

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
แผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
ขอบเขตของการวิจัย	9
สมมุติฐานการวิจัย	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดเกี่ยวกับ ISO 9000	12
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ	16
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม	19
กระบวนการการผลิตของอุตสาหกรรมเซรามิกส์	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
กรอบแนวคิดการวิจัย	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	29
ลักษณะของประชากร	29
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูล	31
เกณฑ์การตัดสินความพร้อมและความต้องการ	32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชากร	33
ส่วนที่ 2 ระดับความต้องการในการเข้าสู่ระบบตาม ISO 9000	40
ส่วนที่ 3 ความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการ ISO 9000	48
ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในกับ ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการเข้าสู่ กระบวนการ ISO 9000	53
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	59
คำนำ	59
สรุปผลการวิจัย	59
อภิปรายผล	60
ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	69
ภาคผนวก ข. ประวัติและที่มาของระบบคุณภาพ ISO 9000	86

ญ

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ค. แผนที่แสดงที่ตั้งของโรงงานเซรามิกส์ในจังหวัดลำปาง	99
ภาคผนวก ง. รูปภาพแสดงผลิตภัณฑ์เซรามิกส์ที่ไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน	101
ภาคผนวก จ. กระบวนการผลิตเซรามิกส์	104
ประวัติของผู้ทำวิจัย	105

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อกำหนดในระบบคุณภาพ ISO 9001 ISO 9002 และ ISO 9003	92
2	จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาขั้นสูงสุด ตำแหน่งความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	35
3	จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการจำแนกตามขนาดของการลงทุน จำนวน บุคลากร ขนาดพื้นที่โรงงาน วุฒิการศึกษาของหัวหน้างาน กำลังการผลิต ของโรงงาน ปริมาณการใช้วัตถุดิบที่เป็นแร่ดินและประเภทของผลิตภัณฑ์	38
4	ค่ามัธยิมเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการเปรียบเทียบกัน	45
5	ค่ามัธยิมเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการ การ ISO 9000	51
6	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกกับความต้องการและ ความพร้อมของผู้ประกอบการ ในการเข้าสู่กระบวนการ ISO 9000	55

ฉ

แผนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิที่ 1	มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000	13
แผนภูมิที่ 2	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	28
แผนภูมิที่ 3	โครงสร้างของอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ	91

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University