

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพทั้งองค์กร (TQM)	5
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	15
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001	24
ประวัติและผลงาน บริษัท โพรเฟสชั่นนัล คอมพิวเตอร์จำกัด	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน คุณภาพ ISO 9001: 2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นแนลคอมพิวเตอร์ จำกัด	45
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็น ที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นแนลคอมพิวเตอร์ จำกัด ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	74
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	101
วิธีดำเนินการวิจัย	101
สรุปผลการวิจัย	102
อภิปรายผล	108
ข้อเสนอแนะ	112
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	113
บรรณานุกรม	115
ภาคผนวก	119
แบบสอบถาม	121
ประวัติผู้วิจัย	125

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นคอมพิวเตอร์ จำกัด ของพนักงาน จำแนกตามเพศ	45
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นคอมพิวเตอร์ จำกัด ของพนักงาน จำแนกตามอายุ	49
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นคอมพิวเตอร์ จำกัด ของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	53
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นคอมพิวเตอร์ จำกัด ของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	57
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นคอมพิวเตอร์ จำกัด ของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน	61
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นคอมพิวเตอร์ จำกัด ของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	65
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นคอมพิวเตอร์ จำกัด ของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	70
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นคอมพิวเตอร์ จำกัด ของพนักงานใน ทักษะของพนักงาน จำแนกตามเพศ	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นคอมพิวเตอรส์ จำกัด ของพนักงาน ในที่ศนะของพนักงาน จำแนกตามอายุ	77
4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นคอมพิวเตอรส์ จำกัด ของพนักงาน ในที่ศนะของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	81
4.12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นคอมพิวเตอรส์ จำกัด ของพนักงาน ในที่ศนะของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	84
4.13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นคอมพิวเตอรส์ จำกัด ของพนักงาน ในที่ศนะของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน	87
4.14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นคอมพิวเตอรส์ จำกัด ของพนักงาน ในที่ศนะของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	93
4.15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นคอมพิวเตอรส์ จำกัด ของพนักงาน ในที่ศนะของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	97

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
2.1	การบริหารคุณภาพ โดยการหมุนวงล้อ PDCA	29