

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อ.....                                  | (1)  |
| กิตติกรรมประกาศ.....                           | (3)  |
| สารบัญตาราง.....                               | (7)  |
| สารบัญภาพประกอบ.....                           | (8)  |
| บทที่  |      |
| 1. บทนำ.....                                   | 1    |
| ที่มาและความสำคัญของการวิจัย.....              | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                   | 2    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                         | 2    |
| ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย.....                | 2    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                 | 3    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                           | 3    |
| 2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....  | 4    |
| แนวความคิดด้านคุณภาพ.....                      | 4    |
| การจัดการคุณภาพ.....                           | 5    |
| แผนภูมิพาเรโตและแผนผังแสดงสาเหตุและผล.....     | 7    |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                     | 11   |
| สรุปแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 18   |

|  |    |
|--|----|
| 3. ระเบียบวิธีวิจัย.....   | 19 |
| แบบแผนการวิจัย.....  | 19 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....   | 19 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....  | 20 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....   | 21 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....  | 21 |
| สรุประเบียบวิธีวิจัย.....  | 22 |
| 4. ผลของการวิจัย.....  | 23 |
| จุดบกพร่องจากการใช้ระบบบริหารคุณภาพ.....                                 | 23 |
| ตารางสรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดจุดบกพร่อง.....           | 36 |
| ผลการวิเคราะห์สาเหตุปัจจัยหลักที่เกิดจุดบกพร่องจากการใช้ระบบบริหารคุณภาพ | 39 |
| อภิปรายผลของการวิจัย.....  | 41 |
| ด้านบุคลากร.....   | 41 |
| ด้านวัสดุ.....   | 43 |
| ด้านระบบงาน กระบวนการ.....   | 44 |
| ด้านเครื่องจักรและอุปกรณ์.....   | 45 |
| ด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่น ๆ.....                                      | 46 |
| 5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....                                      | 48 |
| สรุปผลปัญหาด้านการใช้ระบบบริหารคุณภาพ.....                               | 48 |
| การสรุปแนวทางในการใช้ระบบบริหารคุณภาพ.....                               | 49 |
| ข้อเสนอแนะสำหรับผู้พัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์.....                      | 51 |
| ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจในงานวิจัยโดยทั่วไป.....                          | 51 |
| บรรณานุกรม.....  | 53 |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| ภาคผนวก.....                    | 56 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 56 |
| ประวัติการศึกษา.....            | 61 |