

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเรื่องมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	4
หลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	11
แนวคิดเรื่องทัศนคติ	17
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	22
ขอบเขตการศึกษา	22
วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล	22
ระยะเวลาในดำเนินการศึกษา	24

	หน้า
บทที่ 4 รายงานผลการศึกษา	25
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
ส่วนที่ 2 ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	30
ส่วนที่ 3 ผลของการนำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้	92
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	95
สรุปผลการศึกษา	96
อภิปรายผลการศึกษา	101
ข้อค้นพบ	104
ข้อเสนอแนะ	105
บรรณานุกรม	107
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก – ตัวอย่างแบบสอบถาม	108
ภาคผนวก ข - เฉลยแบบสอบถามตอนที่ 2	121
ภาคผนวก ค – คู่มือคุณภาพ	126
ประวัติผู้เขียน	132

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	26
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	26
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	27
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนการทำงาน	27
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง	28
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	28
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็น คณะกรรมการบริหาร	29
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับ การอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	29
9 แสดงผลการตอบถูกของแบบสอบถามตามหลักการองค์การมุ่งเน้นลูกค้า	30
10 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้กับหลักการ องค์กรที่เน้นลูกค้า	31
11 แสดงผลการตอบถูกของแบบสอบถามตามหลักการความเป็นผู้นำ	32
12 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้กับหลักการ ความเป็นผู้นำ	33
13 แสดงผลการตอบถูกของแบบสอบถามตามหลักการการมีส่วนร่วมของพนักงาน	34
14 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้กับหลักการ มีส่วนร่วมของพนักงาน	35
15 แสดงผลการตอบถูกของแบบสอบถามตามหลักการดำเนินงานเป็นกระบวนการ	36
16 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้กับหลักการ ดำเนินการเป็นกระบวนการ	37
17 แสดงผลการตอบถูกของแบบสอบถามตามหลักการความเป็นระบบในการบริหาร	38

ตาราง

18	แสดงความดีและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้กับหลักการ ความเป็นระบบในการบริหาร	38
19	แสดงผลการตอบถูกของแบบสอบถามตามหลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	40
19	แสดงความดีและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้กับหลักการ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	41
21	แสดงผลการตอบถูกของแบบสอบถามตามหลักการการใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐาน การตัดสินใจ	42
22	แสดงความดีและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้กับหลักการ ใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจ	42
23	แสดงผลการตอบถูกของแบบสอบถามตามหลักการการสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ ที่อยู่บนพื้นฐานประโยชน์ที่เสมอภาค	43
24	แสดงความดีและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้กับหลักการ สัมพันธ์กับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค	44
25	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ เกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	45
26	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ เกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	48
27	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ เกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	51
28	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ เกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	54
29	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ เกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	57
30	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ เกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	59
31	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ เกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	62

## ตาราง

32	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ เกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	65
33	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีส่วนร่วม เกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	68
34	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีส่วนร่วม เกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	71
35	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีส่วนร่วม เกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	74
36	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีส่วนร่วม เกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	77
37	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีส่วนร่วม เกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	80
38	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีส่วนร่วม เกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	82
39	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีส่วนร่วม เกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	85
40	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีส่วนร่วม เกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000	88
41	แสดงทัศนคติของพนักงาน จำแนกตามหลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ	91
42	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจะมีส่วนร่วม	92
43	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านผลของการนำการบริหารระบบ มาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ จำแนกตามความคิดเห็น	93