

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กรกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ศึกษากรณี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ได้รับการรับรอง” โดยมีผลการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยแสดงเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 4.1–4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	43	26.9
หญิง	117	73.1
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.1 และรองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 26.9

ตารางที่ 4.2

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 ปี หรือต่ำกว่า	1	0.6
21-30 ปี	79	49.6
31-40 ปี	50	31.3
41-50 ปี	19	11.9
51 ปี ขึ้นไป	11	6.9
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมา คือ มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.3 และมีอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตารางที่ 4.3

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	10.0
ปริญญาตรี	98	61.3
ปริญญาโท	46	28.8
ปริญญาเอก	0	0.0
อื่น ๆ ระบุ	0	0.0
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกินครึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมา คือ จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 28.8 และมีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 10.0

ตารางที่ 4.4

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับผู้บริหาร (หัวหน้างานหรือ QMR)	31	19.4
ระดับปฏิบัติการ	129	80.6
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งมีสถานภาพอยู่ระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 80.6 นอกนั้นร้อยละ 19.4 มีสถานภาพเป็นระดับผู้บริหาร (หัวหน้างานหรือ QMR)

ตารางที่ 4.5

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	29	18.1
เจ้าหน้าที่ / พนักงาน	131	81.9
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งมีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่/พนักงาน ร้อยละ 81.9 และอีกร้อยละ 18.1 มีตำแหน่งเป็นอาจารย์

ตอนที่ 2
การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นพฤติกรรม的开รับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่าง โดยแสดงเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 4.6 - 4.11 ดังนี้

ตารางที่ 4.6

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร
เกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 มากที่สุด

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
การอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000	78	48.8
การอบรม ณ หน่วยงาน (on the job training)	6	3.8
เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Auditor)	14	8.8
ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)	11	6.9
ผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างาน	26	16.3
การประชุมพบทวนโดยฝ่ายบริหาร (SC)	6	3.8
เพื่อนร่วมงาน	9	5.6
การประชุม Morning Talk	2	1.3
Mail Network	1	0.6
จุลสาร / วารสารภายใน	0	0.0
บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไป	2	1.3
คำสั่ง / ประกาศ	1	0.6
แผ่นพับ / โบว์ชัวร์	0	0.0
หนังสือเวียน / บันทึกต่าง ๆ	4	2.5
อื่น ๆ ระบุ	0	0.0
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เปิดรับข่าวสารจากการอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาเปิดรับข่าวสารจากผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ถัดมา เปิดรับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Auditor) คิดเป็นร้อยละ 8.8

ตารางที่ 4.7

แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการเปิดรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

สื่อที่ใช้ในการเปิดรับ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับความถี่ในการเปิดรับ				
			เป็นประจำ จำนวน (ร้อยละ)	บ่อย จำนวน (ร้อยละ)	เป็นครั้ง คราว จำนวน (ร้อยละ)	นาน ๆ ครั้ง จำนวน (ร้อยละ)	ไม่เคย จำนวน (ร้อยละ)
1. การอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000	2.91 (เป็นครั้งคราว)	.823	8 (5.0)	18 (11.3)	90 (56.3)	39 (24.4)	5 (3.1)
2. การอบรม ณ หน่วยงาน (on the job training)	3.09 (เป็นครั้งคราว)	1.126	18 (11.3)	39 (24.4)	59 (36.9)	28 (17.5)	16 (10.0)
3. เจ้าหน้าที่ตรวจติดตาม คุณภาพภายใน (Internal Auditor)	3.34 (เป็นครั้งคราว)	.939	18 (11.3)	50 (31.3)	64 (40.0)	25 (15.6)	3 (1.9)
4. ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)	3.18 (เป็นครั้งคราว)	1.007	16 (10.0)	41 (25.6)	66 (41.3)	29 (18.1)	8 (5.0)
5. ผู้บังคับบัญชา/ หัวหน้างาน	3.33 (เป็นครั้งคราว)	.975	14 (8.8)	63 (39.4)	49 (30.6)	29 (18.1)	5 (3.1)
6. การประชุมทบทวนโดย ฝ่ายบริหาร (SC)	3.20 (เป็นครั้งคราว)	1.033	20 (12.5)	38 (23.8)	62 (38.8)	34 (21.3)	6 (3.8)
7. เพื่อนร่วมงาน	3.18 (เป็นครั้งคราว)	.917	10 (6.3)	49 (30.6)	66 (41.3)	30 (18.8)	5 (3.1)
8. การประชุม Morning Talk	2.63 (เป็นครั้งคราว)	1.137	11 (6.9)	22 (13.8)	52 (32.5)	46 (28.8)	29 (18.1)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

สื่อที่ใช้ในการเปิดรับ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความถี่ในการเปิดรับ				
			เป็นประจำ จำนวน (ร้อยละ)	บ่อย จำนวน (ร้อยละ)	เป็นครั้ง คราว จำนวน (ร้อยละ)	นาน ๆ ครั้ง จำนวน (ร้อยละ)	ไม่เคย จำนวน (ร้อยละ)
9. Mail Network	2.21 (นาน ๆ ครั้ง)	1.095	3 (1.9)	17 (10.6)	47 (29.4)	37 (23.1)	56 (35.0)
10. จุลสาร / วารสาร ภายใน	2.23 (นาน ๆ ครั้ง)	.990	0 (0.0)	16 (10.0)	52 (32.5)	44 (27.5)	48 (30.0)
11. บอร์ดข่าวสาร ข้อมูลทั่วไป	2.56 (นาน ๆ ครั้ง)	.976	3 (1.9)	23 (14.4)	59 (36.9)	51 (31.9)	24 (15.0)
12. คำสั่ง / ประกาศ	2.76 (เป็นครั้งคราว)	.970	2 (1.3)	37 (23.1)	58 (36.3)	46 (28.8)	17 (10.6)
13. แผ่นพับ / โบว์ชัวร์	2.36 (นาน ๆ ครั้ง)	1.024	1 (0.6)	22 (13.8)	50 (31.3)	47 (29.4)	40 (25.0)
14. หนังสือเวียน / บันทึกต่าง ๆ	2.93 (เป็นครั้งคราว)	.988	5 (3.1)	44 (27.5)	58 (36.3)	40 (25.0)	13 (8.1)
รวม	2.84 (เป็นครั้งคราว)	.640					

