

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 นิยามศัพท์	3
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	25
3.1 ขอบเขตการศึกษา	25
3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	25
3.3 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีสุ่มตัวอย่าง	26
3.4 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	27
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	27
3.7 ระยะเวลาในการศึกษา	28

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	29
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
ส่วนที่ 2 ทักษะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดทำ ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000	34
2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดของ ISO9001 : 2000	34
2.2 ด้านความรู้สึกละเอียดที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มาใช้	52
2.3 ด้านพฤติกรรมที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มาใช้	79
ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ	95
3.1 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม	95
3.2 ข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	96
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	97
5.1 สรุปผลการศึกษา	98
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	102
5.3 ข้อค้นพบ	108
5.4 ข้อเสนอแนะ	111
5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	112
5.6 ข้อจำกัดในการศึกษา	112
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	114
ประวัติผู้เขียน	123

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	30
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	30
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	31
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา	31
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	32
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน	32
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด	33
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับทราบ ในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000	33
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ	34
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามเพศ	37
11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามอายุ	38
12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามการศึกษา	40
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา	42
14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	45
15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน	48
16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึกที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มาใช้	52
18 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึก จำแนกตามเพศ	58
19 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึก จำแนกตามอายุ	60
20 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึก จำแนกตามการศึกษา	63
21 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึก จำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา	66
22 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึก จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	70
23 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึก จำแนกตามตำแหน่งงาน	73
24 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึก จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด	76
25 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพฤติกรรมที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มาใช้	79
26 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพฤติกรรม จำแนกตามเพศ	82
27 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพฤติกรรม จำแนกตามอายุ	83
28 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพฤติกรรม จำแนกตามการศึกษา	85
29 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพฤติกรรม จำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา	87
30 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพฤติกรรม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	89
31 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพฤติกรรม จำแนกตามตำแหน่งงาน	91
32 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึก จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด	93
33 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหา ของผู้ตอบแบบสอบถาม	95
34 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	96