



สุเทพ กรมตะเกา. (2549). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ลูกค้า ประชาชน :**

การบริหารงานด้วยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) บริษัทไทยคาร์บอนแบล็ค

จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา :

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา :

รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล, นายลัทธสิทธิ์ ทองเกล้า.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อปัจจัยของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า 3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน 4) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 7) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ลูกค้าและประชาชนที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน จำนวน 155 คน ลูกค้า จำนวน 33 คน ประชาชน จำนวน 381 คน ใช้แบบสอบถาม 11 ระดับตามแบบของเซอร์สโตน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test, LSD และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในระดับมาก
2. ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในระดับมาก
3. ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในระดับพึงพอใจทีเดียว
4. ระดับการศึกษา ระยะเวลาการติดต่อ และตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการติดต่อ และแผนกที่ทำงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
6. ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
7. ปัจจัยตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน ปัจจัยด้านระยะเวลาการติดต่อและสายงานที่ปฏิบัติงานของลูกค้า และปัจจัยด้านอายุและระดับการศึกษาของชาวบ้านมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร



Sutep Kromtapao. (2006). **Factors Affecting Satisfaction of Employees, Customers and**

People: Total Quality Management (TQM) of Thai Carbon Black Public Co., Ltd.

A Thesis for M.B.A. (General Management). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon

Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisors : Associate Professor Dr. Pong Horadan,

Mr. Latasit Tongklaew.

ABSTRACT

This study aimed to 1) examine employees' levels of satisfaction towards TQM factors; 2) study customers' levels of satisfaction; 3) investigate people's levels of satisfaction; 4) compare TQM factors that affected employees' levels of satisfaction in relation to their personal factors; 5) compare TQM factors that affected customers' levels of satisfaction in relation to their personal factors; 6) compare TQM factors that affected people's levels of satisfaction in relation to their personal factors; and 7) examine the personal factors of the employees, customers, and people that affected their overall satisfaction levels towards TQM. The sample group consisted of 155 employees, 33 customers, and 381 people. The research tool was questionnaire with 11-point-rating scale of Thurstone. Statistical analysis was performed in terms of percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, F-test, LSD, and stepwise multiple regression analysis.

The findings were as follows:

1. The employees' levels of satisfaction towards TQM factors were found at a high level.
2. The customers' levels of satisfaction towards TQM factors were found at a high level.
3. The people were quite satisfied with TQM factors.
4. Differences in the employees' educational background, contact periods, and positions resulted in differences in their satisfaction levels towards TQM factors with significance level of 0.05.
5. Differences in the customers' age, educational background, contact periods, and work departments resulted in differences in their satisfaction levels towards TQM factors with significance level of 0.05.
6. Differences in the people's educational background resulted in differences in their satisfaction levels towards TQM factors with significance level of 0.05.
7. The employees' positions, the customers' contact periods and fields of work as well as people's age and educational background affected the overall satisfaction levels towards TQM.