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความถี่ในการเปิดรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในสื่อต่าง ๆ พบว่า โดยภาพรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการเปิดรับเป็นครั้งคราว คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 โดยมีความถี่ในการเปิดรับเป็นครั้งคราวในการเปิดรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จากเจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Auditor) มากที่สุด ใกล้เคียงกับความถี่ในการเปิดรับจากผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ส่วน Mail Network มีค่าเฉลี่ยในการเปิดรับน้อยที่สุด เท่ากับ 2.21

ตารางที่ 4.8

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุผล
ที่ทำให้สนใจระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

เหตุผลที่ทำให้สนใจ	จำนวน	ร้อยละ
ระบบ ISO 9001 : 2000 เป็นที่ยอมรับในระดับ สากล	73	45.6
ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม	78	48.8
สอดคล้องกับความคิดเห็น	6	3.8
อื่น ๆ	3	1.9
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่าทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.8 ใกล้เคียงกับ เห็นว่าเป็นระบบ ISO 9001 : 2000 เป็นที่ยอมรับในระดับสากล คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาเห็นว่าสอดคล้องกับความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 3.8 และเหตุผลอื่น ๆ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตารางที่ 4.9

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความสนใจ
ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ระดับความสนใจ	จำนวน	ร้อยละ
สนใจมาก	32	20.0
สนใจค่อนข้างมาก	62	38.8
สนใจปานกลาง	58	36.3
สนใจเล็กน้อย	6	3.8
ไม่สนใจเลย	2	1.3
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สนใจค่อนข้างมาก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.8 ใกล้เคียงกับสนใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.3 และร้อยละ 1.3 ไม่สนใจเลย

ตารางที่ 4.10

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้และตีความ
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การรับรู้และตีความ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	115	71.9
เป็นระบบที่ยุ่งยากซับซ้อน	38	23.8
อื่น ๆ	7	4.4
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกินกว่าครึ่ง มีการรับรู้และตีความว่าเป็นระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.9 รองลงมารับรู้และตีความว่าเป็นระบบที่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และรับรู้และตีความเป็นอย่างอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.4

ตารางที่ 4.11

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุผล
ที่ทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 : 2000

เหตุผลที่ทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อยู่แล้ว	67	41.9
หน่วยงานบังคับให้ทำ	79	49.4
เห็นหน่วยงานอื่นทำสำเร็จ เลยต้องการสำเร็จบ้าง	14	8.8
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ให้เหตุผลที่ทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คือหน่วยงานบังคับให้ทำ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมาให้เหตุผลคือต้องการข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 41.9 และเห็นหน่วยงานอื่นทำสำเร็จ เลยต้องการสำเร็จบ้าง น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.8

ตอนที่ 3
การสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง โดยแสดงเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 4.12 - 4.15 ดังนี้

ตารางที่ 4.12

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์
 ที่หัวหน้างานหรือ QMR สื่อสารข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ
 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไปยัง
 พนักงานหรือเจ้าหน้าที่เป็นหลัก

วัตถุประสงค์ที่หัวหน้างานหรือ QMR สื่อสารข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไปยังพนักงานหรือเจ้าหน้าที่เป็นหลัก	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อแจ้งให้ทุกคนทราบ	7	22.5
เพื่อก่อให้เกิดการประสานงาน	7	22.5
เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล	1	3.2
เพื่อควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมาย	12	38.7
เพื่อบังคับให้เกิดผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้	4	12.9
เพื่อกระตุ้นให้เกิดการยอมรับ	0	0.0
อื่น ๆ	0	0.0
รวม	31	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไปยังพนักงานหรือเจ้าหน้าที่เพื่อควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาเพื่อแจ้งให้ทุกคนทราบ เท่ากับเพื่อก่อให้เกิดการประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และเพื่อบังคับให้เกิดผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.9

ตารางที่ 4.13

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ทิศทางการสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
มุ่งเน้นให้รับนโยบายตามคำสั่ง	3	9.6
ประชุมเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม	21	67.8
เมื่อปฏิบัติแล้วเกิดปัญหาสามารถให้ข้อเสนอแนะได้	7	22.6
อื่นๆ	0	0.0
รวม	31	100.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกินกว่าครึ่ง มีทิศทางการสื่อสารเพื่อประชุมให้เกิดการมีส่วนร่วมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมาเพื่อมุ่งเน้นให้รับนโยบายตามคำสั่ง คิดเป็นร้อยละ 9.6 และเมื่อปฏิบัติแล้วเกิดปัญหาสามารถให้ข้อเสนอแนะได้ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.6

ตารางที่ 4.14

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการสื่อสาร
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ลักษณะการสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
เป็นทางการโดยใช้บันทึกข้อความ คำสั่ง ประกาศ	5	16.1
ไม่เป็นทางการโดยใช้การพูดคุย แลกเปลี่ยน	2	6.5
ความคิดเห็น		
ใช้ทั้งสองลักษณะ	24	77.4
รวม	31	100.0

