

ผนวก ก

แบบสอบถาม

“การสื่อสารภายในองค์กรกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ที่ได้รับการรับรอง”

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คำชี้แจง: แบบสอบถามประกอบการทำวิทยานิพนธ์เพื่อประโยชน์ทางการศึกษานี้ ไม่ระบุ
ชื่อ ที่อยู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ฉะนั้นผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความ
คิดเห็นได้โดยเสรี ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่มี
ผลกระทบต่องานของท่านแต่อย่างใด ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุก
ท่านเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1

ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

คำชี้แจง

กรุณาใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

- ☐ 1. 20 ปี หรือต่ำกว่า ☐ 2. 21-30 ปี
☐ 3. 31-40 ปี ☐ 4. 41-50 ปี
☐ 5. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี
☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก
☐ 5. อื่น ๆ ระบุ

4. ท่านอยู่ในสถานภาพใดในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

- ☐ 1. ระดับผู้บริหาร(หัวหน้างานหรือ QMR) ☐ 2. ระดับปฏิบัติการ

5. ตำแหน่งงานของท่าน

- ☐ 1. อาจารย์ ☐ 2. เจ้าหน้าที่/พนักงาน ☐ 3. อื่น ๆ ระบุ.....

6. ระยะเวลาในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของหน่วยงานท่าน

- ☐ 1. น้อยกว่า 3 เดือน ☐ 2. 3 - 6 เดือน
☐ 3. 6 เดือน - 1 ปี ☐ 4. 1 ปีขึ้นไป
☐ 5. 2 ปีขึ้นไป ☐ 6. 3 ปีขึ้นไป
☐ 7. มากกว่า 3 ปี

7. ปีที่หน่วยงานของท่านได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

- ☐ 1. ค.ศ. 2000 / พ.ศ. 2543 ☐ 2. ค.ศ. 2001 / พ.ศ. 2544
☐ 3. ค.ศ. 2002 / พ.ศ. 2545 ☐ 4. ค.ศ. 2003 / พ.ศ. 2546
☐ 5. ค.ศ. 2004 / พ.ศ. 2547 ☐ 6. ค.ศ. 2005 / พ.ศ. 2548
☐ 7. ค.ศ. 2006 / พ.ศ. 2549

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

1. ท่านเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 จากสื่อใดมากที่สุด

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ เพียง 1 ข้อเท่านั้น)

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. การอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 | ☐ 5. ผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างาน |
| ☐ 2. การอบรม ณ หน่วยงาน (on the job training) | ☐ 7. เพื่อนร่วมงาน |
| ☐ 3. เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Auditor) | ☐ 9. Mail Network |
| ☐ 4. ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) | ☐ 11. บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไป |
| ☐ 6. การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (SC) | ☐ 13. แผ่นพับ / โบรชัวร์ |
| ☐ 8. การประชุม Morning Talk | ☐ 15. อื่น ๆ ระบุ |
| ☐ 10. จุลสาร / วารสารภายใน | |
| ☐ 12. คำสั่ง / ประกาศ | |
| ☐ 14. หนังสือเวียน / บันทึกต่าง ๆ | |

.....

2. ความถี่ที่ท่านใช้ในการเปิดรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความเป็นจริงของท่าน

สื่อที่ใช้ในการเปิดรับ	ความถี่ในการเปิดรับ				
	เป็นประจำ	บ่อย	เป็นครั้งคราว	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคย
1. การอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000					
2. การอบรม ณ หน่วยงาน (on the job training)					
3. เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Auditor)					
4. ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)					
5. ผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างาน					
6. การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (SC)					
7. เพื่อนร่วมงาน					
8. การประชุม Morning Talk					
9. Mail Network					
10. จุลสาร / วารสารภายใน					
11. บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไป					
12. คำสั่ง / ประกาศ					
13. แผ่นพับ / โบว์ชัวร์					
14. หนังสือเวียน / บันทึกต่าง ๆ					
15. อื่น ๆ ระบุ.....					

