

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	2
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ระบบบริหารงานคุณภาพ	4
แนวคิดหลักการพื้นฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO 9000	12
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	15
ขอบเขตเนื้อหา	16
วิธีการศึกษาข้อมูล	16
การรวบรวมข้อมูล	16
การวิเคราะห์ข้อมูล	16
การรายงานผลการศึกษา	17
ระยะเวลาดำเนินการศึกษา	17

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	18
ด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัทฯ	19
องค์กรที่เน้นลูกค้า	24
ความเป็นผู้นำ	27
การมีส่วนร่วมของพนักงาน	33
การดำเนินการเป็นกระบวนการ	38
ความเป็นระบบในการบริหาร	42
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	45
การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจ	48
สัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค	51
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	53
สรุปผลการศึกษา	53
อภิปรายผล	60
ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก ก - แบบสัมภาษณ์	64
ภาคผนวก ข - ตัวอย่างแบบสอบถาม	80
ภาคผนวก ค - ประวัติบริษัทฯ	88
ภาคผนวก ง - ใบรับรองคุณภาพ ISO	91
ภาคผนวก จ - หนังสือรับรอง	92
ประวัติผู้เขียน	93

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงผลการสัมภาษณ์ตามหลักการองค์กรเน้นลูกค้า	24
2 แสดงผลการสัมภาษณ์ตามหลักการความเป็นผู้นำ	27
3 แสดงผลการสัมภาษณ์ ตามหลักการการมีส่วนร่วมของพนักงาน	33
4 แสดงผลการสัมภาษณ์ตามหลักการดำเนินงานเป็นกระบวนการ	38
5 แสดงผลการสัมภาษณ์ตามหลักการความเป็นระบบในการบริหาร	42
6 แสดงผลการสัมภาษณ์ตามหลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	45
7 แสดงผลการสัมภาษณ์ตามหลักการการใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานการตัดสินใจ	48
8 แสดงผลการสัมภาษณ์ตามหลักการการสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ ที่อยู่บนพื้นฐาน ประโยชน์ที่เสมอภาค	50

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 แผนภูมิแสดงยอดขายตั้งแต่ปี 2537 – 2545	19
2 แสดงการคำนวณเป้าหมายยอดขายในประเทศ	20
3 แสดงการเปรียบเทียบ ยอดขายในประเทศจริงกับเป้าหมาย	20
4 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนลูกค้ารายปี ระหว่างปี 2542 – 2545	21
5 แสดงการเปรียบเทียบการสูญเสียในกระบวนการทำงานของฝ่ายขาย ระหว่างปี 2542 – 2545	22
6 แสดงแนวโน้มการสูญเสียของจำนวนใบสั่งการผลิต	22