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกินกว่าครึ่ง ใช้การสื่อสารทั้งสองลักษณะ คือ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.4 รองลงมาเป็นการสื่อสารอย่างเป็นทางการทางการโดยใช้บันทึกข้อความ คำสั่ง ประกาศ ใกล้เคียงกับไม่เป็นทางการโดยใช้การพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 16.1 และ 6.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15

แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการสื่อสาร
ภายในองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
การสื่อสารภายในองค์กรจากหัวหน้างานหรือ QMR ไปสู่นักงาน	3.59 (มาก)	.760					
1. หัวหน้างานหรือ QMR เป็นผู้ชี้แจงนโยบายเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาถ่ายทอดให้ทราบโดยทั่วกัน	3.58 (มาก)	.826	13 (10.1)	61 (47.3)	46 (35.7)	6 (4.7)	3 (2.3)
2. หัวหน้างานหรือ QMR เป็นผู้สร้างความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ภายในหน่วยงานของท่าน	3.57 (มาก)	.836	13 (10.1)	61 (47.3)	45 (34.9)	7 (5.4)	16 (2.3)
3. หัวหน้างานหรือ QMR เป็นผู้กระตุ้นและสนับสนุนบุคลากรในหน่วยงานให้ความร่วมมือกับกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น	3.64 (มาก)	.818	16 (12.4)	61 (47.3)	44 (34.1)	6 (4.7)	2 (1.6)
การสื่อสารภายในองค์กรจากพนักงานไปสู่วางงานหรือ QMR	3.15 (ปานกลาง)	.724					
4. ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ต่อหัวหน้างานหรือ QMR ได้อย่างเต็มที่	3.39 (ปานกลาง)	.878	7 (5.4)	58 (45.0)	47 (36.4)	12 (9.3)	5 (3.9)
5. ท่านเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ต่อหัวหน้างานหรือ QMR อยู่เสมอ	2.92 (ปานกลาง)	.932	4 (3.1)	30 (23.3)	56 (43.4)	30 (23.3)	9 (7.0)

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
			จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
6. ท่านเสนอปัญหาเกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 : 2000 ต่อหัวหน้า งานหรือ QMR อยู่เสมอ	2.95 (ปานกลาง)	.869	3 (2.3)	27 (20.9)	68 (52.7)	22 (17.1)	9 (7.0)
7. หัวหน้างานหรือ QMR ให้ความสำคัญ ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 : 2000	3.35 (ปานกลาง)	.826	5 (3.9)	56 (43.4)	50 (38.8)	15 (11.6)	3 (2.3)
การสื่อสารภายในองค์กรจากเพื่อน ร่วมงานไปเพื่อนร่วมงาน	3.26 (ปานกลาง)	.755					
8. ท่านมักจะสนทนาเกี่ยวกับระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	3.13 (ปานกลาง)	.913	6 (4.7)	36 (27.9)	65 (50.4)	13 (10.1)	9 (7.0)
9. ท่านพึงพอใจที่จะแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 : 2000 กับ เพื่อนร่วมงาน	3.29 (ปานกลาง)	.859	6 (4.7)	48 (37.2)	57 (44.2)	13 (10.1)	5 (3.9)
10. ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำของเพื่อน ร่วมงานเกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 : 2000	3.36 (ปานกลาง)	.770	5 (3.9)	53 (41.1)	57 (44.2)	12 (9.3)	2 (1.6)
รวม	3.31 (ปานกลาง)	.630					

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อสารภายในองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน
ในประเด็นต่าง ๆ พบว่า โดยภาพรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คิดเป็น
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 โดยพิจารณาระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ดังนี้

การสื่อสารภายในองค์การจากหัวหน้างานหรือ QMR ไปสู่พนักงาน (Downward Communication)

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในการสื่อสารภายในองค์การจากหัวหน้างานหรือ QMR ไปสู่พนักงาน อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.59 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเห็นว่า หัวหน้างานหรือ QMR เป็นผู้กระตุ้นและสนับสนุนบุคลากรในหน่วยงานให้ความร่วมมือกับกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมา มีความคิดเห็นเห็นว่า หัวหน้างานหรือ QMR เป็นผู้ชี้แจงนโยบายเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาถ่ายทอดให้ทราบโดยทั่วกัน ใกล้เคียงกับ หัวหน้างานหรือ QMR เป็นผู้สร้างความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ภายในหน่วยงานของท่าน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

การสื่อสารภายในองค์การจากพนักงานไปสู่หัวหน้างานหรือ QMR (Upward Communication)

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นใน การสื่อสารภายในองค์การจากพนักงานไปสู่หัวหน้างานหรือ QMR อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.15 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านสามารถเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ต่อหัวหน้างานหรือ QMR ได้อย่างเต็มที่ ใกล้เคียงกับ หัวหน้างานหรือ QMR ให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และค่าเฉลี่ย 3.35 และ เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ต่อหัวหน้างานหรือ QMR อยู่เสมอ คิดเป็นค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.92

การสื่อสารภายในองค์การจากเพื่อนร่วมงานไปเพื่อนร่วมงาน (Horizontal Communication)

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในการสื่อสารภายในองค์การจากเพื่อนร่วมงานไปเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.26 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านท่านปฏิบัติตามคำแนะนำของเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 รองลงมา ท่านพึงพอใจที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กับเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และมักจะสนทนาเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ คิดเป็นค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.13

ตอนที่ 4

ทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยแสดงเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 4.16- 4.20 ดังนี้

ตารางที่ 4.16

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความรู้
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000	คำตอบ			
	ถูก		ผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จะเน้นถึง ความพึงพอใจของลูกค้า	145	90.6	15	9.4
2. คู่มือคุณภาพจะมีเนื้อหาครอบคลุมถึงขอบข่ายของ ระบบการบริหารคุณภาพรวมทั้งรายละเอียดและ เหตุผลของการยกเว้นข้อกำหนดเท่านั้น	51	31.9	109	68.1
3. วัตถุประสงค์คุณภาพต้องสามารถวัดได้และ สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ	154	96.3	6	3.8
4. ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบบริหารคุณภาพ ตามช่วงเวลาที่ย่างแผนไว้	141	88.1	19	11.9
5. ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่ถือว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับเป็นกลไกสำคัญ ต่อความสำเร็จขององค์กร แต่กลไกสำคัญต่อ ความสำเร็จขององค์กร คือ ผู้บริหาร	120	75.0	40	25.0
6. องค์กรต้องดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพใน ตลอดเวลาเพื่อที่จะพิจารณาว่าระบบบริหาร คุณภาพสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และได้ดำเนินงานจริงและรักษาไว้ อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่	146	91.3	14	8.8

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000	คำตอบ			
	ถูก		ผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. ไม่จำเป็นต้องให้คนนอกมาตรวจประเมินคุณภาพก็ได้ เพราะมีการตรวจติดตามคุณภาพภายในอยู่แล้ว	112	70.0	48	30.0
8. เมื่อได้รับการรับรอง ISO 9001 : 2000 แล้ว ถ้าองค์กรต้องการรักษาระบบต่อไปจำเป็นต้องต่ออายุทุก ๆ 5 ปี	60	37.5	100	62.5
9. ISO 9001 : 2000 เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับการบริหาร ไม่ใช่มาตรฐานของผลิตภัณฑ์	105	65.6	55	34.4
10. ISO 9001 : 2000 เป็นระบบบริหารคุณภาพที่นำไปใช้ได้องค์กรทุกประเภท	132	82.5	28	17.5

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ตอบถูก ในหัวข้อ วัตถุประสงค์คุณภาพต้องสามารถวัดได้และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 96.3 และตอบผิด คิดเป็นร้อยละ 3.8 รองลงมาคือ หัวข้อ องค์กรต้องดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพในตลอดเวลาเพื่อที่จะพิจารณาว่าระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และได้ดำเนินงานจริงและรักษาไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่กลุ่มตัวอย่างตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 91.3 และตอบผิด คิดเป็นร้อยละ 8.8 และ หัวข้อ เมื่อได้รับการรับรอง ISO 9001 : 2000 แล้ว ถ้าองค์กรต้องการรักษาระบบต่อไปจำเป็นต้องต่ออายุทุก ๆ 5 ปี กลุ่มตัวอย่างตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 37.5 และตอบผิด คิดเป็นร้อยละ 62.5 ซึ่งมีผู้ตอบผิดใกล้เคียงกับหัวข้อ คู่มือคุณภาพจะมีเนื้อหาครอบคลุมถึงขอบข่ายของระบบการบริหารคุณภาพรวมทั้งรายละเอียดและเหตุผลของการยกเว้นข้อกำหนดเท่านั้น กลุ่มตัวอย่างตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 31.9 และตอบผิด คิดเป็นร้อยละ 68.1 ซึ่งเป็นหัวข้อที่ตอบถูกน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.17

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคะแนนความรู้
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

คะแนนความรู้	จำนวน	ร้อยละ
2 คะแนน	1	0.6
3 คะแนน	2	1.3
4 คะแนน	6	3.8
5 คะแนน	6	3.8
6 คะแนน	30	18.8
7 คะแนน	37	23.1
8 คะแนน	43	26.9
9 คะแนน	32	20.0
10 คะแนน	3	1.9
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ได้คะแนนความรู้ 8 คะแนน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.9 รองลงมาได้ 7 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 23.1 และมีผู้ได้คะแนนน้อยที่สุด 2 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตารางที่ 4.18

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผลการวัดคะแนนความรู้
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ผลการวัดคะแนนความรู้	จำนวน	ร้อยละ
ผลการประเมิน 5 คะแนนขึ้นไปถึงจะผ่านเกณฑ์	151	94.4
ผลการประเมินต่ำกว่า 5 คะแนน ไม่ผ่านเกณฑ์	9	5.6
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดมีผลการประเมิน 5 คะแนนขึ้นไป ถึงจะผ่านเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 94.4 และอีกร้อยละ 5.6 มีผลการประเมินต่ำกว่า 5 คะแนน ไม่ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 4.19

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความรู้สึกรู้สึก
และพฤติกรรมที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9001 : 2000

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
			จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. การนำ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในองค์กรเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร	3.70 เชิงบวก	.903	25 (15.6)	80 (50.0)	42 (26.3)	8 (5.0)	5 (3.1)
2. ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากขึ้น	3.72 เชิงบวก	.833	21 (13.1)	89 (55.6)	36 (22.5)	12 (7.5)	2 (1.3)
3. การปฏิบัติตาม ISO 9001 : 2000 ทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้และความสามารถในการทำงานของบุคลากร	3.76 เชิงบวก	.852	29 (18.1)	75 (46.9)	46 (28.8)	8 (5.0)	2 (1.3)
* 4. ท่านยังไม่พร้อมในการปฏิบัติตาม ISO 9001 : 2000	2.32 เป็นกลาง	.938	29 (18.1)	59 (36.9)	56 (35.0)	13 (8.1)	3 (1.9)
* 5. ท่านเชื่อว่าท่านสามารถทำงานมีประสิทธิภาพแล้ว โดยไม่จำเป็นต้องนำ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในองค์กร	2.86 เป็นกลาง	.996	16 (10.0)	37 (23.1)	68 (42.5)	32 (20.0)	7 (4.4)
* 6. การนำ ISO 9001 : 2000 มาใช้เป็น การเพิ่มภาระงานให้กับท่านโดยไม่จำเป็น	3.08 เป็นกลาง	1.052	14 (8.8)	27 (16.9)	64 (40.0)	42 (26.3)	13 (8.1)

