

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพประกอบ.....	(12)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ปัญหาการนำวิจัย.....	7
วัตถุประสงค์การวิจัย	7
สมมติฐานการวิจัย	8
นิยามศัพท์.....	8
ขอบเขตการวิจัย.....	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
 2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	 11
ทฤษฎีการเลือกเปิดรับข่าวสาร.....	11
แนวความคิดการสื่อสารภายในองค์กร.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม	24
ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38

ที่มาของสมมติฐานการวิจัย	39
กรอบแนวคิดความสัมพันธ์ของตัวแปรในการวิจัย	42
3. ระเบียบวิธีวิจัย	43
รูปแบบการวิจัย	43
ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	43
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	46
สมมติฐานและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	46
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	47
การวัดค่าตัวแปร และเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ	47
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
การวิเคราะห์ข้อมูล	62
4. ผลการวิจัย	64
ตอนที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์	64
ตอนที่ 2 การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของกลุ่มตัวอย่าง	67
ตอนที่ 3 การสื่อสารภายในองค์การเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของกลุ่มตัวอย่าง	72
ตอนที่ 4 ทักษะคนที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000	77
ตอนที่ 5 การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000	
ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะในการสื่อสารในองค์การกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000	88
ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	88

5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	99
สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ.....	100
การทดสอบสมมติฐาน	104
สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	105
ผลการสัมภาษณ์ระดับผู้บริหาร หรือ QMR	107
ผลการสัมภาษณ์ระดับผู้ปฏิบัติการ	111
อภิปรายผลการวิจัย	115
ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย.....	122
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	125
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถาม	128
ข บทสัมภาษณ์ความคิดเห็นระดับผู้บริหารหรือ QMR และระดับผู้ปฏิบัติการ.....	140
บรรณานุกรม	156
ประวัติการศึกษา.....	164