



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ลูกค้า ประชาชน :
การบริหารงานด้วยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)
บริษัทไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน)

สุเทพ กรมตะเกา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการ การทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ตุลาคม 2549
ISBN 974-429-544-9

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



FACTORS AFFECTING SATISFACTION OF EMPLOYEES, CUSTOMERS AND PEOPLE :
TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) OF THAI CARBON BLACK PUBLIC CO.,LTD.

SUTHEP KROMTAPAO

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in General Management

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

October 2006



ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ พนักงาน ลูกค้า ประชาชน :
การบริหารงานด้วยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) บริษัทไทย
คาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน)
โดย นายสุเทพ กรมตะเกา
สาขา การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม นายลัทธสิทธิ์ ทองแคล้ว

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อภิวัฒน์ จันตะนี)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล)

.....กรรมการ
(นาย ลัทธสิทธิ์ ทองแคล้ว)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุทธ ไกยวรรณ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป

.....อธิการบดี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวิทย์ เทียรทอง)

ตุลาคม พ.ศ. 2549