

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ญ
สารบัญตาราง	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000	4
แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	10
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) กับการนำเอา	
มาตรฐานสากล ISO 9001:2000 มาใช้	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	18
ขอบเขตการศึกษา	18
วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล	19
ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	21
บทที่ 4 ผลการศึกษา	22
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ส่วนที่ 2 ทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	
(เหมืองแม่เมาะ)ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ	
มาตรฐานสากล ISO 9001:2000	26
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4	
ทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ)ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐานสากล ISO 9001:2000 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ในปัจจุบัน	50
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	90
สรุปผลการศึกษา	90
อภิปรายผล	108
ข้อค้นพบ	111
ข้อเสนอแนะ	113
บรรณานุกรม	116
ภาคผนวก	117
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	118
ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต	128
ประวัติผู้เขียน	129

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 แสดงข้อมูลการกำหนดขนาดตัวอย่าง	19
4.1 แสดง จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	22
4.2 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	23
4.3 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	23
4.4 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ)	24
4.5 แสดง จำนวนและ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	24
4.6 แสดง จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการอบรม/สัมมนาหรือศึกษาดูงานเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000	25
4.7 แสดง จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ความเข้าใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000	26
4.8 แสดง จำนวนร้อยละ และระดับความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการตอบคำถาม	29
4.9 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมภายหลังการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 มาใช้	31
4.10 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมในการปฏิบัติทุกครั้ง	32
4.11 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมุ่งเน้นลูกค้า	34
4.12 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเป็นผู้นำ	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.13 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีส่วนร่วมของพนักงาน	38
4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการบริหารเชิงกระบวนการ	40
4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการบริหารเป็นระบบ	41
4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	43
4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง	45
4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ชายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน	46
4.19 แสดง จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจต่อระบบบริหารงานคุณภาพสากล ISO 9001:2000 จำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	50
4.20 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบถูก จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	58
4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ภายหลังจากนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 มาใช้ และตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	65
4.22 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมในการปฏิบัติทุกครั้งตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 และตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	67
4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านหลักการมุ่งเน้นลูกค้าจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	71

สารบัญ (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน หลักการความเป็นผู้นำ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	74
4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน หลักการมีส่วนร่วมของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	77
4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน หลักการบริหารเชิงกระบวนการ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	79
4.27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน หลักการบริหารเป็นระบบ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	81
4.28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน หลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	83
4.29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน หลักการตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ใน ปัจจุบัน	86
4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านหลัก ความสัมพันธ์กับผู้ชายเพื่อประโยชน์ร่วม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ใน ปัจจุบัน	88
5.1 แสดงระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อระบบ บริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 จำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	99
5.2 แสดงพฤติกรรมด้านการปฏิบัติทุกครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามตาม หลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 จำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	102
5.3 แสดงปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุดของพนักงานการไฟฟ้าฝ่าย ผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐานสากลISO 9001 : 2000 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	103