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
* 7. เสียเวลาเป็นจำนวนมากในการทำแบบฟอร์มและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.03 เป็นกลาง	1.018	12 (7.5)	33 (20.6)	64 (40.0)	40 (25.0)	11 (6.9)
* 8. ยังคงได้รับคำร้องเรียนจากลูกค้าถึงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน	3.10 เป็นกลาง	1.017	8 (5.0)	37 (23.1)	60 (37.5)	41 (25.6)	14 (8.8)
9. ช่วยป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.46 เป็นกลาง	.846	14 (8.8)	64 (40.0)	69 (43.1)	8 (5.0)	5 (3.1)
* 10. เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องทำตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในการปฏิบัติงาน	3.13 เป็นกลาง	.950	8 (5.0)	29 (18.1)	68 (42.5)	45 (28.1)	10 (6.3)
11. ท่านมีความยินดีที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001 : 2000	3.63 เป็นกลาง	.826	20 (12.5)	73 (45.6)	59 (36.9)	4 (2.5)	4 (2.5)
12. ISO 9001 : 2000 สามารถทำให้องค์กรประเมินผลการทำงานของบุคลากรได้ง่ายและชัดเจนขึ้น	3.54 เป็นกลาง	.937	16 (10.0)	81 (50.6)	45 (28.1)	10 (6.3)	8 (5.0)
13. การได้รับรอง ISO 9001 : 2000 จะทำให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้ามากขึ้น	3.61 เป็นกลาง	.897	20 (12.5)	77 (48.1)	50 (31.3)	7 (4.4)	6 (3.8)
* 14. การดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไปโดยไม่จำเป็น	2.92 เป็นกลาง	1.003	11 (6.9)	45 (28.1)	59 (36.9)	36 (22.5)	9 (5.6)
15. ท่านเชื่อว่าการบริหารงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จะทำให้ภาพพจน์ขององค์กรดีขึ้น	3.73 เชิงบวก	.984	32 (20.0)	74 (46.3)	39 (24.4)	8 (5.0)	7 (4.4)
รวม	3.39 เป็นกลาง	.594					

* ข้อความถามเชิงลบ

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ทศนคติเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกและพฤติกรรมที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเด็นต่าง ๆ พบว่า โดยภาพรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 โดยพิจารณาระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ดังนี้

ทัศนคติเชิงบวก

กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวก ในด้านการปฏิบัติตาม ISO 9001 : 2000 ทำให้เกิดการพัฒนาตนเองด้านความรู้และความสามารถในการทำงานของบุคลากร มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 รองลงมาเชื่อว่าการบริหารงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จะทำให้ภาพพจน์ขององค์กรดีขึ้น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และการนำ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในองค์กรเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.70 น้อยที่สุดของทัศนคติเชิงบวก

ทัศนคติเป็นกลาง

กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเป็นกลาง ในด้านมีความยินดีที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ใกล้เคียงกับ การได้รับรอง ISO 9001 : 2000 จะทำให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้ามากขึ้น และ ยังไม่พร้อมในการปฏิบัติตาม ISO 9001 : 2000 คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.61 และ ค่าเฉลี่ย 3.61 ซึ่งมีค่าเท่ากัน และช่วยป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในขั้นตอนการปฏิบัติงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 น้อยที่สุดในทัศนคติที่เป็นกลาง

ข้อความถามเชิงลบ

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องทำตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในการปฏิบัติงาน มากที่สุด ใกล้เคียงกับ ยังคงได้รับคำร้องเรียนจากลูกค้าถึงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.10 และ เชื่อว่าท่านสามารถทำงานมีประสิทธิภาพแล้ว โดยไม่จำเป็นต้องนำ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในองค์กร คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ค่าเฉลี่ย 2.86 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.20

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มบุคคล
ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9001 : 2000

กลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บังคับบัญชา	84	52.5
เพื่อนร่วมงาน	34	21.3
คู่แข่งชั้น	11	6.8
คนรู้จักต่างองค์กร	21	13.1
อื่นๆ	10	6.3
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกินกว่าครึ่ง เห็นว่าผู้บังคับบัญชา เป็นกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาเป็นเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ส่วนคู่แข่งชั้นจะมีอิทธิพลน้อย คิดเป็น ร้อยละ 6.8

ตอนที่ 5
การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับระบบบริหารคุณภาพของกลุ่มตัวอย่าง โดยแสดงเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 4.21- 4.22 ดังนี้