3. เหตุผลที่ทำให้ท่านสนใจระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คือ

- ☐ 1. ระบบ ISO 9001 : 2000 เป็นที่ยอมรับในระดับสากล
 ☐ 2. ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม
- ☐ 3. สอดคล้องกับความคิดเห็น
 ☐ 4. อื่น ๆ ระบุ

4. ระดับความสนใจที่ท่านมีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

- ☐ 1. สนใจมาก ☐ 2. สนใจค่อนข้างมาก ☐ 3. สนใจปานกลาง
☐ 4. สนใจเล็กน้อย ☐ 5. ไม่สนใจเลย

5. ท่านรับรู้และตีความเกี่ยวกับระบบบริหาร ISO 9001 : 2000 ว่าอย่างไร

- ☐ 1. เป็นระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ☐ 2. เป็นระบบที่ยุ่งยาก ซับซ้อน
☐ 3. อื่น ๆ ระบุ

6. เหตุผลที่ทำให้ท่านรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คือ

- ☐ 1. ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 อยู่แล้ว ☐ 2. หน่วยงานบังคับให้ทำ
☐ 3. เห็นหน่วยงานอื่นทำสำเร็จ เลยต้องการสำเร็จบ้าง ☐ 4. อื่น ๆ ระบุ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความเป็นจริงของท่าน

หมายเหตุ ข้อ 1 – 3 : เฉพาะผู้บริหาร : หัวหน้างาน หรือ QMR ข้อ 4 – 6 : เฉพาะผู้ปฏิบัติการ

เฉพาะผู้บริหาร : หัวหน้างาน หรือ QMR

1. วัตถุประสงค์ใดที่ท่านสื่อสารข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 ไปยังพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ เป็นหลัก (เฉพาะผู้บริหารตอบ)

- ☐ 1. เพื่อแจ้งให้ทุกคนทราบ ☐ 2. เพื่อก่อให้เกิดการประสานงาน
☐ 3. เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ☐ 4. เพื่อควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมาย
☐ 5. เพื่อบังคับให้เกิดผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้
☐ 6. เพื่อกระตุ้นให้เกิดการยอมรับ ☐ 7. อื่น ๆ ระบุ

2. ทิศทางการสื่อสารเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 ของท่านเป็นอย่างไร (เฉพาะผู้บริหารตอบ)

- ☐ 1. มุ่งเน้นให้รับนโยบายตามคำสั่ง ☐ 2. ประชุมเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม
☐ 3. เมื่อปฏิบัติแล้วเกิดปัญหาสามารถให้เสนอแนะได้ ☐ 4. อื่น ๆ ระบุ

3. ลักษณะการสื่อสารเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 ของท่านเป็นอย่างไร (เฉพาะผู้บริหารตอบ)

- ☐ 1. เป็นทางการโดยใช้บันทึกข้อความ คำสั่ง ประกาศ
☐ 2. ไม่เป็นทางการโดยใช้การพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
☐ 3. ใช้ทั้งสองลักษณะ

เฉพาะผู้ปฏิบัติการ

4. การสื่อสารภายในองค์กรจากหัวหน้างาน หรือ QMR ไปสู่พนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในหน่วยงานของท่านมีลักษณะอย่างไร (เฉพาะผู้ปฏิบัติการตอบ)

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. หัวหน้างาน หรือ QMR เป็นผู้ชี้แจงนโยบายเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาถ่ายทอดให้ทราบโดยทั่วกัน					
2. หัวหน้างาน หรือ QMR เป็นผู้สร้างความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ภายในหน่วยงานของท่าน					
3. หัวหน้างาน หรือ QMR เป็นผู้กระตุ้นและสนับสนุนบุคลากรในหน่วยงานให้ความร่วมมือกับกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น					

