

วรรณคดี เนินพรหม 2554: การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและผลการปฏิบัติงานของ
ธุรกิจ กรณีศึกษา องค์กรที่มีการประยุกต์ใช้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรหรือองค์กรที่
ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติหรือรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์รัตน์ เลหาวิเชียร, Ph.D.
119 หน้า

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาผลการปฏิบัติงานของธุรกิจจำแนกตามข้อมูลองค์กร
ศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและผลการปฏิบัติงานของธุรกิจ จัดลำดับ
ความสำคัญขององค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และศึกษาการประยุกต์ใช้เครื่องมือ
เทคนิคและวิธีการทางคุณภาพในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย
คือ องค์กรในประเทศไทยที่มีการประยุกต์ใช้ระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร หรือองค์กรที่
ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ หรือรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จากสำนักเลขานุการ
คณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและเป็นการวิจัยในระดับ
ผู้บริหาร ที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการบริหารคุณภาพในองค์กร มีการ ใช้แบบสอบถามเป็น
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทาง
สถิติ โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน
ทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลองค์กรด้านจำนวนพนักงานในองค์กรมีผลต่อการปฏิบัติงาน
ของธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) องค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
และการจัดการกระบวนการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ การปฏิบัติงานของธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) การจัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้ง
องค์กร พบว่า สามารถเรียง องค์ประกอบ สามลำดับแรกได้ ดังนี้ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
สารสนเทศและการวิเคราะห์ และผลลัพธ์ของธุรกิจ 4) การประยุกต์ใช้เครื่องมือ เทคนิค และ
วิธีการทางคุณภาพ ประเภทของเครื่องมือเบื้องต้นแห่งคุณภาพเป็นกลุ่มของเครื่องมือที่ถูกนำไป
ประยุกต์ใช้ในองค์กรมากที่สุด และเครื่องมือ 5-S Technique เป็นเครื่องมือที่องค์กรส่วนใหญ่
นำมาประยุกต์ใช้มากที่สุด