

ทัศนคติของลูกค้าในการติดต่อกิจการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้

รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 กรณีศึกษา: บริษัท ไข่ ฟู หลง อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ขจี ประดับศรี

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

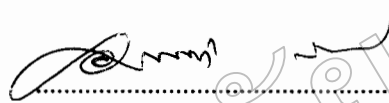
คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

มีนาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

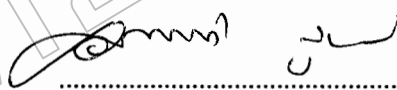
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ขจิ ประดับศรี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชาติ สุนทรสมย์)

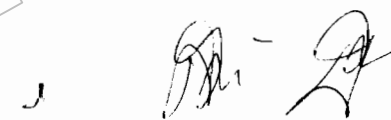
คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์



.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชาติ สุนทรสมย์)

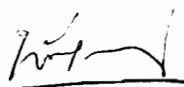


.....กรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.อุทิศ ศิริวรรณ)



.....กรรมการ
(ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร)

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาด
กลางและขนาดย่อม ของมหาวิทยาลัยบูรพา



.....คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันธ์ นนทศักดิ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.2555

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดี ก็ด้วยความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณ
หลายท่านที่ได้ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่
เป็นอย่างดี ท่านที่มีพระคุณท่านแรกที่ขอระลึกถึง คือ รองศาสตราจารย์ ดร. วุฒิชัย สุนทรสมย์
ประธานกรรมการที่ปรึกษาคณาวังอิสระฉบับนี้ ที่ท่านได้ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ และแนวทางที่
ถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นหัวข้อการวิจัย การวิเคราะห์ผล จนกระทั่งสำเร็จเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คณะ
การจัดการและการท่องเที่ยว ที่สอนในระดับปริญญาโททุกท่าน รวมทั้งเจ้าหน้าที่โครงการปริญญา
โท ที่ช่วยประสานงาน และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่ข้าพเจ้าเสมอมา และทุกท่านที่ได้
ให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถามเพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัยในครั้งนี้ นอกจากนี้
ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วง
ไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ กลุ่มลูกค้าของบริษัท ไข่ผู้หลง อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และเพื่อนๆ ที่
ให้ความช่วยเหลือด้านการเก็บข้อมูล และขอขอบคุณสำหรับกำลังใจและคำปรึกษาจากเพื่อนร่วม
ชั้นเรียนทุกท่าน

งานนิพนธ์ฉบับนี้ อาจไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีได้ หากปราศจากกำลังใจและ
ความช่วยเหลือจากสมาชิกทุกคนในครอบครัว คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอ
มอบเป็นสิ่งบูชาพระคุณของบิดา มารดา รวมถึงคุณครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณของผู้วิจัยทุกท่าน
และหวังว่างานนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ
ต่อไป

ขจี ประดับศรี

53920158: สาขาวิชา: การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม; กจ.ม.

(การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม)

คำสำคัญ: ทักษะ / ติดต่อธุรกิจ / วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม / มาตรฐาน ISO 9000

ขจี ประดับศรี: ทักษะของลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 กรณีศึกษา: บริษัท ไร่ ฟู หลง อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด THE ATTITUDE OF THE CUSTOMERS CONTACTING WITH SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SMEs) WITHOUT ISO 9000 STANDARD CERTIFICATION CASE STUDY: TAI FOU LONG INTERNATIONAL CO., LTD.

อาจารย์ ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: ดร. วุฒิชัย สุนทรสมย์, DBA, ปี พ.ศ. 2555

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่ส่งผลต่อทัศนคติในการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงาน ผู้จัดการ รวมถึงระดับผู้บริหารที่เป็น ลูกค้าของ บริษัท ไร่ ฟู หลง อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS for Windows) ในการวิเคราะห์ค่าสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ติดต่อธุรกิจกับบริษัท ไร่ ฟู หลง อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่ง พนักงาน/เจ้าหน้าที่/ช่างคุมงาน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป และเคยมีความรู้เรื่องระบบมาตรฐาน ISO 9000

ทัศนคติของลูกค้าด้านความรู้สึกรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 พบว่าลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9000 และให้ความสำคัญในเรื่องของการเลือกติดต่อธุรกิจกับองค์กรที่ไม่มีระบบมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับ ปานกลาง

ทัศนคติของลูกค้าด้านความรู้สึกละหว่างการติดต่อกับธุรกิจ(SMEs) ที่ไม่มีระบบมาตรฐาน ISO 9000 พบว่า ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีอยู่ในเกณฑ์เชิงบวกมาก ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการติดต่อธุรกิจ โดยเริ่มตั้งแต่ การขอราคา การขอตัวอย่างชิ้นงาน ตลอดจนการได้รับสินค้าตามใบสั่งซื้อ แต่ลูกค้ามีทัศนคติทางด้านการควบคุมทั้งการออกแบบและตัวผลิตภัณฑ์รวมถึงการตรวจติดตามคุณภาพภายในองค์กรของกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ไม่มีระบบมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้ ระบบมาตรฐาน ISO 9000 เป็นการประกันว่า “การบริหารงานขององค์กรนั้นมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร”

53920158: Major: (SMEs Management); Master of Management (Management)
(SMEs Management)

Keywords: attitude/ for business / SMEs / ISO 9000 standard

Khajee Pradubsri : THE ATTITUDE OF THE CUSTOMERS CONTACTING WITH
SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SMEs) WITHOUT ISO 9000 STANDARD
CERTIFICATION CASE STUDY: TAI FOU LONG INTERNATIONAL CO., LTD.