5. การสื่อสารภายในองค์กรจากพนักงานไปสู่หัวหน้างาน หรือ QMR เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในหน่วยงานของท่านมีลักษณะอย่างไร (เฉพาะผู้ปฏิบัติการตอบ)

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ต่อหัวหน้างาน หรือ QMR ได้อย่างเต็มที่					
2. ท่านเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ต่อหัวหน้างาน หรือ QMR อยู่เสมอ					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ท่านเสนอปัญหาเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ต่อหัวหน้างาน หรือ QMR อยู่เสมอ					
4. หัวหน้างาน หรือ QMR ให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของท่าน					

6. การสื่อสารภายในองค์กรจากเพื่อนร่วมงานไปสู่เพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในหน่วยงานของท่านมีลักษณะอย่างไร (เฉพาะผู้ปฏิบัติการตอบ)

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านมักจะสนทนาเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
2. ท่านพึงพอใจที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กับเพื่อนร่วมงาน					
3. ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำของเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000					

ส่วนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

1. ความรู้ที่มีเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือก ข้อละ 1 คำตอบ

ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000	ใช่	ไม่ใช่
1. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จะเน้นถึงความพึงพอใจของลูกค้า		
2. คู่มือคุณภาพจะมีเนื้อหาครอบคลุมถึงขอบข่ายของระบบการบริหาร คุณภาพรวมทั้งรายละเอียดและเหตุผลของการยกเว้นข้อกำหนดเท่านั้น		
3. วัตถุประสงค์คุณภาพต้องสามารถวัดได้และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ		
4. ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบบริหารคุณภาพตามช่วงเวลาที่ยาวนาน ไว้		
5. ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่ถือว่าการมีส่วนร่วมของ บุคลากรทุกระดับเป็นกลไกสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร แต่กลไก สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร คือ ผู้บริหาร		
6. องค์กรต้องดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในตลอดเวลาเพื่อที่จะ พิจารณาว่าระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับข้อกำหนดของ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และได้ดำเนินงานจริงและรักษาไว้อย่างมี ประสิทธิภาพหรือไม่		
7. ไม่จำเป็นต้องให้คนนอกมาตรวจประเมินคุณภาพก็ได้ เพราะมีการตรวจ ติดตามคุณภาพภายในอยู่แล้ว		
8. เมื่อได้รับการรับรอง ISO 9001 : 2000 แล้ว ถ้าองค์กรต้องการรักษาระบบ ต่อไป จำเป็นต้องต่ออายุทุก ๆ 5 ปี		
9. ISO 9001 : 2000 เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับการบริหารไม่ใช่มาตรฐานของ ผลิตภัณฑ์		
10. ISO 9001:2000 เป็นระบบบริหารคุณภาพที่นำไปใช้ได้กับองค์กรทุก ประเภท		

2. ความรู้สึกและพฤติกรรมที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การนำ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในองค์กรเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร					
2. ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากขึ้น					
3. การปฏิบัติตาม ISO 9001 : 2000ทำให้เกิดการพัฒนาตนเองด้านความรู้และความสามารถในการทำงานของบุคลากร					
4. ท่านยังไม่พร้อมในการปฏิบัติตาม ISO 9001 : 2000					
5. ท่านเชื่อว่าท่านสามารถทำงานมีประสิทธิภาพแล้วโดยไม่จำเป็นต้องนำ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในองค์กร					
6. การนำ ISO 9001 : 2000 มาใช้เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับท่านโดยไม่จำเป็น					
7. เสียเวลาเป็นจำนวนมากในการทำแบบฟอร์มและขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
8. ยังคงได้รับคำร้องเรียนจากลูกค้าถึงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน					
9. ช่วยป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
10. เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องทำตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในการปฏิบัติงาน					
11. ท่านมีความยินดีที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9001:2000					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. ISO 9001 : 2000 สามารถทำให้องค์กร ประเมินผลการทำงานของบุคลากรได้ง่ายและ ชัดเจนขึ้น					
13. การได้รับการรับรอง ISO 9001 : 2000 จะทำให้ เป็นที่ยอมรับของลูกค้ามากขึ้น					
14. การดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป โดยไม่จำเป็น					
15. ท่านเชื่อว่าการบริหารงานตามระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 : 2000 จะทำให้ภาพพจน์ของ องค์กรดีขึ้น					

3. กลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของท่านมากที่สุด
ได้แก่

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. ผู้บังคับบัญชา | ☐ 2. เพื่อนร่วมงาน |
| ☐ 3. คู่แข่งขัน | ☐ 4. คนรู้จักต่างองค์กร |
| ☐ 5. อื่น ๆ ระบุ | |

ส่วนที่ 5 ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความเป็นจริงของท่าน

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>5.1 ขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม ISO 9001 : 2000</u>					
1. ท่านแสวงหาความรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ					
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 เพียงพอแล้ว					
3. ผู้บริหารมักสนใจให้ท่านปฏิบัติตามระบบ ISO9001:2000เสมอ					
4. มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาอยู่แล้วไม่จำเป็นต้องทำ ISO 9001 : 2000 ก็ได้					
5. ท่านตัดสินใจร่วมทำกิจกรรมทุก ๆ อย่างที่ ISO 9001 : 2000 กำหนด					
6. ถ้าไม่จำเป็นก็จะหลีกเลี่ยงการร่วมกิจกรรม ISO 9001 : 2000					
7. ท่านยืนยันที่จะใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 ต่อไป					
8. ท่านเห็นว่างานมีระบบดีแล้วไม่จำเป็นต้องต่ออายุการรับรองระบบอีกแล้ว					
<u>5.2 ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการยอมรับนวัตกรรม ISO 9001 : 2000</u>					
9. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบ ISO 9001 : 2000 ได้					
10. องค์การต่าง ๆ ส่วนใหญ่ก็ยอมรับระบบนี้					
11.บุคลากรในองค์การของท่านก็รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้รับการรับรอง					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>5.3 คุณลักษณะของนวัตกรรม ISO 9001 : 2000</u>					
12. งานเป็นระบบมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานแบบเดิม					
13. สอดคล้องกับการพัฒนาระบบการทำงานของท่าน					
14. เป็นระบบที่สลับซับซ้อนยากแก่การเข้าใจ					
15. ต้องทดลองปฏิบัติก่อน แล้วค่อยยอมรับ					
16. ยอมรับว่าเป็นระบบที่ดีสังเกตได้จากหน่วยงานอื่นประยุกต์ใช้					

5.4 ประเภทของผู้ยอมรับนวัตกรรม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ เพียง 1 ข้อเท่านั้น

17. เมื่อท่านทราบว่าหน่วยงานจะมีการเปลี่ยนแปลงโดยนำระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในองค์การท่านจะ
- ☐ 1. ยอมรับและกระตือรือร้นปฏิบัติทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงมาใช้ระบบ ISO 9001 : 2000
- ☐ 2. ยอมรับและปฏิบัติตามตั้งแต่ช่วงแรกๆที่เริ่มทำ ISO 9001:2000 แล้วถ่ายทอดให้ผู้อื่นด้วย
- ☐ 3. เมื่อมีบุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติตาม ISO 9001:2000 ท่านก็ยอมรับและปฏิบัติตามด้วยเช่นกัน
- ☐ 4. ท่านลังเลที่จะปฏิบัติตาม ISO 9001 : 2000 จนกว่าจะมีผู้ปฏิบัติตามเป็นจำนวนมาก
- ☐ 5. ไม่ยอมรับและปฏิเสธที่จะดำเนินการตามระบบ ISO 9001 : 2000

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะในการสื่อสารในองค์การกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9001 : 2000

.....
.....
.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านสละเวลาอันมีค่าในการกรอกแบบสอบถามอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน

