

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้านักค้าจากการติดต่อกิจการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้านักค้าที่ส่งผลต่อทัศนคติในการติดต่อกิจการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 โดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ โดยแบ่งการนำเสนอผลการศึกษา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 โดยผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และประสบการณ์การทำงานและความรู้เรื่องระบบมาตรฐาน ISO 9000

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับทัศนคติของลูกค้านักค้าในการติดต่อกิจการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้านักค้ากับทัศนคติของลูกค้านักค้าจากการติดต่อกิจการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F –distribution
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t -distribution
*	แทน	ค่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05
**	แทน	ค่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 400)

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	144	36.0
หญิง	256	64.0
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	53	13.3
21 - 30 ปี	171	42.8
31 - 40 ปี	112	28.0
41 - 50 ปี	50	12.5
51 ปีขึ้นไป	14	3.5
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	277	69.3
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	109	27.3
สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.5
ตำแหน่ง		
ผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการ	10	2.5
ผู้บริหารระดับกลาง/(ผู้จัดการแผนก, ผู้จัดการฝ่าย)	42	10.5
พนักงาน / เจ้าหน้าที่ / ช่างคุมงาน	348	87.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	202	50.5
10,001 - 20,000 บาท	158	39.5
20,001 - 30,000 บาท	27	6.8
30,001 - 40,000 บาท	5	1.3
มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	8	2.0

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	70	17.5
ตั้งแต่ 1 - 5 ปี	156	39.0
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	174	43.5
ความรู้เรื่องระบบมาตรฐาน ISO 9000		
เคย	251	62.8
ไม่เคย	149	37.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 400 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เพศ พบว่า ลูกค้ายที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64 และ เป็นเพศชายจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36

อายุ พบว่า ลูกค้ายที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 -30 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และ ช่วงอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ลูกค้ายที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า ลูกค้ายที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็น พนักงาน / เจ้าหน้าที่ / ช่างคุมงาน จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 87 รองลงมาคือ ตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการแผนก , ผู้จัดการฝ่าย ฯลฯ) จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง เจ้าของกิจการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 มีรายได้ระหว่าง 31,001 – 40,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และมีรายได้มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่างตั้งแต่ 1 - 5 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39 และมีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ตามลำดับ

ความรู้เรื่องระบบมาตรฐาน ISO 9000 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมีความรู้เรื่อง ISO 9000 จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 และ ไม่เคยมีความรู้เรื่อง ISO 9000 จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับทัศนคติของลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000

ตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 (N = 400)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000	3.81	0.74	มาก	1
2. ด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ	3.60	0.71	มาก	2
รวม	3.71	0.65	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติในการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมอยู่ในทัศนคติระดับ มาก(กล่าวคือ มีทัศนคติในเชิงบวก) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้ามีระดับความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 มาก รองลงมาเป็นด้าน ความรู้สึกหลังการติดต่อ

ตารางที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 (N = 400)

ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000	(N = 400)		การตีความ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ISO 9000 เป็นระบบมาตรฐานที่ทั่วโลกยอมรับ	4.11	.878	มากที่สุด	1
2. บริษัทที่มีเครื่องหมาย ISO 9000 หมายถึง บริษัทนั้นมีคุณภาพและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน	3.94	.879	มาก	2
3. ระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นการรับรองในระบบคุณภาพขององค์กร ไม่ใช่เป็นการรับรองตัวผลิตภัณฑ์เหมือนกับมาตรฐานสินค้าอื่นๆ	3.78	.945	มาก	4
4. ธุรกิจจะได้รับการรับรองระบบ ISO 9000 หากมีการจัดการบริหารงานอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	3.88	.904	มาก	3
5. ท่านจะเลือกติดต่อ เฉพาะธุรกิจ ที่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9000 แล้วเท่านั้น*	3.38	1.039	ปานกลาง	5
รวม	3.81	.747	มาก	

หมายเหตุ * หมายถึง คำถามในเชิงลบ

จากตารางที่ 4-3 พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้ามีทัศนคติด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า มีระดับทัศนคติเชิงบวกมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ การรับรู้ ISO 9000 เป็นระบบมาตรฐานที่ทั่วโลกยอมรับ

ขณะที่ระดับทัศนคติอยู่ในเกณฑ์เชิงบวกมากมีจำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ บริษัทที่มีเครื่องหมาย ISO 9000 หมายถึง บริษัทนั้นมีคุณภาพและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน ธุรกิจจะได้รับการรับรองระบบ ISO 9000 ต้องมีการจัดการบริหารงานอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และระบบ ISO 9000 เป็นการรับรองในระบบคุณภาพขององค์กร ไม่ใช่เป็นการรับรองตัวผลิตภัณฑ์เหมือนกับมาตรฐานสินค้าอื่นๆ

ส่วนคำถามในเชิงลบพบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ได้เลือกติดต่อธุรกิจเฉพาะ ที่มีการรับรองระบบ ISO 9000 แล้วอย่างเดียว โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

ตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของลูกค้าในการติดต่อบริการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกหลังจากการติดต่อ (N = 400)

ด้านความรู้สึกหลังจากการติดต่อ	N = 400		การตีความ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
6. บุคลากร มีความรู้ สามารถตอบคำถามได้ (เมื่อเกิดข้อสงสัยในงาน)	3.56	.910	มาก	10
7. ความสุภาพและบุคลิกของบุคลากร	3.56	.894	มาก	10
8. มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	3.62	.908	มาก	5
9. ความถูกต้องทางด้านเอกสาร และข้อมูล	3.63	.916	มาก	4
10. ขั้นตอนการขอราคา และ การขอตัวอย่างงาน มีความรวดเร็ว	3.59	.860	มาก	9
11. ราคามีความเหมาะสม	3.54	.872	มาก	12
12. สินค้ามีคุณภาพตรงตามความต้องการ	3.62	.896	มาก	5
13. มีการควบคุมการออกแบบที่เป็นมาตรฐาน *	3.58	.939	น้อย	*2
14. สินค้าที่ได้รับตรงตามใบสั่งซื้อ (Purchase Order) ทุกครั้ง	3.71	.937	มาก	1
15. หากเกิดข้อผิดพลาดในการส่งมอบ จะได้รับการแก้ไขให้ถูกต้องอย่างรวดเร็ว	3.61	.938	มาก	8
16. มีความรวดเร็วและตรงต่อเวลา ในการส่งมอบ	3.62	.948	มาก	5
17. มีการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (ก่อนส่งมอบถึงมือลูกค้า) *	3.53	.978	น้อย	*1
18. การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การรักษา และการส่งมอบสินค้า มีมาตรฐาน	3.64	.920	มาก	3
19. การตรวจติดตามคุณภาพภายในองค์กรมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ *	3.59	.937	น้อย	*1
20. มีการบริการหลังการส่งมอบ (หากงานมีปัญหา)	3.68	.993	มาก	2
รวม	3.60	.719	มาก	

หมายเหตุ * หมายถึง คำถามในเชิงลบ

จากตารางที่ 4-4 ในส่วนของคำถามเชิงบวกด้านความรู้สึกล้นจากการติดต่อกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ในรายชื่อ 12 ข้อ พบว่ากลุ่มลูกค้ามีทัศนคติอยู่ในเกณฑ์เชิงบวกมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การได้รับสินค้าตรงตามใบสั่งซื้อทุกครั้ง การได้รับการบริการหลังการส่งมอบเมื่องานนั้นเกิดปัญหา การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การรักษา และการส่งมอบสินค้ามีมาตรฐาน ด้านความถูกต้องทางด้านการเอกสาร ความรวดเร็วและการส่งมอบสินค้าตรงเวลา ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน สินค้ามีคุณภาพตรงตามความต้องการ หากงานเกิดข้อผิดพลาดจะได้รับการแก้ไขให้ถูกต้องอย่างรวดเร็ว ขั้นตอนการขอราคาและการขอตัวอย่างงาน มีความรวดเร็วและบุคลากร มีความรู้ สามารถตอบคำถามได้เมื่อลูกค้าเกิดข้อสงสัยในงาน และความสุภาพและบุคลิกของบุคลากร

ส่วนคำถามในเชิงลบ ในรายชื่อ 3 ข้อ โดยรวมพบว่า ทัศนคติของกลุ่มลูกค้าด้านความรู้สึกล้นจากการติดต่อกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ น้อย โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยน้อยไปมาก ได้แก่ ก่อนจะส่งมอบสินค้ามีการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ไม่มีการควบคุมการออกแบบที่เป็นมาตรฐาน และ การตรวจติดตามคุณภาพภายในองค์กรมีการปฏิบัติไม่สม่ำเสมอ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้านับกับทัศนคติของ
ลูกค้าจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้
รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000

ตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 จำแนกตามเพศ (n
=400)

ทัศนคติ	เพศ				t	Sig.
	เพศชาย (n=144)		เพศหญิง (n=256)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านความรู้สึกรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000	3.80	0.83	3.82	0.69	-.353	.711
2.ด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ	3.56	0.78	3.62	0.68	-.825	.391
ภาพรวม	3.68	0.73	3.72	0.61	-.648	.497

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่ม
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ใน
ภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ซึ่งไม่เป็นไปตาม
สมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4-6 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 จำแนกตามอายุ (n=400)

ทัศนคติ	ต่ำกว่า 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		มากกว่า 50 ปี		T	Sig.
	(n=)		(n=)		(n=)				(n=)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000	3.20	0.85	3.87	0.62	4.08	0.64	3.84	0.70	3.22	1.06	17.144	.000*
2.ด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ	3.10	0.82	3.70	0.64	3.71	0.61	3.66	0.69	3.08	1.06	10.796	.000*
ภาพรวม	3.15	0.74	3.79	0.55	3.89	0.54	3.75	0.64	3.15	0.93	17.302	.000*

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ลูกค้านที่มีอายุต่างกันมีระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ในภาพรวมแตกต่างกัน ตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้านที่มีอายุต่างกันมีระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 และด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างจึงนำมาเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher' Least Significant (LSD)Test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.7-4.9

ตารางที่ 4-7 การเปรียบเทียบรายคู่ ระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านภาพรวม จำแนกตาม ระดับอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		3.15	3.79	3.89	3.75	3.15
ต่ำกว่า 20 ปี	3.15	-	-.63*	-.74*	-.59*	.00
21-30 ปี	3.79			-.10	.03	.63*
31-40 ปี	3.89			-	.14	.74*
41-50 ปี	3.75				-	.59*
มากกว่า 50 ปี	3.15					

จากตารางที่ 4-7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจการกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ภาพรวม จำแนกตามอายุ พบว่า

1. ลูกค้ายที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไป เกี่ยวกับ ISO 9000 แตกต่างกับลูกค้ายที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

2. ลูกค้ายที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไป เกี่ยวกับ ISO 9000 แตกต่างกับลูกค้ายที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบรายคู่ ระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 จำแนกตามระดับอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		3.20	3.87	4.08	3.84	3.22
ต่ำกว่า 20 ปี	3.20	-	-.66*	-.87*	-.63*	-.02
21-30 ปี	3.87		-	-.20*	.03	.64*
31-40 ปี	4.08			-	.23*	.85*
41-50 ปี	3.84				-	.61*
มากกว่า 50 ปี	3.22					

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 จำแนกตามอายุ พบว่า

1. ลูกค้านี่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 แตกต่างกับลูกค้าที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 แตกต่างกับลูกค้าที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ลูกค้าที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 แตกต่างกับลูกค้าที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-9 การเปรียบเทียบรายคู่ ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกลังการติดต่อ จำแนกตามระดับอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		3.10	3.70	3.71	3.66	3.08
ต่ำกว่า 20 ปี	3.10	-	-.59*	-.61*	-.55*	.02
21-30 ปี	3.70		-	-.01	.04	.62*
31-40 ปี	3.71			-	.05	.63*
41-50 ปี	3.66				-	.58*
มากกว่า 50 ปี	3.08					

จากตารางที่ 4-9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ความรู้สึกลังการติดต่อ จำแนกตามอายุ พบว่า

1. ลูกค้ายที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกลังการ ติดต่อ แตกต่างกับลูกค้ายที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

2. ลูกค้ายที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกลังการ ติดต่อ แตกต่างกับลูกค้ายที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 จำแนกตามระดับการศึกษา (n=400)

ทัศนคติ	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n=277)		ปริญญาตรี (n=109)		สูงกว่าปริญญาตรี (n=14)		f	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000	3.66	0.76	4.15	0.56	4.25	0.54	21.057	.000*
2.ด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ	3.48	0.75	3.87	0.56	3.77	0.56	12.408	.000*
ภาพรวม	3.57	0.69	4.01	0.45	4.01	0.35	20.685	.000*

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ลูกค้ายที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ในภาพรวมแตกต่างกัน ตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ายที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 และ ด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างจึงนำมาเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher' Least Significant (LSD) Test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.11-4.13

ตารางที่ 4-11 การเปรียบเทียบรายคู่ ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่ยัง ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านภาพรวม จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญตรี	ปริญญตรี	สูงกว่าปริญญตรี
		3.57	4.01	4.01
ต่ำกว่าปริญญตรี	3.57	-	-.43*	-.43*
ปริญญตรี	4.01		-	-.00
สูงกว่าปริญญตรี	4.01			-

จากตารางที่ 4-11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยัง ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ภาพรวม จำแนกตามระดับศึกษา พบว่า

1.ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญตรี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่ม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยัง ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ภาพรวม แตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญตรี และ สูงกว่าปริญญตรี อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 การเปรียบเทียบรายคู่ ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญตรี	ปริญญตรี	สูงกว่าปริญญตรี
		3.66	4.15	4.25
ต่ำกว่าปริญญตรี	3.66		-.48*	-.59*
ปริญญตรี	4.15		-	-.10
สูงกว่าปริญญตรี	4.25			-

จากตารางที่ 4-12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 จำแนกตามระดับศึกษา พบว่า

1. ลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญตรี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่ม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 แตกต่างกับลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาปริญญตรี และ สูงกว่า ปริญญตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 การเปรียบเทียบรายคู่ ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกลังการติดต่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญตรี	ปริญญตรี	สูงกว่าปริญญตรี
		3.48	3.87	3.77
ต่ำกว่าปริญญตรี	3.48		-.38*	-.28
ปริญญตรี	3.87		-	-.10
สูงกว่าปริญญตรี	3.77			-

จากตารางที่ 4-13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ความรู้สึกลังการติดต่อ จำแนกตามระดับศึกษา พบว่า

1. ลูกค้านี้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญตรี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับ กลุ่ม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ความรู้สึกลังการติดต่อ แตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 จำแนกตามตำแหน่งงาน (n=400)

ทัศนคติ	ผู้บริหาร ระดับสูง / เจ้าของกิจการ (n=277)		ผู้บริหาร ระดับกลาง / (n=109)		พนักงาน / เจ้าหน้าที่ / ช่างคุมงาน (n=14)		f	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านความรู้สึกรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000	4.22	0.54	4.19	0.47	3.76	0.76	8.071	.000*
2.ด้านความรู้สึกละหลังการติดต่อ	3.86	0.50	3.73	0.71	3.58	0.72	1.508	.223
ภาพรวม	4.04	0.41	3.96	3.99	3.67	0.67	5.117	.006*

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ลูกค้านี่มีรายได้ต่างกันมีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ในภาพรวม แตกต่างกัน ตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 และ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านความรู้สึกละหลังการติดต่อ พบว่าไม่แตกต่าง

เมื่อพบความแตกต่างจึงนำมาเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher' Least Significant (LSD) Test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.15-4.16

