11	4.55	0.69	มาก ที่สุด	18	4.17	0.71	มาก
ท่านพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการ ให้บริการ	3	5.00	0.00	มาก ที่สุด	11	4.55	0.69	มาก ที่สุด	18	4.61	0.50	มาก ที่สุด
ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของ หน่วยงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมี ส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน	3	4.67	0.58	มาก ที่สุด	11	4.27	0.79	มาก	18	4.56	0.51	มาก ที่สุด
รวม	3	4.67	0.10	มาก ที่สุด	11	4.46	0.46	มาก	18	4.40	0.37	มาก
									32	4.45	0.39	มาก

ที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00) หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิทยาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) การที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) และการดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงาน มากกว่าด้านปริมาณ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.58)

หัวหน้างาน พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.52) การที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.52) ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.52) หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.69) หน่วยงานมีความพร้อมในการรณรงค์การปลูกจิตสำนึก เพื่อให้ทุกคนทุกระดับ มีความผูกพันต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.69) ท่านพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.69) ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ การดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงาน มากกว่าด้านปริมาณ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.69) หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิทยาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.82) ถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.67) หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.79) และท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.79)

ผู้ปฏิบัติการ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ท่านพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.50) การที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.61) และท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.51) สำหรับข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ การดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงาน มากกว่าด้านปริมาณ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.62) ถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.71) หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.62) หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.70) ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.69) หน่วยงานมีความพร้อมในการรณรงค์การปลูกจิตสำนึก เพื่อให้ทุกคน ทุกระดับ มีความผูกพันต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.71) หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.47) และหน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิทยาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.58)

ตารางที่ 18 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุก่อสร้างธุรกิจจำกัด

ภาพรวม จำแนกระดับตำแหน่ง

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบ คุณภาพ ISO14000 ภาพรวม	ผู้บริหาร			หัวหน้างาน				ผู้ปฏิบัติการ				รวม				
	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000	3	4.45	0.24	มาก	11	4.02	0.44	มาก	18	3.93	0.38	มาก	32	4.01	0.41	มาก
ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO14000	3	4.70	0.05	มากที่สุด	11	4.40	0.42	มาก	18	4.35	0.37	มาก	32	4.40	0.37	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติตามตามระบบบริหาร ISO 14000	3	4.67	0.10	มากที่สุด	11	4.46	0.46	มาก	18	4.40	0.37	มาก	32	4.45	0.39	มาก
รวม	3	4.61	0.13	มากที่สุด	11	4.29	0.41	มาก	18	4.23	0.32	มาก	32	4.29	0.35	มาก

จากตารางที่ 18 แสดงปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ภาพรวม จำแนกระดับตำแหน่ง พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.35) และเมื่อแยกรายด้าน พบว่า ผู้บริหาร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.13) และหัวหน้างาน ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.41) และผู้ปฏิบัติการ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.32) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ภาพรวม พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.39) ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37) และด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.41)

ผู้บริหาร พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.05) และด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.10) สำหรับด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.24)

หัวหน้างาน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.42) ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.42) และด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.44)

ผู้ปฏิบัติการ พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37) ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.37) และด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.38)

ตอนที่ 4 ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ และระดับตำแหน่ง

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกเพศ อายุ รายได้ และระดับตำแหน่ง ดังตารางที่ 19 - 22

ตารางที่ 19 แสดงเปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกเพศ

ด้าน	เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	df	t - test	Sig
ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับ การบริหาร ISO 14000	ชาย	20	3.98	0.45	30	-0.469	0.643
	หญิง	12	4.05	0.36			
ด้านกิจกรรมสนับสนุนการ ดำเนินงานการบริหารISO14000	ชาย	20	4.36	0.41	30	-0.715	0.480
	หญิง	12	4.46	0.32			
ด้านการมีส่วนร่วมของการ ปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000	ชาย	20	4.39	0.38	30	-1.042	0.306
	หญิง	12	4.54	0.39			
ภาพรวม	ชาย	20	4.25	0.39	30	-0.815	0.421
	หญิง	12	4.35	0.29			

จากตารางที่ 19 แสดงเปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกเพศ ภาพรวมพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 20 แสดงเปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ

ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกอายุ

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000	ระหว่างกลุ่ม	0.283	2	0.142	0.831	0.446
	ภายในกลุ่ม	4.946	29	0.171		
	รวม	5.229	31			
ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO1400	ระหว่างกลุ่ม	0.166	2	0.083	0.576	0.569
	ภายในกลุ่ม	4.179	29	0.144		
	รวม	4.345	31			
ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000	ระหว่างกลุ่ม	0.016	2	0.008	0.049	0.952
	ภายในกลุ่ม	4.618	29	0.159		
	รวม	4.634	31			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.122	2	0.061	.475	0.627
	ภายในกลุ่ม	3.732	29	0.129		
	รวม	3.855	31			

จากตารางที่ 20 แสดงเปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด จำแนกอายุ ภาพรวมพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด ทั้งอายุต่ำกว่า 30 ปี อายุ 31 - 45 ปี และอายุสูงกว่า 45 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด ทั้งอายุต่ำกว่า 30 ปี อายุ 31 - 45 ปี และอายุสูงกว่า 45 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด ทั้งอายุต่ำกว่า 30 ปี อายุ 31 - 45 ปี และอายุสูงกว่า 45 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด ทั้งอายุต่ำกว่า 30 ปี อายุ 31 - 45 ปี และอายุสูงกว่า 45 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 21 แสดงเปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกรายได้

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความรู้ความเข้าใจใน ระดับการบริหาร ISO 14000	ระหว่างกลุ่ม	0.298	2	0.149	0.878	0.426
	ภายในกลุ่ม	4.931	29	0.170		
	รวม	5.229	31			
ด้านกิจกรรมสนับสนุนการ ดำเนินงานการบริหาร ISO1400	ระหว่างกลุ่ม	0.024	2	0.012	0.081	0.922
	ภายในกลุ่ม	4.321	29	0.149		
	รวม	4.345	31			
ด้านการมีส่วนร่วมของการ ปฏิบัติงานตามระบบ บริหาร ISO 14000	ระหว่างกลุ่ม	0.173	2	0.086	0.561	0.576
	ภายในกลุ่ม	4.461	29	0.154		
	รวม	4.634	31			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.114	2	0.057	0.442	0.647
	ภายในกลุ่ม	3.741	29	0.129		
	รวม	3.855	31			

จากตารางที่ 21 แสดงเปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกรายได้ภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ทั้งรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท รายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ทั้งรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท รายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ทั้งรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท รายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ทั้งรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท รายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 22 แสดงเปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ

ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกระดับตำแหน่ง

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000	ระหว่างกลุ่ม	0.711	2	0.355	2.280	0.120
	ภายในกลุ่ม	4.519	29	0.156		
	รวม	5.229	31			
ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO1400	ระหว่างกลุ่ม	0.304	2	0.152	1.089	0.350
	ภายในกลุ่ม	4.041	29	0.139		
	รวม	4.345	31			
ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000	ระหว่างกลุ่ม	0.189	2	0.094	.616	0.547
	ภายในกลุ่ม	4.445	29	0.153		
	รวม	4.634	31			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.370	2	0.185	1.539	0.232
	ภายในกลุ่ม	3.485	29	0.120		
	รวม	3.855	31			

จากตารางที่ 22 แสดงเปรียบเทียบปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด จำแนกระดับตำแหน่งภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด ทั้งระดับตำแหน่งผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด ทั้งระดับตำแหน่งผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด ทั้งระดับตำแหน่งผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวิศวกรรมธุรกิจจำกัด ทั้งระดับตำแหน่งผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงาน พบว่า

1. ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000

1.1 ผู้บริหาร และพนักงาน มีความคิดเห็นว่าระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการพัฒนาของธุรกิจสถานประกอบการอย่างมีคุณภาพ และสามารถเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และผู้เกี่ยวข้อง

1.2 การเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานใด ๆ ก็ตามย่อมมีผลกระทบต่อการทำงาน of พนักงาน แต่เมื่อต้องการให้ธุรกิจเป็นไปด้วยดี พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของตนเอง เพื่อส่วนร่วมได้ และยินดีที่จะร่วมมือกันทำงานเพื่อให้เกิดคุณภาพของสถานประกอบการ เพื่อให้เกิดความคาดหวังที่ดีของผู้ใช้บริการ

2. ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000

2.1 ผู้บริหารให้ความสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานการบริหารด้วยระบบคุณภาพ ISO 14000 ในด้านงบประมาณ บุคลากร และเวลา เพื่อให้หน่วยงานเกิดความพร้อมและเตรียมพร้อมในการบริหารงานต่อไป

2.2 ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้องในการปรับเปลี่ยนนโยบายให้เกิดความชัดเจนในการสร้างมาตรฐานเดียวกัน และจัดองค์กรเตรียมความพร้อมในการรับมือกับระบบคุณภาพใหม่ที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานของสถานประกอบการ โดยแจ้งข่าวทั้งป้ายประกาศ ส่งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ถึงหน่วยงานย่อย ๆ ในการแจ้งพนักงานทุกคน

3. ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000

3.1 ผู้บริหารได้ประกาศอย่างชัดเจนในนโยบายการบริหารเพื่อให้สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 14000 โดยเน้นคุณภาพของงานที่เกิดในสถานประกอบการ และได้ให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของสถานประกอบการ

3.2 ผู้บริหารได้ปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารแบบใหม่ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน เช่น GPS ในระบบขนส่ง เพื่อให้ตรวจสอบระบบขนส่งให้เกิดความปลอดภัย เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัท วัสดุภัณฑ์จำกัด และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด โดยมีประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัดตามรายชื่อจากแผนกฝ่ายบุคคล ข้อมูลล่าสุดวันที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ 2554 จำนวนพนักงานทั้งหมด 159 คน และมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ตามรายชื่อจากแผนกฝ่ายบุคคล ข้อมูลล่าสุดวันที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ 2554 โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยหลักการคำนวณของยามาเน (Yamane 1973 : 583) โดยมีค่าความคาดเคลื่อนได้ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เท่ากับ 32 คน ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และ วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารสรุปผลการดำเนินงานของบริษัท ดังนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา(Descriptive statistics) ได้แก่ การใช้ตารางแจกแจงความถี่ (frequency) การใช้ตารางแสดงค่าเฉลี่ย(mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบสมมติฐาน การใช้ตารางแสดงค่าสถิติที แบบอิสระ (t - test Independent) การใช้ตารางแสดงค่าความแปรปรวน (One way ANOVA) และการใช้ตารางแสดงค่าเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้ LSD โดยมีสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ระดับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด พบว่า ความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกเพศ อายุ รายได้ และระดับตำแหน่ง พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด จำแนกเพศ อายุ รายได้ และระดับตำแหน่ง พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เพราะว่าการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการเป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลรายละเอียด ต่าง ๆ ของโครงการที่สามารถใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจในการลงทุน หรือไม่ลงทุน ดังนั้น ก่อนที่จะตัดสินใจให้มีการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ จึงจำเป็นต้องศึกษาความเป็นไปได้ในขั้นเบื้องต้นของโครงการเสียก่อน เพื่อพิจารณาว่าโครงการลงทุนนั้น ๆ มีแนวโน้มที่จะเป็นโครงการที่ดีได้หรือไม่ ถ้ามีแนวโน้มว่าจะเป็นโครงการที่ดีได้ จึงค่อยตัดสินใจให้มีการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในขั้นรายละเอียดต่อไป ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่จะนำไปสู่การศึกษาความเป็นไปได้ในขั้นรายละเอียดของโครงการ จะพบได้ว่าเพศ อายุ รายได้ และระดับตำแหน่ง มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่าการพัฒนาโดยการนำระบบบริหาร ISO 14000 มาใช้จะทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับประสิทธิ์ ดงยิ่งศิริ (2540 : 20) ได้อธิบายถึงการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการว่า ต้องพิจารณาจากความเป็นไปได้ด้านเทคนิค ได้แก่ สถานที่, เทคนิค และกรรมวิธีที่ใช่ ความเหมาะสมทางการเงินว่า ค่าใช้จ่าย มีความพร้อมเพียงใด อีกทั้งราคาที่คำนวณได้ถูกต้องเหมาะสมเพียงใด ความพร้อมและความสามารถของหน่วยงานที่จะดำเนินงานตามโครงการ เช่น ในแง่กำลังคนและระบบการจัดการ ประสิทธิภาพในการบริหารโครงการ การมีส่วนร่วมของทุกส่วน ทั้งภาครัฐบาล เอกชน และประชาชน สำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ถือเป็นหัวใจหลักของธุรกิจอุตสาหกรรมที่ต้องการจะอยู่รอดและเติบโตต่อไปในอนาคต และเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะสร้างองค์กรที่มีคุณภาพด้วย ซึ่งจะทำให้การบริหารงานเหมาะสม และได้รับการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับจูแลน (Julan , อ้างถึงใน อรรถกร

เหล่าศิโรหิตของ 2538 : 25) ได้ทำการศึกษาระบบการบริหารคุณภาพที่มีประสิทธิภาพต้อง การวางแผนคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การปรับปรุงคุณภาพ เพื่อให้กระบวนการที่กระทำอย่างต่อเนื่อง และจูแลน (Juram , อ้างถึงใน ชิติ บุญยานุเคราะห์ 2539 : 8-9) ได้กล่าวถึงขั้นตอนเพื่อการปรับปรุงคุณภาพไว้ดังนี้ สร้างความสำนึกถึงความจำเป็นและโอกาสในการปรับปรุง ตั้งเป้าหมายในการปรับปรุงจัดองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น ให้การศึกษาอบรม ตั้งโครงการเพื่อแก้ปัญหา รายงานความก้าวหน้า ให้ความสำคัญ แจ้งผล เก็บข้อมูล และรักษาและทำให้เป็นประจำ สำหรับมอร์น (Moen and other , อ้างถึงใน สุพานิช ทองคำ 2539 : 9-10) กล่าวถึงการปรับปรุงคุณภาพว่าจะเริ่มจากการสำรวจความต้องการของลูกค้าด้วยการวิจัยตลาด และจะดำเนินการออกแบบหรือออกแบบใหม่ ให้ผลิตภัณฑ์ตรงกับความต้องการ กระบวนการจะถูกออกแบบเพื่อจะผลิต ผลิตภัณฑ์ และบริการ การออกแบบจะต้องถูกปรับปรุงตลอดเวลา ถ้าองค์กรปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ จะมีผลทำให้ต้นทุนลดลง ผลผลิตสูงขึ้น และเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดมากขึ้นด้วยสินค้าที่มีคุณภาพราคาถูกรักก็สามารด์ดำเนินไปได้ การปรับปรุงคุณภาพไม่สามารถเริ่มได้จากการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่ออกมา แต่ต้องแก้ไขไปที่กระบวนการก่อนที่จะผลิตออกมาเป็นสินค้าหรือการ การเปลี่ยนแนวความคิดจากการตรวจสอบมาเป็นการปรับปรุงกระบวนการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ถ้าต้องการสินค้าที่มีคุณภาพสูงกว่าราคาต่ำ โดยลดผลงานที่ต้องการและลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และนอกจากนี้จอห์นสัน (Johnson , อ้างถึงใน อรรถกร เหล่าศิโรหิตของ 2538 : 25) ได้กล่าวถึงประโยชน์และเป้าหมายหลักของการนำระบบบริหารการประกันคุณภาพ เข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตต่าง ๆ ซึ่งกล่าวโดยสรุป คือ ระบบการบริหารภายในองค์กรมีความชัดเจน และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น สร้างความมั่นใจจะสามารถผลิตสินค้าหรือบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอมุ่งเน้นที่การวางมาตรการป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น หรือป้องกันมิให้สินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหลุดไปถึงมือลูกค้ามุ่งเน้นที่ระบบจัดการ และจัดทำให้เป็นเอกสาร เพื่อใช้ในการควบคุมการปฏิบัติการ และนอกจากนี้การเตรียมความพร้อมมีความสำคัญต่อการพัฒนางานในองค์กร ซึ่งพบว่า ระดับตำแหน่งในการทำงานขององค์กรวัสดุภัณฑ์นั้นทุกส่วนมีความเห็นที่ตรงกันเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสิทธิโชค วรานุสันติกุล (2542 : 103) ได้อธิบายว่า พนักงานเป็นทรัพยากรที่เป็นจุดแข็งขององค์กร พนักงานเหล่านี้คือผู้เป็นสติปัญญาขององค์กร เป็นผู้สร้างชื่อเสียงและชีวิตให้แก่องค์กร การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม เป็นค่านิยมร่วมที่เกี่ยวกับงานพนักงานขององค์กร และลัทธินิยม ศิริวะรมย์ และคณะ (2539 : 56) ได้อธิบายถึงพนักงานว่า เป็นสิ่งแวดล้อมภายในที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงอย่างยิ่ง เพราะงานจะสัมฤทธิ์ผลได้ก็มาจากพนักงานลูกจ้างนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด สามารถข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจในการบริหาร ISO 14000 เกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับพัฒนาสิ่งแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน และการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 ในเรื่องเกี่ยวกับ ท่านพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการมีจิตสำนึกในการให้บริการ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นในการนำผลการวิจัยไปใช้ ควรส่งเสริม สนับสนุน สร้างแรงจูงใจ และการความตระหนักในความรู้ความเข้าใจในการบริหาร ISO 14000 และการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 เพื่อให้เกิดเป้าหมายในการดำเนินงานในทิศทางเดียวกัน

2. จากผลการวิจัย พบว่า การมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000 เกี่ยวกับ หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิทยาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ดังนั้นในการนำผลการวิจัยไปใช้ ควรส่งเสริมให้มีการใช้ระบบการติดต่อสื่อสารให้มีความรวดเร็วขึ้น เช่น ใช้ วิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เครื่องข่าย หรือโปรแกรมสำเร็จรูปในการจัดเก็บเอกสาร เพื่อสะดวกในการค้นหา และสืบค้นได้รวดเร็วขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาหลังจากการนำการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ไปใช้จริง โดยมีการประเมินโครงการเป็นระยะ เพื่อตรวจสอบการทำงานโดยใช้ระบบคุณภาพ ISO14000

2. ควรมีการศึกษาการนำการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานกับบริษัทอื่น ๆ ที่มีธุรกิจเกี่ยวเนื่องกัน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กฤษณ์ อุทัยรัตน์. “แนวความคิด-ประสบการณ์สู่การบริหารคุณภาพแบบ TQMS.”

For QUALITY 5 (กรกฎาคม – สิงหาคม 2541) : 92.

จักรพงษ์ กาญจนสมวงศ์. "การพัฒนาการประกันคุณภาพในกระบวนการประกอบหัวอ่าน และ
บันทึกสัญญาณแม่เหล็ก."วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

ชัยยศ สันติวงษ์. การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2536.

ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมองค์การ **Organization Behavior** : การศึกษาการบริหารพฤติกรรม
องค์การเชิงบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด,
2537.

ธิดิ บุญยานุเคราะห์. “การปรับปรุงคุณภาพสำหรับหน่วยงานประกอบตัวถังในโรงงานประกอบ
รถยนต์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

นันทิยา วัฒนวิฑูกร. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ TQC. กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ,
2542.

นิตยา เงินประเสริฐศรี. ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.

นิตย์ สัมมาพันธ์. เกมปะไลเซน. กรุงเทพฯ ฯ : แมคกรอ-ฮิล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล เอ็นเตอร์ไพรส์ ینگ์
, 2541.

นิตา ชูโต. การประเมินโครงการ = **Program evaluation**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ ฯ :
พี.เอ็น.การพิมพ์, 2538.

บรรจง จันทมาศ. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปรับปรุง. พิมพ์ครั้งที่ 8.
กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท ส.เอเชียเพรส จำกัด, 2541.

บุญช่วย ก่อกิจโรจน์. “มาตรฐานสากล กลยุทธ์เพื่อการเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันทาง
ธุรกิจ.” **For QUALITY 5** (มกราคม – กุมภาพันธ์ 2542) : 84 – 85.

ประสิทธิ์ ดงยั้งศิริ. การวิเคราะห์และประเมินโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ ฯ :
โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

- พงษ์เพ็ญ จันทนะ. "การศึกษาเพื่อพัฒนาองค์กรและระบบข้อมูลในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- พรจันทร์ ฉันทวสินกุล. **มาตรฐาน ISO 14000** [Online] Accessed 10 June 2554. Available from <http://oak.nip12.com/a/index.php?topic=8316.0>.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ ๑ : O.S.Printing Houses Co.Ltd. , 2539.
- พัชรา มิ่งไม้. "การศึกษาความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้การบริหารงานบริการคนเข้าเมืองของกองตรวจคนเข้าเมือง ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ." วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- พิมลศักดิ์ เกตุมาก. "การศึกษาระบบควบคุมการจัดการสำหรับอุตสาหกรรมแหวน." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- เย็นฤดี สัจฉกร. "การจัดทำมาตรฐานการบริหาร." **For QUALITY 5** (มกราคม – กุมภาพันธ์ 2542) : 108-109.
- เรวดี วงศ์พรหมเมฆ. **แนวคิดในการพัฒนาองค์กร**. กรุงเทพฯ ๑ : โรงพิมพ์มิตรสยาม , 2520.
- ลัทธிகาล ศรีวระรัมย์ และคณะ. **องค์กรและการจัดการ (Organization and Management)**. กรุงเทพฯ ๑ : บริษัท ซีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด , 2539.
- วรรษ วิชชุณิษฐ์. "ความเป็นไปได้ในการนำระบบตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติของกองทะเบียนประวัติอาชญากรไปใช้ปฏิบัติในวิทยาการเขต ." วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก , 2538.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. **TQM คู่มือผู้องค์กรคุณภาพยุค 2000**. กรุงเทพฯ ๑ : TPA PUBLISHING , 2541.
- วิระ จันทรสา. "การศึกษากระบวนการบริหารของสำนักศึกษาธิการอำเภอดีเด่น ขนาดเล็ก." วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการนิเทศและพัฒนาลัทธิศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- วิศิษฐ์ ศศิปรیمانนท์. "การประยุกต์หลักการ ISO 9001 ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หลังจากรับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