ตารางที่ 4.21

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการยอมรับ
ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
ขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม ISO 9001 : 2000	3.25 ปานกลาง	.511					
1. ท่านแสวงหาความรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ	3.08 ปานกลาง	.915	8 (5.0)	42 (26.3)	71 (44.4)	32 (20.0)	7 (4.4)
* 2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 เพียงพอแล้ว	3.00 ปานกลาง	.752	3 (1.9)	32 (20.0)	91 (56.9)	30 (18.8)	4 (2.5)
3. ผู้บริหารมักจูงใจให้ท่านปฏิบัติตามระบบ ISO 9001 : 2000 เสมอ	3.38 ปานกลาง	.989	14 (8.8)	67 (41.9)	54 (33.8)	15 (9.4)	10 (6.3)
* 4. มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาอยู่แล้วไม่จำเป็นต้องทำ ISO 9001 : 2000 ก็ได้	3.04 ปานกลาง	.938	11 (6.9)	28 (17.5)	71 (44.4)	44 (27.5)	6 (3.8)
5. ท่านตัดสินใจร่วมกิจกรรมทุก ๆ อย่างที่ ISO 9001 : 2000 กำหนด	3.54 มาก	.717	11 (6.9)	73 (45.6)	70 (43.8)	4 (2.5)	2 (1.3)
* 6. ถ้าไม่จำเป็นก็จะหลีกเลี่ยงการร่วมกิจกรรม ISO 9001 : 2000	3.40 ปานกลาง	1.011	8 (5.0)	16 (10.0)	61 (38.1)	53 (33.1)	22 (13.8)
7. ท่านยืนยันที่จะใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 ต่อไป	3.51 มาก	.911	19 (11.9)	66 (41.3)	58 (36.8)	12 (7.5)	5 (3.1)
* 8. ท่านเห็นว่างานมีระบบดีแล้ว ไม่จำเป็นต้องต่ออายุการรับรองระบบอีก	3.06 ปานกลาง	1.044	13 (8.1)	27 (16.9)	73 (45.6)	31 (19.4)	16 (10.0)

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
			จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการยอมรับ นวัตกรรมการ ISO 9001 : 2000	3.66 มาก	.658					
9. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบ ISO 9001 : 2000 ได้	3.64 มาก	.813	20 (12.5)	72 (45.0)	62 (38.8)	2 (1.3)	4 (2.5)
10. องค์การต่าง ๆ ส่วนใหญ่ก็ยอมรับ ระบบนี้	3.73 มาก	.793	20 (12.5)	87 (54.4)	45 (28.1)	5 (3.1)	3 (1.9)
11. บุคลากรในองค์การของท่านก็รู้สึก ภาคภูมิใจที่ได้รับการรับรอง	3.63 มาก	.837	19 (11.9)	76 (47.5)	55 (34.4)	6 (3.8)	4 (2.5)
คุณลักษณะของนวัตกรรมการ ISO 9001 : 2000	3.39 ปานกลาง	.531					
12.งานเป็นระบบมากกว่าเมื่อ เปรียบเทียบกับระบบงานแบบเดิม	3.69 มาก	.847	24 (15.0)	76 (47.5)	50 (31.3)	7 (4.4)	3 (1.9)
13. สอดคล้องกับการพัฒนาระบบการ ทำงานของท่าน	3.58 มาก	.851	20 (12.5)	67 (41.9)	61 (38.1)	9 (5.6)	3 (1.9)
* 14. เป็นระบบที่สลับซับซ้อนยากแก่ การเข้าใจ	3.15 ปานกลาง	.906	5 (3.1)	27 (16.9)	80 (50.0)	35 (21.9)	13 (8.1)
15. ต้องทดลองปฏิบัติก่อนแล้วค่อย ยอมรับ	3.08 ปานกลาง	.816	5 (3.1)	39 (24.4)	86 (53.8)	24 (15.0)	6 (3.8)
16. ยอมรับว่าเป็นระบบที่ดีสังเกตได้ จากหน่วยงานอื่นประยุกต์ใช้	3.45 มาก	.845	16 (10.0)	58 (36.3)	71 (44.4)	12 (7.5)	3 (1.9)
รวม	3.37 ปานกลาง	.477					

จากตารางที่ 4.21 พบว่า การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ใน
ประเด็นต่าง ๆ พบว่า โดยภาพรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับในระดับปานกลาง คิดเป็น
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 โดยพิจารณาระดับค่าเฉลี่ยการยอมรับในแต่ละประเด็น ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการยอมรับนวัตกรรม ISO 9001 : 2000

กลุ่มตัวอย่างที่มีการยอมรับปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการยอมรับนวัตกรรม ISO 9001 : 2000 อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.66 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการยอมรับ องค์การต่าง ๆ ส่วนใหญ่ก็ยอมรับระบบนี้ มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 รองลงมาที่มีการยอมรับ สามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบ ISO 9001 : 2000 ได้ ใกล้เคียงกับ บุคลากรในองค์การก็รู้สึก ภาคภูมิใจที่ได้รับการรับรอง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และ ค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

คุณลักษณะของนวัตกรรม ISO 9001 : 2000

กลุ่มตัวอย่างที่มีการยอมรับ คุณลักษณะของนวัตกรรม ISO 9001 : 2000 อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.39 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการยอมรับว่า งานเป็นระบบมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานแบบเดิม ใกล้เคียงกับ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 สอดคล้องกับการ พัฒนาระบบการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.58 ส่วนค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือ ต้องทดลองปฏิบัติก่อนแล้ว ค่อยยอมรับคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ตามลำดับ

ขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม ISO 9001 : 2000

นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างที่มีการยอมรับขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม ISO 9001 : 2000 อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.25 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการยอมรับว่า ตัดสินใจร่วมกิจกรรมทุก ๆ อย่างที่ ISO 9001 : 2000 กำหนด ใกล้เคียงกับ ยืนยันที่จะใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 ต่อไป และ ถ้าไม่จำเป็นก็จะหลีกเลี่ยงการร่วมกิจกรรม ISO 9001 : 2000 คิด เป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ค่าเฉลี่ย 3.51 และค่าเฉลี่ย 3.40 ตามลำดับ ถัดมายอมรับว่า ผู้บริหาร มักสนใจให้ท่านปฏิบัติตามระบบ ISO 9001 : 2000 เสมอคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ต่อมา ยอมรับว่า แสวงหาความรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และ ยอมรับว่า งานมีระบบดีแล้ว ไม่จำเป็นต้องต่ออายุการรับรองระบบอีกแล้ว ใกล้เคียงกับ มีระบบ ประกันคุณภาพการศึกษาอยู่แล้วไม่จำเป็นต้องทำ ISO 9001 : 2000 ก็ได้ และมีความรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 เพียงพอแล้ว คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ค่าเฉลี่ย 3.04 และค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของผู้ยอมรับนวัตกรรม

