

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 นิยามศัพท์	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ	4
2.2 บริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด	25
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 ขอบเขตการศึกษา	28
3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	28
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	31
3.5 ระยะเวลาในการศึกษา	33
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ระบบ มาตรฐาน ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด	75
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วม ต่อการดำเนินระบบมาตรฐาน ISO 9001:2000 มาใช้ ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด	132
ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อข้อเสนอแนะในการจัดทำ และนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001:2000 มาใช้ใน บริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จ	158
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	204
5.2 อภิปรายผล	221
5.3 ข้อค้นพบ	224
5.4 ข้อเสนอแนะ	251
บรรณานุกรม	252
ภาคผนวก	254
แบบสอบถาม	255
ประวัติผู้เขียน	266

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	35
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	35
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	36
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	36
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนกของบริษัท	37
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งของบริษัท	37
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งในระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000	38
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด	39
9	ร้อยละและระดับของความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดทำ และนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟู้ดส์ จำกัดจำแนกตามเพศ	41
10	ร้อยละและระดับของความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดทำ และนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟู้ดส์ จำกัดจำแนกตามอายุ	44
11	ร้อยละและระดับของความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดทำ และนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟู้ดส์ จำกัดจำแนกตามระดับการศึกษา	49
12	ร้อยละและระดับของความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดทำ และนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟู้ดส์ จำกัดจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
13	ร้อยละและระดับของความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดทำ และนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดจำกัดตามแผนกของบริษัท	60
14	ร้อยละและระดับของความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดทำ และนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดจำกัดตามตำแหน่งปัจจุบัน	65
15	ร้อยละและระดับของความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดทำ และนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดจำกัดตามตำแหน่งในระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2000	70
16	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด	75
17	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดจำกัดตามเพศ	78
18	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดจำกัดตามอายุ	81
19	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัดตามระดับการศึกษา	85
20	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดจำกัดตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	91
21	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัดตามแผนกในบริษัท	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
22	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามตำแหน่งในบริษัท	100
23	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามตำแหน่งในระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000	104
24	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด	109
25	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามเพศ	111
26	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามอายุ	113
27	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	116
28	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	120
29	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามแผนกในบริษัท	123

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
30	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดจำแนกตามตำแหน่งในบริษัท	126
31	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดจำแนกตามตำแหน่งในระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000	129
32	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด	132
33	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดจำแนกตามเพศ	134
34	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดจำแนกตามอายุ	136
35	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามระดับการศึกษา	139
36	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	144
37	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามแผนกในบริษัท	147

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
38	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามตำแหน่งในบริษัท	151
39	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามตำแหน่งในระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000	154
40	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด	158
41	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ในด้านการบริหารและจัดการ	159
42	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านการปฏิบัติงาน	160
43	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ	161
44	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดจำกัดจำแนกตามเพศด้านการบริหารและจัดการ	162
45	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดจำกัดจำแนกตามเพศด้านการปฏิบัติ	163

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
46	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามเพศด้านสนับสนุนจากรัฐ	164
47	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามอายุด้านบริหารและจัดการ	165
48	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามอายุด้านปฏิบัติงาน	167
49	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามอายุด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ	169
50	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาด้านการบริหารจัดการ	171
51	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาด้านการปฏิบัติงาน	174
52	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ	177
53	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านการบริหารและจัดการ	180

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
63	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามตำแหน่งในระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ด้านการปฏิบัติงาน	200
64	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามตำแหน่งในระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ	202