- วีระพงศ์ เถลิมาจิระรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ QUALITY IN SERVICES**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท ประชาชน จำกัด , 2539.
- ศิริวรรณ เสงีรัตน์. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2539.
- สมชาย หิรัญกิตติ. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฉบับมาตรฐาน**. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม , 2542.
- สมมาต คำจันง. "การศึกษากระบวนการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด." **วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการนิเทศและพัฒนาลัทธิศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**, 2538.
- สามารถ หงษ์วิไล. "คุณภาพที่พึงมีและคุณภาพที่มีเสน่ห์ดึงดูด." **For QUALITY 5 (พฤศจิกายน – ธันวาคม 2540) : 90 – 92.**
- สมชัย เลิศประสิทธิพันธ์. "การปรับปรุงการบริหารและการบริการของอำเภอด้วยการรื้อปรับระบบ (REENGINEERING)." **วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**, 2540.
- สุพัตรา จุณณะปิยะ. "กลุ่มสร้างคุณภาพงาน : ศักยภาพในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร." **วารสารสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ 16 2 (ธ.ค. 2532) : 147-156.**
- สุกัญญา แซ่เอี้ย. "การศึกษาความเป็นไปได้ในการทำโครงการคลังข้อสอบ สำหรับวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ." **วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**, 2536.
- สุพานิช ทองคำ. "การปรับปรุงคุณภาพกระบอกฉีดยาปราศจากเชื้อชนิดใช้ครั้งเดียวขนาด 1-5 ลูกบาศก์เซนติเมตร โดยเทคนิคกันไอง." **วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวะอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**, 2539.
- เสาวลักษณ์ สิงห์โกวินท์. **การพัฒนาบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด โรงพิมพ์ ชวนพิมพ์, 2535.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. **จิตวิทยาการจัดการองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บั๊กแบงก์, 2542.
- สวัสดี สุชะอาจิณ. "การศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมเหวอน." **วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวะอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**, 2537.

- อรนุช ฟองสมุทร. "การพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพในห้องปฏิบัติการทดสอบผลิตภัณฑ์สำหรับโรงงานผลิตสินค้าใช้ในบ้าน." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- อรรถกร เหล่าศิรหษ์ทอง. การจัดการระบบควบคุมคุณภาพสำหรับกระบวนการประกอบของเล่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- อุทัย บุญประเสริฐ. **องค์การ (Organization)**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ เอส พี การพิมพ์, 2542.
- อุทัย เลาหวิเชียร. **การบริหารและการพัฒนาองค์การ**. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด โรงพิมพ์ ชวนพิมพ์, 2538.
- อารีย์ วชิรวารการ. "บทบาทบางประการของผู้บังคับบัญชา." **ข้าราชการ** 44 (มกราคม-กุมภาพันธ์ 2542) : 59 - 60.
- อิทธิศักดิ์ คณะเจริญ. "การประเมินผลหลักสูตร การบริหารงานตำรวจชั้นสูง ของสถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ." วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2533.

ภาษาอังกฤษ

- Best , John W., and James V. Kahn. **Research in Education**. 5th ed. New Jersey : Prentice Hall Inc., 1986.
- Yamane, T. **Statistic: An Introductory Analysis**. 3 rd ed. New York: Harper and Row , 1973.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการ บริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการนำระบบคุณภาพ ISO14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้สร้างขึ้น เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด ซึ่งเป็นระบบที่ได้มาตรฐาน ได้รับความเชื่อถือ และกำลังเป็นที่นิยมอยู่ในขณะนี้ มาใช้กับหน่วยงานของท่าน กรุณาอ่านและตอบตามความคิดเห็นของท่าน คำถามทั้งหมดเป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านไม่ต้องลงชื่อและที่อยู่ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานบริษัทวัสดุภัณฑ์ และผู้วิจัยจะถือเป็นความลับ การแปลผลจะเสนอข้อมูลในภาพรวม จึงไม่มีผลกระทบต่อปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด และจะใช้ข้อมูลนี้เพื่องานทางวิชาการเท่านั้น จึงใคร่ขอความกรุณาตอบคำถามตามความคิดเห็นที่แท้จริง

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ ปี

3. รายได้ต่อเดือน บาท

4. ระดับตำแหน่ง

() ผู้บริหาร () หัวหน้างาน

() ผู้ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของการนำระบบคุณภาพ ISO 14000

มาใช้กับการบริหารงานของบริษัทวัสดุภัณฑ์ธุรกิจจำกัด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตัวอย่าง

ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0	การพัฒนางานสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เป็นมาตรฐานสากล เป็นเรื่องน่าสนใจ	✓				
00	การเพิ่มขึ้นขั้นตอนการบริการสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งจำเป็น					✓

ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความรู้ความเข้าใจในระดับการบริหาร ISO 14000						
1	ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 14000 มากน้อยเพียงใด					
2	ระบบคุณภาพ ISO 14000 เป็นระบบที่สามารถพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล					
3	การนำระบบคุณภาพ ISO 14000มาใช้กับพัฒนาสิ่งแวดล้อมทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่มีรูปแบบมาตรฐาน					
4	การนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้กับการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขั้นตอนทั้งหมด					
5	ท่านพร้อมที่จะรับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้ในหน่วยงาน					
6	ท่านพร้อมที่จะทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจเพื่อผลักดันให้มีระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงานแม้ว่าจะต้องเหน็ดเหนื่อยหรือมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นก็ตาม					
7	ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					

ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8	ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามนโยบายของหน่วยงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงมากขึ้นเรื่อยๆ					
9	หน่วยงานพร้อมที่จะจัดให้ทุกระดับได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจระบบคุณภาพงาน ISO 14000					
10	หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจ ในระบบคุณภาพ ISO 14000 โดยการจัดสัมมนาและเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กร					
11	ท่านพร้อมที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหรือร่วมสัมมนาที่องค์กรจัดให้					
ด้านกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการบริหาร ISO 14000						
1	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทรัพยากรในหน่วยงาน (เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา) ที่จำเป็น เพื่อที่จะนำมาพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน					
2	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 ในหน่วยงาน					

ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะสนับสนุนในการเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน					
4	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้การสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการสนับสนุนโดยเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 14000 เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในหน่วยงาน					
5	ท่านยินดีที่จะร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ในการจัดโครงสร้างการการพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ					
6	หน่วยงานพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบวิธีการประสานงานของฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน และหน่วยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร และการปฏิบัติงาน					

ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7	ท่านต้องการให้หน่วยงานมีคณะกรรมการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความไม่เข้าใจที่อาจเกิดขึ้นและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร					
8	การประสานงานนอกกรอบแบบ โดยเน้นการปรับตัวเข้าหากันเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วได้					
9	หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการสังสรรค์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
10	ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านสามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 14000 ซึ่งรวมถึงตั้งแต่ การจัดฝึกอบรมค่าวิทยากรค่าที่ปรึกษา ค่าล่วงเวลาเป็นต้น					
11	ท่านต้องการให้หน่วยงานมีการประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อขอตั้งและจัดสรรงบประมาณ					
ด้านการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร ISO 14000						
1	การดำเนินงานควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงาน มากกว่าด้านปริมาณ					

ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2	หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแปลงระบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยวิทยาการ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่					
3	หน่วยงานพร้อมที่จะสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง					
4	หน่วยงานมีความพร้อมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และผลสำเร็จของการทำงาน					
5	การที่หน่วยงานจะนำระบบคุณภาพ ISO 14000 มาใช้เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ					
6	หน่วยงานมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการ					
7	ท่านต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน					
8	ถึงเวลาแล้วที่หน่วยงานจะยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพ เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล					

ภาคผนวก

ข.ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	41.7000	18.0793	.0868	.7893
A2	42.3333	14.2299	.4426	.7537
A3	41.8333	17.0402	.3543	.7553
A4	41.8000	18.3724	.0869	.7826
A5	41.8000	15.4069	.6159	.7243
A6	41.7333	16.0644	.6338	.7287
A7	41.7000	15.8724	.4844	.7398
A8	41.6667	15.8851	.5712	.7315
A9	41.7333	16.6161	.4441	.7460
A10	41.7000	15.8724	.4844	.7398
A11	41.6667	15.8851	.5712	.7315

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 11

Alpha = .7660

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B1	42.1000	17.6103	.4604	.8215
B2	42.3333	16.1609	.7159	.7979
B3	42.3000	15.1138	.7352	.7930
B4	42.1667	16.3506	.7269	.7980
B5	42.2000	18.4414	.2882	.8369
B6	42.3333	17.1954	.5692	.8122
B7	42.4333	16.8747	.6448	.8059
B8	42.2000	19.4069	.1734	.8426
B9	42.4000	17.6966	.4122	.8262
B10	42.1667	18.4195	.3621	.8290
B11	42.3667	17.8264	.4615	.8213

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 11

Alpha = .8316

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
C1	42.5333	15.6368	-.0090	.7895
C2	42.5333	13.6368	.3652	.7479
C3	42.4667	13.4299	.5420	.7286
C4	42.4333	12.8057	.5020	.7294
C5	42.4000	13.8345	.3616	.7479
C6	42.4667	13.1540	.5427	.7264
C7	42.5333	14.1885	.2248	.7674
C8	42.3667	14.5161	.2100	.7660
C9	42.5000	12.3276	.5807	.7175
C10	42.3000	13.3897	.5588	.7270
C11	42.4667	12.1195	.7256	.6999

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 11

Alpha = .7602

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	134.7333	145.0989	-.0068	.9244
A2	135.3667	132.1713	.4677	.9190
A3	134.8667	137.4989	.5216	.9168
A4	134.8333	143.1782	.1283	.9215
A5	134.8333	136.0057	.5577	.9162
A6	134.7667	136.2540	.6790	.9152
A7	134.7333	134.9609	.5864	.9158
A8	134.7000	136.7000	.5557	.9163
A9	134.7667	136.3920	.6019	.9158
A10	134.7333	134.9609	.5864	.9158
A11	134.7000	136.7000	.5557	.9163
B1	134.7667	136.3920	.6019	.9158
B2	134.8333	134.2126	.6722	.9147
B3	134.8000	130.9241	.7195	.9135
B4	134.6667	135.4713	.6291	.9154
B5	134.7000	138.4241	.4036	.9183
B6	134.8333	136.0057	.6064	.9157
B7	134.9333	135.9954	.6154	.9156
B8	134.7000	140.9069	.3056	.9193
B9	134.9000	138.7828	.3754	.9187
B10	134.6667	139.3333	.4110	.9181
B11	134.8667	137.4989	.5216	.9168
C1	134.8333	143.1782	.1283	.9215

C2	134.8333	136.0057	.5577	.9162
C3	134.7667	136.2540	.6790	.9152
C4	134.7333	134.9609	.5864	.9158
C5	134.7000	136.7000	.5557	.9163
C6	134.7667	136.3920	.6019	.9158
C7	134.8333	142.3506	.1503	.9219
C8	134.6667	142.2989	.1808	.9210
C9	134.8000	134.7862	.5783	.9158
C10	134.6000	137.6276	.5782	.9163
C11	134.7667	134.5299	.6728	.9147

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 33

Alpha = .9195

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล นายพงศรัตน์ สะสมทรัพย์
 เกิดวันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2528
 ที่อยู่ 127/3 ถ. เพชรเกษม ต.ธรรมศาลา อ.เมือง จ.นครปฐม 73000
 ที่ทำงาน บริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจ จำกัด
 127 ถ. เพชรเกษม ต.ธรรมศาลา อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2548 Secondary School of Villanova Preparatory School , United States of America
 พ.ศ.2552 Bachelor of Business Administration (Marketing) , American Intercontinental University , United States of America

ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2552-ปัจจุบัน บริษัท วัสดุภัณฑ์ธุรกิจ จำกัด และบริษัท กลุ่ม 15 จำกัด