

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
-------------	-----

สารบัญภาพ	(6)
-----------	-----

บทที่ 1 บทนำ	1
--------------	---

ความสำคัญของปัญหา	1
-------------------	---

วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
-------------------------	---

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
---------------------------	---

ขอบเขตการวิจัย	4
----------------	---

สมมุติฐานของงานวิจัย	4
----------------------	---

นิยามศัพท์	5
------------	---

ข้อจำกัดในการวิจัย	6
--------------------	---

บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
-----------------------	---

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	7
--	---

ประวัติการส่งเสริม TQM ในเครือซิเมนต์ไทย	28
--	----

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	48
--------------------------	----

แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานของบริษัท	58
--	----

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	66
--------------------------------	----

กรอบความคิดในการวิจัย	73
-----------------------	----

บทที่ 3 วิธีการวิจัย	76
----------------------	----

แหล่งข้อมูลในการวิจัย	76
-----------------------	----

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	76
-------------------------	----

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	78
------------------------	----

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	78
----------------------------	----

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	81
------------------------------------	----

การเก็บรวบรวมข้อมูล	82
---------------------	----

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	83
บทที่ 4 ผลการวิจัย	86
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	87
ระดับการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	90
การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของระดับผู้บริหารเกี่ยวกับหลักการบริหาร คุณภาพทั่วทั้งองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน ประสบการณ์ การทำงาน และแหล่งข้อมูล และการทดสอบสมมุติฐาน	95
การศึกษาผลการดำเนินงานของบริษัท เปรียบเทียบกับระดับการรับรู้ หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของระดับผู้บริหาร	
บริษัทในกลุ่มธุรกิจซีเมนต์ เครื่องซีเมนต์ไทย	124
ข้อวิจารณ์	128
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	130
สรุปผลการวิจัย	130
ข้อเสนอแนะ	133
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	136
ภาคผนวก	145
ภาคผนวก ก การทดสอบค่าความเชื่อมั่น	146
ภาคผนวก ข ระดับการรับรู้ของระดับผู้บริหารเกี่ยวกับหลักการบริหาร คุณภาพทั่วทั้งองค์กรในแต่ละด้าน แสดงเป็นจำนวน และร้อยละ	148
ภาคผนวก ค แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	153
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	158

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปบริษัทที่ได้รับรางวัล SCG Total Quality Award (2539 – 2542)	40
2	ขนาดของประชากร และร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งงาน	77
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน	87
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับผิดชอบ	88
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ของระดับผู้บริหารเกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า	91
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ของระดับผู้บริหารเกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน	92
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ของระดับผู้บริหารเกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านการให้ทุกคนมีส่วนร่วม	93
8	การรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรโดยรวม	95
9	การรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของระดับผู้บริหาร จำแนกตามตำแหน่งงาน	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	การเปรียบเทียบการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร จำแนกตาม ตำแหน่งงาน เป็นรายคู่	101
11	การรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของระดับผู้บริหาร จำแนก ตามประสิทธิภาพการทำงาน	103
12	การเปรียบเทียบการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร จำแนกตาม ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นรายคู่	108
13	การรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของระดับผู้บริหาร จำแนก ตามแหล่งข้อมูล	109
14	การเปรียบเทียบการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร จำแนกตาม แหล่งข้อมูล เป็นรายคู่	116
15	ตารางสรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน	123
16	ผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจซิเมนต์ ตั้งแต่ปี 2544 – 2548	124
17	การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของบริษัทกับตัวชี้วัดสมรรถนะการ ดำเนินงาน	127

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
1	ระดับการรับรู้ของระดับผู้บริหารเกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า แสดงเป็นจำนวนและร้อยละ	149
2	ระดับการรับรู้ของระดับผู้บริหารเกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน แสดงเป็นจำนวนและร้อยละ	150
3	ระดับการรับรู้ของระดับผู้บริหารเกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านการให้ทุกคนมีส่วนร่วม แสดงเป็นจำนวนและร้อยละ	152

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับ TQM ตามแนวคิดของ Tenner และ Detoro	10
2	วงล้อเดมมิง	23
3	“ศาลาคุณภาพ” แม่แบบทีคิวเอ็มของ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)	47
4	กระบวนการรับรู้ ปรับปรุงโดยลิตธิโชค	54
5	กระบวนการรับรู้ ปรับปรุงโดย Schermerhorn, Hunt และ Osborn	54
6	กระบวนการประเมินผลในองค์กร	61
7	ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงาน	65
8	กรอบความคิดการวิจัย	74