ประเภทของผู้ยอมรับนวัตกรรม	จำนวน	ร้อยละ
ยอมรับและกระตือรือร้นปรับเปลี่ยนที่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงมาใช้ระบบ ISO 9001 : 2000	39	24.4
ยอมรับและปฏิบัติตามตั้งแต่ช่วงแรกที่เริ่มทำ ISO 9001 : 2000 แล้วถ่ายทอดให้ผู้อื่นด้วย	74	46.3
เมื่อมีบุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติตาม ISO 9001 : 2000 ท่านก็ยอมรับและปฏิบัติตามด้วยเช่นกัน	37	23.1
ท่านลังเลที่จะปฏิบัติตาม ISO 9001 : 2000 จนกว่าจะมีผู้ปฏิบัติตามเป็นจำนวนมาก	5	3.1
ไม่ยอมรับและปฏิเสธที่จะดำเนินการตามระบบ ISO 9001 : 2000	5	3.1
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่ยอมรับและปฏิบัติตามตั้งแต่ช่วงแรกที่เริ่มทำ ISO 9001 : 2000 แล้วถ่ายทอดให้ผู้อื่นด้วย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมา เป็นผู้ที่ยอมรับและกระตือรือร้นปรับเปลี่ยนที่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงมาใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 คิดเป็นร้อยละ 24.4 และลังเลที่จะปฏิบัติตาม ISO 9001 : 2000 จนกว่าจะมีผู้ปฏิบัติตามเป็นจำนวนมาก เท่ากันกับไม่ยอมรับและปฏิเสธที่จะดำเนินการตามระบบ ISO 9001 : 2000 คิดเป็นร้อยละ 3.1

ตอนที่ 6

ข้อเสนอแนะในการสื่อสารในองค์การกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ

ISO 9001 : 2000

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบให้ข้อเสนอแนะ เห็นว่ามีเป็นระบบที่ดี อยากให้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน มากที่สุด นอกจากนี้ยังเสนอแนะว่า ควรมีการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างสม่ำเสมอ แต่กระนั้นก็ตามยังมีผู้แสดงทัศนะว่าเป็นระบบที่มีความยุ่งยากในการจัดทำเอกสาร / เสียเวลา และเป็นภาระในการทำงานมากขึ้น ที่สำคัญควรมีการสื่อสารให้ทุกฝ่ายเกิดการยอมรับร่วมกันให้มากขึ้นกว่าเดิม

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.1 ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ

ISO 9001 : 2000 จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ	$\bar{X}$	S.D	t	Sig. t
การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ	ชาย	3.25	.531	-1.877	.062
	หญิง	3.41	.451		

จากตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามเพศพบว่า ค่า Sig. t เท่ากับ .062 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานทางการวิจัย แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ได้รับการรับรองแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.2 ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ

ISO 9001 : 2000 จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	ความแตกต่าง	df	SS	MS	F	Sig. F
การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	.872	.291	1.279	.284
	ภายในกลุ่ม	156	35.439	.227		

จากตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กับระดับอายุ พบว่า ค่า Sig. F เท่ากับ 0.284 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานทางการวิจัย แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.3 ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	ความแตกต่าง	df	SS	MS	F	Sig. F
การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	.114	.057	.247	.781
	ภายในกลุ่ม	157	36.197	.231		

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กับระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig. F เท่ากับ 0.781 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานทางการวิจัย แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.4 ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตัวแปร	ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D	t	Sig. t
การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ	อาจารย์	3.14	.607	-2.956	.004
	เจ้าหน้าที่ / พนักงาน	3.42	.430		

จากตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า ค่า Sig. t เท่ากับ 0.004 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐานทางการวิจัย ปฏิเสธ สมมติฐานทางสถิติ(H_0) แสดงว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่/พนักงาน มีการยอมรับมากกว่าอาจารย์

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 สถานภาพในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.5 ดังนี้

H_0 : สถานภาพในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ

ISO 9001 : 2000 จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปร	สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D	t	Sig. t
การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ	ระดับผู้บริหาร (หัวหน้างานหรือ QMR)	3.56	.389	2.570	.011
	ระดับปฏิบัติการ	3.32	.486		

จากตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามสถานภาพพบว่า ค่า Sig. t เท่ากับ 0.011 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐานทางการวิจัย ปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ(H_0) แสดงว่า สถานภาพในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน โดย ระดับผู้บริหาร (หัวหน้างาน หรือ QMR) มีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มากกว่าระดับปฏิบัติการ

ดังนั้น สมมติฐานการวิจัยที่ 1 คือ ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองที่แตกต่างกัน จะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน สรุปผลการทดสอบได้ดังนี้

1.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

1.2 อายุที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

1.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน

1.5 สถานภาพในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.1 ดังนี้

H_0 : ความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

H_1 : ความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ตารางที่ 4.28

แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสาร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ	0.328*

Sig (2 tailed) = 0.000

จากตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.328 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ (H_0) แสดงว่า ความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และสรุปต่อได้อีกว่า ถ้าใช้ความถี่ในการเปิดรับบ่อยจะมีการยอมรับระบบมากขึ้น

ดังนั้น สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง สรุปผลการทดสอบได้ดังนี้

2.1 ความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 : 2000

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 การสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 : 2000

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 การสื่อสารภายในองค์กรจากหัวหน้างาน หรือ QMR
ไปสู่พนักงานมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 3.1 ดังนี้

H_0 : การสื่อสารภายในองค์กรจากหัวหน้างาน หรือ QMR ไปสู่พนักงานไม่มี
ความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

H_1 : การสื่อสารภายในองค์กรจากหัวหน้างาน หรือ QMR ไปสู่พนักงาน
มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ตารางที่ 4.29

แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสื่อสารภายในองค์กร
จากหัวหน้างาน หรือ QMR ไปสู่พนักงาน กับการยอมรับ
ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การสื่อสารภายในองค์กรจากหัวหน้างาน หรือ QMR ไปสู่พนักงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ	0.437*

Sig (2 tailed) = 0.000

จากตารางที่ 4.29 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสื่อสารภายใน
องค์กรจากหัวหน้างาน หรือ QMR ไปสู่พนักงาน กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :
2000 พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.437 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับ
สมมติฐานทางการวิจัย ปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ (H_0) แสดงว่า การสื่อสารภายในองค์กรจาก
หัวหน้างาน หรือ QMR ไปสู่พนักงาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO

9001 : 2000 สรุปต่อไปได้อีกว่า หากหัวหน้างานหรือ QMR สื่อสารเกี่ยวกับระบบไปสู่พนักงานมากขึ้น การยอมรับระบบก็จะมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 การสื่อสารภายในองค์กรจากพนักงานไปสู่หัวหน้างาน หรือ QMR มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 3.2 ดังนี้

H_0 : การสื่อสารภายในองค์กรจากพนักงานไปสู่หัวหน้างาน หรือ QMR ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

H_1 : การสื่อสารภายในองค์กรจากพนักงานไปสู่หัวหน้างาน หรือ QMR มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ตารางที่ 4.30

แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสื่อสารภายในองค์กร

จากพนักงานไปสู่หัวหน้างาน หรือ QMR กับการยอมรับ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การสื่อสารภายในองค์กรจากพนักงานไปสู่ หัวหน้างาน หรือ QMR	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ	0.476*

Sig (2 tailed) = 0.000

จากตารางที่ 4.30 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสื่อสารภายในองค์กรจากพนักงานไปสู่หัวหน้างาน หรือ QMR กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.476 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ (H_0) แสดงว่า การสื่อสารภายในองค์กรจากพนักงานไปสู่หัวหน้างาน หรือ QMR มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และสรุปต่อไปได้ว่า เมื่อพนักงานมีการสื่อสารไปยังหัวหน้างาน หรือ QMR มากขึ้น การยอมรับระบบบริหารคุณภาพก็จะมากขึ้น

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 การสื่อสารภายในองค์กรจากเพื่อนร่วมงานไปสู่เพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 3.3 ดังนี้

H_0 : การสื่อสารภายในองค์กรจากเพื่อนร่วมงานไปสู่เพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

H_1 : การสื่อสารภายในองค์กรจากเพื่อนร่วมงานไปสู่เพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ตารางที่ 4.31

แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสื่อสารภายในองค์กร
จากเพื่อนร่วมงานไปสู่เพื่อนร่วมงาน กับการยอมรับ
ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การสื่อสารภายในองค์กรจากเพื่อนร่วมงาน ไปสู่เพื่อนร่วมงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ	0.462*

Sig (2 tailed) = 0.000

จากตารางที่ 4.31 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสื่อสารภายในองค์กรจากเพื่อนร่วมงานไปสู่เพื่อนร่วมงาน กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.462 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐานทางการวิจัย ปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ(H_0) แสดงว่า การสื่อสารภายในองค์กรจากเพื่อนร่วมงานไปสู่เพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองสรุปต่อได้ว่า เพื่อนร่วมงานสื่อสารไปสู่เพื่อนร่วมงานด้วยกันมาก การยอมรับก็จะมากขึ้น

ดังนั้น สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 การสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สรุปผลการทดสอบได้ดังนี้

3.1 การสื่อสารภายในองค์กรจากหัวหน้างาน หรือ QMR ไปสู่นักงาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

3.2 การสื่อสารภายในองค์กรจากพนักงานไปสู่หัวหน้างาน หรือ QMR มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

3.3 การสื่อสารภายในองค์กรจากเพื่อนร่วมงานไปสู่เพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ทศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 ความรู้ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 4.1 ดังนี้

H_0 : ความรู้ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

H_1 : ความรู้ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ตารางที่ 4.32

แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ความรู้ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ความรู้ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ	0.344*

Sig (2 tailed) = 0.000

จากตารางที่ 4.32 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความรู้ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.344 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐานการวิจัยปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ (H_0) แสดงว่า ความรู้ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความรู้ลึกและพฤติกรรมที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 4.1 ดังนี้

H_0 : ความรู้สึกและพฤติกรรมที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

H_1 : ความรู้สึกและพฤติกรรมที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ตารางที่ 4.33

แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ความรู้สึกและพฤติกรรม
ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพกับการยอมรับระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 : 2000

ความรู้สึกและพฤติกรรมที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ	0.824 *

Sig (2 tailed) = 0.000

จากตารางที่ 4.33 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความรู้สึกและพฤติกรรมที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.824 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐานทางทฤษฎี ปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ(H_0) แสดงว่า ความรู้สึกและพฤติกรรมที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง ดังนั้น สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ทศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองสรุปผลการทดสอบได้ดังนี้

4.1 ความรู้ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

4.2 ความรู้สึกและพฤติกรรมที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000