ตารางที่ 4-15 การเปรียบเทียบรายกลุ่ม ระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านภาพรวม จำแนกตาม ตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ผู้บริหารระดับสูง / เจ้าของกิจการ	ผู้บริหาร ระดับกลาง	พนักงาน /เจ้าหน้าที่ / ช่างคุมงาน
		4.04	3.96	3.67
ผู้บริหารระดับสูง / เจ้าของกิจการ	4.04		.07	.36
ผู้บริหารระดับกลาง	3.96		-	.29*
พนักงาน /เจ้าหน้าที่ / ช่างคุมงาน	3.67			-

จากตารางที่ 4-15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของ ระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจการกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยัง ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า

1. ลูกจ้างที่มีตำแหน่งงานผู้บริหารระดับกลาง มีระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจการกับกลุ่ม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยัง ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ภาพรวม แตกต่างกับลูกจ้างที่มีตำแหน่งงานพนักงาน /เจ้าหน้าที่ / ช่างคุมงาน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ส่วนอื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-16 การเปรียบเทียบรายคู่ ระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ผู้บริหารระดับสูง / เจ้าของกิจการ	ผู้บริหาร ระดับกลาง	พนักงาน / เจ้าหน้าที่ / ช่างคุม งาน
		4.22	4.19	3.76
ผู้บริหารระดับสูง / เจ้าของ กิจการ	4.22	-	.02	.45
ผู้บริหารระดับกลาง	4.19		-	.43*
พนักงาน / เจ้าหน้าที่ / ช่างคุม งาน	3.76			-

จากตารางที่ 4-16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจการกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า

1. ลูกค้ายที่มีตำแหน่งงานผู้บริหารระดับกลาง มีระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจการกับกลุ่ม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 แตกต่างกับลูกค้ายที่มีตำแหน่งงานพนักงาน / เจ้าหน้าที่ / ช่างคุม งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับทัศนคติจากการติดต่อกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (n=400)

ทัศนคติ	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=)		10,001 - 20,000 บาท (n=)		20,001 - 30,000 บาท (n=)		31,001 - 40,000 บาท (n=)		มากกว่า 40,000 บาท (n=)		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านความรู้สึกรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000	3.52	0.76	4.06	0.60	4.40	0.46	4.24	0.53	4.15	0.59	20.378	.000*
2.ด้านความรู้สึกลังการติดต่อ	3.43	0.79	3.75	0.57	3.82	0.66	4.44	0.50	3.73	0.44	7.237	.000*
ภาพรวม	3.47	0.70	3.90	0.53	4.11	0.37	4.34	0.28	3.94	0.39	15.724	.000*

จากตารางที่ 4-17 พบว่า ลูกค้ายที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีระดับทัศนคติจากการติดต่อกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ในภาพรวมแตกต่างกัน ตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ายที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีระดับทัศนคติจากการติดต่อกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 และด้านความรู้สึกลังการติดต่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างจึงนำมาเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher' Least Significant (LSD) Test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.18-4.20

ตารางที่ 4-18 การเปรียบเทียบรายกลุ่ม ระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านภาพรวม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	31,001 - 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
		3.47	3.90	4.11	4.34	3.94
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.47	-	-.42*	-.63*	-.86*	-.46*
10,001 - 20,000 บาท	3.90		-	-.20	-.43	-.03
20,001 - 30,000 บาท	4.11			-	-.22	.17
31,001 - 40,000 บาท	4.34					.39
มากกว่า 40,000 บาท	3.94					-

จากตารางที่ 4-18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของ ระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

1. ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ภาพรวม แตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท และ 31,001 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-19 การเปรียบเทียบรายคู่ ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	31,001 - 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
		3.52	4.06	4.40	4.24	4.15
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.52	-	-.54*	-.87*	-.71*	-.62*
10,001 - 20,000 บาท	4.06		-	-.33*	-.17	-.08
20,001 - 30,000 บาท	4.40			-	.16	.25
31,001 - 40,000 บาท	4.24				-	.09
มากกว่า 40,000 บาท	4.15					-

