



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพประกอบ.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร.....	11
แนวคิดด้านการบริการและการจัดการคุณภาพของสินค้าและบริการ.....	11
แนวคิดในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร.....	17
รูปแบบในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร.....	28
รูปแบบ และเกณฑ์รางวัล การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร.....	36
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	41
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการ.....	41
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	42
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50
ผลงานวิจัยภายในประเทศ.....	50
ผลงานวิจัยต่างประเทศ.....	57



สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 63
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 63
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 66
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 71
	การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล..... 71
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 73
	ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานภาพ ฯ..... 75
	ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน..... 80
	ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบๆ ของพนักงาน..... 96
	ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบๆ ของลูกค้า..... 114
	ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบๆ ของประชาชน..... 131
	ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ..... 138
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 141
	สรุปผลการวิจัย 141
	อภิปรายผล..... 145
	ข้อเสนอแนะ..... 155
	บรรณานุกรม..... 157
	ภาคผนวก..... 166
	ประวัติย่อผู้วิจัย..... 179



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดของกฎ	27
2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยตามเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)..	36
3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน.....	64
4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชาชน.....	65
5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมในการวิจัย.....	65
6 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพด้านต่างๆ ของพนักงาน.....	75
7 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพด้านต่างๆ ของลูกค้า.....	77
8 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพด้านต่างๆ ของประชาชน.....	79
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กรของ พนักงานเป็นรายชื่อ.....	80
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการวางแผนกลยุทธ์ของพนักงานเป็น รายชื่อ.....	81
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด (ภายใน) ของพนักงานเป็นรายชื่อ.....	82
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการวัด การวิเคราะห์ การจัดการการ เรียนรู้ของพนักงานเป็นรายชื่อ.....	83
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการมุ่งเน้นที่ทรัพยากรมนุษย์ของ พนักงานเป็นรายชื่อ.....	84
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงานเป็นรายชื่อ.....	85
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการจัดการการผลิตของพนักงานเป็น รายชื่อ.....	86
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยผลการดำเนินธุรกิจของพนักงานเป็น รายชื่อ.....	87



สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กรของ ลูกค้ำเป็นรายข้อ.....	88
18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการมุ่งเน้นที่ลูกค้ำและตลาด (ภายนอก) ของลูกค้ำเป็นรายข้อ.....	89
19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการจัดการผลิตของลูกค้ำเป็นรายข้อ.....	90
20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการผลิตภัณฑ์และบริการของ ลูกค้ำเป็นรายข้อ.....	91
21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของลูกค้ำ เป็นรายข้อ.....	92
22	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กรของ ประชาชน เป็นรายข้อ.....	93
23	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการจัดการการผลิตของ ประชาชน เป็นรายข้อ.....	94
24	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยผลการดำเนินธุรกิจของประชาชน เป็นรายข้อ.....	95
25	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามเพศ.....	96
26	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามอายุ.....	97
27	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามการศึกษา.....	99
28	ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยภาวะผู้นำและวัฒนธรรม องค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน.....	100
29	ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยด้านผลการจัดการด้าน การมุ่งเน้นที่ทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน.....	101
30	ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยด้านผลการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน.....	102



สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
2 การเคลื่อนที่ของวงล้อเคมมิ่ง.....	15
3 แนวคิด TQC ของ HSQ.....	28
4 แนวคิด TQM ของ Crosby.....	29
5 รูปแบบ TQM ของ Oakland.....	30
6 รูปแบบ TQM ของ MBNQA.....	32
7 รูปแบบ TQM ของ EFQA.....	33
8 รูปแบบ TQM ของรางวัล Deming prize.....	34
9 รูปแบบ TQM ของบริษัทไทยคาร์บอนแบล็คจำกัด (มหาชน) (TCB).....	35