Instructor : Dr. Vuttichat Soonthonsamai , DBA, 2012

The objectives of this study are to examine the attitude of the customers contacting with SMEs enterprises without ISO 9000 standard certification and study personal factors affecting on SMEs enterprises without ISO 9000 standard certification . The population in this study are officers , managers and chief executive who are customers of By using questionnaire for collecting data from 400 people . The data analysis is conducted by SPSS for Windows for statistics analysis.

The finding found that most of customers contacting with Tai Fou Long International Co., Ltd. are female aged 21-30 years old with Bachelor's degree . The position of officers or supervisors have average income below 10,000 Baht and they have five years experience with the knowledge of ISO 9000 standard.

The attitude of the customers for ISO 9000 found that customers understand ISO 9000 standard system and pay attention when contacting with SMEs enterprises without ISO 9000 standard certification in medium level.

The attitude of the customers after contacting with SMEs enterprises without ISO 9000 standard certification found that they have positive attitude from the first process to the final process in the contact . It started from price request , sample request as well as purchase order insurance . Moreover , customers have attitude in controlling product design and quality in SMEs enterprises without ISO 9000 standard certification is in low level . As a result of this , ISO 9000 standard system ensures that “ the organization management has quality in thorough organization.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	3
สมมติฐานในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ประวัติความเป็นมา ISO 9000 (พอสังเขป).....	7
ความหมายของระบบมาตรฐาน ISO 9000.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (ความหมายของทัศนคติ).....	20
โมเดลโครงสร้างทัศนคติ.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	37
ประชากรและขนาดตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	39
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ.....	40
ระยะเวลาในการศึกษา.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา.....	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000.....	45
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับทัศนคติ ของลูกค้าจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000.....	49
5 สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัย.....	70
สรุปผลการวิจัย.....	70
อภิปรายผลการวิจัย.....	74
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	75
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	78
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	79
ภาคผนวก ข แสดงจำนวนลูกค้าของบริษัท ไข่ผู้หลง อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด.....	84
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	86

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม.....	43
4-2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการ รับรองมาตรฐาน ISO 9000.....	45
4-3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการ รับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000.....	46
4-4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการ รับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกลังจากการติดต่อ.....	47
4-5 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจ กับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้ รับรองมาตรฐาน ISO 9000 จำแนกตามเพศ.....	49
4-6 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจ กับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้ รับรองมาตรฐาน ISO 9000 จำแนกตามอายุ.....	50
4-7 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายรู้ ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจ กับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้ รับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านภาพรวมจำแนกตามระดับ อายุ.....	51
4-8 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายรู้ ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจ กับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้ รับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 จำแนกตามระดับ อายุ.....	52
4-9 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายรู้ ระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจ กับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้ รับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกลังจากการติดต่อ จำแนกตามระดับ อายุ.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-10 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับทัศนคติจากการติดต่อ ธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับ การรับรองมาตรฐาน ISO 9000 จำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
4-11 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ระดับทัศนคติจากการติดต่อ ธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับ การรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
4-12 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ระดับทัศนคติจากการติดต่อ ธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับ การรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
4-13 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ระดับทัศนคติจากการติดต่อ ธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับ การรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
4-14 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับทัศนคติจากการติดต่อ ธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับ การรับรองมาตรฐาน ISO 9000 จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	58
4-15 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ระดับทัศนคติจากการติดต่อ ธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการ รับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน	59
4-16 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ระดับทัศนคติจากการติดต่อ ธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการ รับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไป จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	60
4-17 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับทัศนคติจากการติดต่อ ธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับ การรับรองมาตรฐาน ISO 9000 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-18 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ระดับทัศนคติจากการติดต่อ ธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการ รับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	62
4-19 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ระดับทัศนคติจากการติดต่อ ธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการ รับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	63
4-20 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ระดับทัศนคติจากการติดต่อ ธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการ รับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	64
4-21 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจ กับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการ รับรองมาตรฐาน ISO 9000 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	65
4-22 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ระดับทัศนคติจากการติดต่อ ธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการ รับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	66
4-23 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ระดับทัศนคติจากการติดต่อ ธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการ รับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	67
4-24 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ระดับทัศนคติจากการติดต่อ ธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการ รับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	68
4-25 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ระดับทัศนคติจากการติดต่อ ธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการ รับรองมาตรฐาน ISO 9000 จำแนกตามความรู้เรื่องระบบมาตรฐาน ISO 9000.....	69

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 เครื่องหมายที่ใช้รับรองคุณภาพของผลิตภัณฑ์โดย สมอ.....	12
2-2 โมเดลองค์ประกอบทัศนคติ.....	36