จากตารางที่ 4-19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

1. ลูกค้านี่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไป เกี่ยวกับ ISO 9000 แตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-20 การเปรียบเทียบรายกลุ่ม ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกลังการติดต่อ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	31,001 - 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
		3.43	3.75	3.82	4.44	3.73
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.43	-	-.31*	-.39*	-1.00*	-.29
10,001 - 20,000 บาท	3.75		-	-.07	-.68*	.01
20,001 - 30,000 บาท	3.82			-	-.61	.09
31,001 - 40,000 บาท	4.44				-	.70
มากกว่า 40,000 บาท	3.73					-

จากตารางที่ 4-20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของ ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ความรู้สึกลังการติดต่อ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

1. กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ความรู้สึกลังการติดต่อ แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท และ 31,001 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจ กับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกลังการติดต่อ แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 31,001 - 40,000 บาท อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-21 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน (n=400)

ทัศนคติ	ต่ำกว่า 1 ปี (n=70)		ตั้งแต่ 1-5 ปี (n=156)		มากกว่า 5 ปี (n=174)		f	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านความรู้สึกรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000	3.30	0.79	3.78	0.63	4.05	0.70	29.307	.000*
2.ด้านความรู้สึกละหลังการติดต่อ	3.09	0.62	3.67	0.62	3.74	0.65	24.405	.000*
ภาพรวม	3.19	0.72	3.72	0.57	3.90	0.59	33.286	.000*

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4-21 พบว่า ลูกค้าที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ในภาพรวม แตกต่างกัน ตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 และ ด้านความรู้สึกละหลังการติดต่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างจึงนำมาเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher' Least Significant (LSD) Test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.22-4.24

ตารางที่ 4-22 การเปรียบเทียบรายคู่ ระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านภาพรวม จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 1 ปี	ตั้งแต่ 1-5 ปี	มากกว่า 5 ปี
		3.19	3.72	3.90
ต่ำกว่า 1 ปี	3.19		-.52*	-.70*
ตั้งแต่ 1-5 ปี	3.72			-.27*
มากกว่า 5 ปี	3.90			

จากตารางที่ 4-22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า

1. ลูกจ้างที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจกับกลุ่ม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ภาพรวม แตกต่างกับลูกจ้างที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี และ มากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05
2. ลูกจ้างที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจกับกลุ่ม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ภาพรวม แตกต่างกับลูกจ้างที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-23 การเปรียบเทียบรายคู่ ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 1 ปี	ตั้งแต่ 1-5 ปี	มากกว่า 5 ปี
		3.30	3.78	4.05
ต่ำกว่า 1 ปี	3.30	-	-.47*	-.75*
ตั้งแต่ 1-5 ปี	3.78		-	-.27*
มากกว่า 5 ปี	4.05			-

จากตารางที่ 4-23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า

1. ลูกจ้างที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่ม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 แตกต่างกับลูกจ้างที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี และ มากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน
2. ลูกจ้างที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่ม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 แตกต่างกับลูกจ้างที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-24 การเปรียบเทียบรายคู่ ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 1 ปี	ตั้งแต่ 1-5 ปี	มากกว่า 5 ปี
		3.09	3.67	3.74
ต่ำกว่า 1 ปี	3.09		-.57*	-.65*
ตั้งแต่ 1-5 ปี	3.67			-.07
มากกว่า 5 ปี	3.74			-

จากตารางที่ 4-24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ความรู้สึกหลังการติดต่อ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า

1. ลูกค้าที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่ม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้าน ความรู้สึกหลังการติดต่อ แตกต่างกับลูกค้าที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี และ มากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-25 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 จำแนกตามความรู้เรื่องระบบมาตรฐาน ISO 9000 (n=400)

ทัศนคติ	ความรู้เรื่องระบบมาตรฐาน ISO 9000				t	Sig.
	เคย (n=251)		ไม่เคย (n=149)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านความรู้ลึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000	4.11	0.55	3.32	0.77	10.953	.000*
2.ด้านความรู้ลึกหลังการติดต่อ	3.83	0.55	3.20	0.79	8.502	.000*
ภาพรวม	3.97	0.46	3.26	0.69	11.104	.000*

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4-25 พบว่า ลูกค้ายที่มีความรู้เรื่องระบบมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกันมีระดับระดับทัศนคติจากการติดต่อกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย