

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. 2528. **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
วิทยาลัย.

กรองแก้ว อยู่สุข. 2543. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิติมา สุรสนธิ. 2533. **ความรู้ทั่วไปทางการสื่อสาร**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.

เกื้อกูล มาคะสิระ. 2545. **ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ของพนักงานในสภาวะการทำงานที่
เป็นอันตราย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

คณาจารย์ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2532. **จิตวิทยาทั่วไป**.
พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: กิ่งจันทร์การพิมพ์.

คำแหง แก้วพินนา. 2536. **การรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพัฒนากรในเขต 3**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จรัส สุวรรณมาลา. 2539. **การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ**.
กรุงเทพมหานคร: กราฟฟิคฟอร์แมต (ไทยแลนด์).

จันทนา จุฑาวรรณนะ. 2541. **การรับรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบที่มีผลต่อการ
ปฏิบัติงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศของบริษัทการบินไทย
จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. 2543. **เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล**. กรุงเทพมหานคร: สถาบัน
พัฒนาและรับรองคุณภาพ.

จำเนียร ช่วงโชติ. 2516. จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา.

ช่อทิพย์ ดันตรี. 2532. การรับรู้และความตระหนักเกี่ยวกับการใช้สารเคมีป้องกันกำจัดแมลงใน
เคหะสถาน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชัยสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ. 2544. มาตรฐานการจัดการทางการเงิน 7 Hurdles กับการจัดทำ
งบประมาณระบบใหม่. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ชาคริต บุญชัยเสรี. 2542. การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแรงงานของพนักงานบริษัทสำรวจและผลิต
ก๊าซธรรมชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. 2546. TQM: กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร: ชรรคมลดการพิมพ์.

ณัฐพล ขวลิทชีวิน และ ปราโมทย์ สุกปัญญา. 2545. เทคนิคการวัดผลงานสมัยใหม่.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อินฟอร์มีเดียบุ๊กส์.

เดโช สนวนานนท์. 2526. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: โพธิ์สามต้นการพิมพ์.

ทรงพล ภูมิพัฒน์. 2540. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา,
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ทองหล่อ สุวรรณภาพ. 2521. จิตวิทยาการศึกษา. อุบลราชธานี: หน่วยเอกสารทางการพิมพ์
วิทยาลัยครูอุบลราชธานี.

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมขององค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์. 2536. การเงินธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

นวลศิริ เปาโรหิตย์. 2535. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นาวัน ชีระวิทย์. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). 2549. รายงานประจำปี 2544 - 2548 (online). แหล่งที่มา: www.cementthai.com

ปฐมา วงษ์อ่อน. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษา บริษัท เอ็นเอ็มบี พรินซ์ชั่น บอลส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประนอม สโรชมาน. 2524. จิตวิทยาทั่วไป ฉบับที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปริทรรศน์ พันธุบรรยงก์. 2545. TQM ภาคปฏิบัติ: เทคนิคการแก้ปัญหาแบบสียามา. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส. เอเซียเพรส จำกัด.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรออฟเซต.

ฝ่ายบุคคล บริษัทในกลุ่มธุรกิจซิเมนต์ เครื่องซิเมนต์ไทย. 2548. บุคลากรของบริษัทในกลุ่มธุรกิจซิเมนต์ เครื่องซิเมนต์ไทย จำแนกตามตำแหน่งงาน.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.

พสุ เดชะรินทร์. 2544. **เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไพศาล เสงจิตระกูล. 2548. **การรับรู้และความคิดเห็นต่อการใช้มาตรการพัฒนาและบริหารกำลังคนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบราชการของข้าราชการ อุทหาเรื่อนบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภรณ์ กิริติบุตร. 2529. **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ**. กรุงเทพมหานคร: O.S. Printing House Co., Ltd.

รัชนี นพเกตุ. 2536. **เอกสารประกอบการบรรยาย วิชา จ 211 จิตวิทยาทั่วไป เรื่อง การรับรู้**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.

รุ่ง แก้วแดง. 2540. **รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มติชน.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. 2545. **การจัดการคุณภาพ จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท บพิการพิมพ์ จำกัด.

ลักขณา สรวิวัฒน์. 2530. **จิตวิทยาเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส. พรินติ้งเฮาส์.

ละมัยพร โลหิตโยธิน. 2542. **ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพโดยรวมกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วนิดา เสนีเศรษฐ และ ขอบ อินทร์ประเสริฐกุล. 2530. **มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2542. **TQM วิธีสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส. เอเซียเพรส จำกัด.

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. 2540. **TQM Living Handbook: An Executive Summary**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท บีฟิอาร์แอนด์ทีคิวเอ็มคอนซัลแทนท์ จำกัด.

วีรวัช มาณะศิรินันท์. 2541. **คัมภีร์บริหารองค์กรเรียนรู้สู่ TQM**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.

วุฒิชัย จานงค์. 2520. **แนวคิดเรื่องพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด รวมสาส์น.

ศศิธร สาเอี่ยม. 2544. **การบริหารคุณภาพโดยรวมและความพึงพอใจในการทำงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมปิโตรเคมีแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศูนย์ส่งเสริมคุณภาพงาน. 2548. **ประวัติการส่งเสริม TQM ในเครือซิเมนต์ไทย**.

สมศักดิ์ คลประสิทธิ์. 2539. **การนำเสนอรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สายสุนีย์ ปุตุตินันท์. 2541. **ความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ: กรณีศึกษา โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2524. **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท รวมสาส์น.

สิทธิศักดิ์ พุกขปิตีกุล. 2546. **การบริหารกลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์ขององค์กรด้วยวิธี Balanced Scorecard**. กรุงเทพมหานคร: ส. เอเซียเพรส จำกัด.

- สุชัยญา ไชยชาญ. 2543. การบริหารการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือ จุฬาฯ.
- สุชา จันทรเอม. 2531. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุโท เจริญสุข. 2525. หลักจิตวิทยาและพัฒนาการของมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ แพรววิทยา.
- สุนทร พูนพิพัฒน์. 2540. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ เอ็มพันธ์ จำกัด.
- สุนีย์ พึ่งสุข. 2544. ภาวะผู้นำของหัวหน้าหน่วยงานกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการบริหาร คุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของศาลจังหวัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.
- สุภาณี สนธิรัตน์. 2529. จิตวิทยาทั่วไป: การรับรู้. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.
- สุวรรณณี แสงมหาชัย. 2539. TQM กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ฟอรัมเทพรินติ้ง จำกัด.
- เสรี วงษ์มณฑา. 2542. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์มและ ไชเท็กซ์ จำกัด.
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. 2549. ข้อมูลตัวชี้วัดสมรรถนะการดำเนินงาน รายกลุ่ม อุตสาหกรรม (online).
แหล่งที่มา: http://www.oie.go.th/surveyyear/Q9_index.asp?m=moiTabIsic2

อริศรา ปาดแมน. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายกับ
พฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท รองเท้าบาจาแห่งประเทศไทย
จำกัด (มหาชน) โรงงานบางพลี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

Bank, J. 1992. **The Essence of Total Quality Management**. New York: Prentice – Hall.

Bounds, G., et al. 1994. **Beyond Total Quality Management: Toward the Emerging
Paradigm**. New York: McGraw – Hill, Inc.

Feigenbaum, A.V. 1991. **Total Quality Control**. New York: McGraw – Hill Book
Company.

Flood, R.L. 1993. **Beyon TQM**. Chichester: John Wiley & Sons.

Garrison, C.K. and R. Magoon. 1972. **Education Psychology**. Ohio: Charles E. Merrill
Publishing Co.

Goetsch, L. 1994. **Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness**.
New York: Macmillan College Publishing Company, Inc.

Harvey, J.H. and W.P. Smith. 1977. **Social Psychology: An Attributional Approach**.
Saint Louis: The C.V. Mosby Company.

Hilgard, E.R. and G.H. Bower. 1960. **Theories of Learning**. New York: Appleton Crofts.

Hofer, T.P., et al. 1997. Validating Quality Indicators for Hospital Care. **Joint Commission
Journal on Quality Improvement** 23.

- Hradesky, J.L. 1995. **Total Quality Management Handbook**. New York: McGraw – Hill, Inc.
- Jeffries, D.R. 1993. **Training for Total Quality Management**. London: Kogan Page, Ltd.
- Kaplan, R.S. and D.P. Norton. 1996. **The Balanced Scorecard**. Boston: Harvard Business School Press.
- Lee, C.Y. 2004. Perception and Development of Total Quality Management in Small Manufacturers: An Exploratory Study in China. **Journal of Small Business Management** 42(1): 102 – 115.
- McCormack, S.P. 1992. TQM Getting It Right The First Time. **Training & Development** 46(6).
- Oakland, J.S. 1989. **Total Quality Management**. London: Butterworth – Heinemann, Ltd.
- Rhodes, L.A. 1992. On the Road to Quality. **Educational Leadership** 49(6).
- Ross, J.E. 1993. **Total Quality Management Text, Cases and Reading**. 2nd ed. London: Kogan Page, Ltd.
- Sallis, E. 1993. **Total Quality Management in Education**. London: Kogan Page Educational Management Series.
- Schermerhorn, J.R., J.G. Hunt and R.N. Osborn. 1982. **Managing Organizational Behavior**. New York: John Wiley & Sons.
- Schiffman, L.G. and L.L. Kanuk. 1994. **Consumer behavior**. 5th ed. New Jersey: Prentice – Hall, Inc.

- Simone, D. and M. Anthony. 1994. **Assessing Attitude Toward and Knowledge of Organizational Behavior Characteristics Associated with the Presence of Total Quality Management Using the “Organizational Behavior Characteristics Self – Assessment” Instrument.** Maryland: Ph.D. Dissertation, University of Maryland College Park Press.
- Tenner R. and J. Detoro. 1992. **Total Quality Management: Three Steps of Continuous Improvement.** Massachusetts: Addison – Wesley Publishing Company, Inc.
- Wichean Jindadamrongwech. 2005. **Critical Success Factors of TQM Implementation: A Case Study of the Siam Refractory Industry Co., Ltd.** Independent Study, Kasetsart University.
- William, R.L. 1994. **Essentials of Total Quality Management.** New York: Amacom, American Management Association.
- Wolman, B.B. 1989. **Dictionary of Behavioral Science.** 2nd ed. San Diego: Academic Press.