

บรรณานุกรม

- ก๋อศักดิ์ ไชยรัศมีศักดิ์. เกาะติด TQM ความท้าทายขององค์กร : ก๋อศักดิ์ นำ 7-eleven ปักธงด้วย
ศรัทธา : ผู้จัดการรายสัปดาห์ 23 กรกฎาคม 2550. โรงพิมพ์ผู้จัดการ : กรุงเทพมหานคร.
2550.
- เตือนใจ อ่อนสำอาง. ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มา
ประยุกต์ใช้ในองค์กร บริษัท พีริเซท อินเตอร์เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น จำกัด. ภาคนิพนธ์,
วิทยาศาสตร์บัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพมหานคร : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2548.
- ทวี บุตรสุนทร. TQC : การบริหารคุณภาพงานทั่วทั้งองค์กร. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร,
2539.
- บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 2550. กรุงเทพมหานคร. 2551.
- พรพิมล โกพุมห้อย. การประยุกต์แนวคิดการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM) ในงานพัฒนา
คุณภาพบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขต 4. วิทยานิพนธ์. สังคมสงเคราะห์
ศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- มัลลิกา ต้นสอน. การจัดการยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด. 2544.
- เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. (2549). หลัก TQM และการประยุกต์ใช้. วารสารดำรงราชานุภาพ/
(เมษายน – มิถุนายน). กรุงเทพมหานคร.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. TQM Living. Hanol book An Executive Summary. กรุงเทพมหานคร :
บริษัท พี พี อาร์ แอนด์ ที คิว เอ็ม คอนซันแทนท์ จำกัด, 2540.
- ศศิรินทร์ ชัยอาภา. การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารออมสิน.
วิทยานิพนธ์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย
รามคำแหง. 2542.
- สนธิรัตน์ เมฆบุตร. การให้ความสำคัญด้านการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) และส่วนประสม
ทางการตลาดของธุรกิจ SMEs ประเภทโรงกลึง ในเขตจังหวัดชลบุรีและปราจีนบุรี.
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา. 2550.

- สุตีพร ฉันทน์เฉลิมพงศ์. การสร้างตัวแบบ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บัลด์ดริจ (MBNQA). กรณีศึกษา. บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย. สาขาการบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีปทุม. 2543.
- สุเทพ กรมตะเกา. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ลูกค้า ประชาชน : การบริหารงานด้วยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) บริษัทไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2550.
- สุนันทา เลานันท์. การพัฒนาองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : ดี ดี บัณฑิต. 2544.
- สุวรรณณี แสงมหาชัย. ที่ควิเอ็ม กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการการปฏิรูป สำนักงานเลขาธิการ. 2541.
- Bennis, Warren G. The planning of change. 2d ed. New York, Holt, Rinehart and Winston. 1969.
- Duncan William L. Total quality : key terms and concepts. New York, N.Y. : AMACOM, 1995.
- Feigenbaum, Armand V. Total Quality Control. 3th Ed. New York : McGraw – Hill, Inc., 1992.
- Fred Luthans, Organizational Behavior, 7th Ed. N.Y., McGraw-Hill, 1995.
- John Oakland, Department of Trade and Industry Booklet, 1995.
- Juran, J'M. Juran's Qualities control handbook. 4th ed. New York : McGraw-Hill. 1988.
- Lesley Kydd and Suson Parker. Educaional magement in action : a collection of case studies / edited by Megan Grawford. London : Paul Chapman ; The Open University, 1994.
- Lipsey, Richard G. Economics. 2nd ed. Publication, New York. 1969.
- Michael E. McGill, Organization Development for Operating Managers (New York : A Division of American Management Association. 1977.
- Stewart Black, and Newton Margulies, "An Ideological Perspective on Participation : A Case for integration," Journal of Organization Change Management, 2. 1989.
- The United States Department of Defense. Quality Management and the Process of Change. Jeanne Almaraz. Journal of Organizational Change Management. 1989.

TQM Handbook Published by British Railways Board. Smith, Adam. The Wealth of Nations. Reprint of Books I&II (1776). 1989.

Andrew S. Skinner Ed. Penguin Classic Publications, Penguin Press, New York. 1982.

Pike, R. John., Barnes, Richard. TQM in action : a practical approach to continuous performance improvemen. London Chapman and Hall. 1996.

Volker, D. L. Perspective on assisted dying: Oncology nurses' experience with requests for assisted dying from terminally ill patients with cancer. Oncology Nursing Forum, 28(1). 2001.

William E. Deming. Quality Productivity and Competitive Position. Massachusetts : Cambridge Institute of technology. 1982.

Yoshida, T., Nakata, F., Hosotani, K., Nitta, A. and Okuda, T. Phytochemistry. 31, 2829-2833. 1992.

THAMMASAT UNIVERSITY
สำนักหอสมุด



ภาคผนวก

สำนักหอสมุด

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง “การประเมินระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (TQM) ของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท ปัญญาธรา จำกัด “

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตร วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามวัดความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (TQM)
โดยรวม

ส่วนที่ 3 คำถามวัดความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ
(TQM) ในบริษัท ปัญญาธรา จำกัด ซึ่งแบ่งเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการนำองค์กร,
ด้านการวางแผนกลยุทธ์ , ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ,ด้านการวัด การวิเคราะห์
และการจัดการความรู้ ,ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ,ด้านการจัดการกระบวนการ ,ด้านผลลัพธ์

คำตอบของท่านมีคุณค่ายิ่งต่องานวิจัย ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้งานวิจัยดำเนิน
ไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของ
ท่านอย่างอิสระ โดยเลือกตอบคำตอบ เพียงข้อเดียว โดยเติมเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความใน
ช่องว่าง ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง

2. อายุ

- (1) 20 – 29 ปี (2) 30 – 39 ปี
 (3) 40 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- (1) โสด (2) สมรส
 (3) หย่าร้าง / หม้าย

4. ระดับการศึกษา

- (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรี
 (3) ปริญญาโทขึ้นไป

5. ตำแหน่งงาน

- (1) ระดับพนักงาน (2) ระดับเจ้าหน้าที่
 (3) ระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส (4) ระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป

6. หน่วยงานที่สังกัด

- (1) ด้านฝึกอบรมสายปฏิบัติการ (2) ด้านฝึกอบรมมณฑล
 (3) ด้านบริหารการศึกษา (4) ด้านฝึกอบรมสายสำนักงานและคลังสินค้า
 (5) ด้านการตลาดและพัฒนาการเรียนรู้ (6) ด้านบริหารงานทั่วไป
 (7) ด้านบริหารงานบุคคลและบัญชี (8) อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. ประสบการณ์ในการทำงาน

- (1) 1 – 2 ปี (2) 3 – 5 ปี
 (3) 6 – 10 ปี (4) 10 ปีขึ้นไป

8. ท่านได้รับการฝึกอบรมเรื่อง TQM

- เคยได้รับการฝึกอบรม ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม

ส่วนที่ 2 คำถามวัดความรู้ ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (TQM) โดยรวม

กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อที่	คำถามความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (TQM)	ใช่	ไม่ใช่
1.	TQM คือการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จเป็นแนวทางในการบริหารองค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ โดยที่ทุกคนมีส่วนร่วม		
2.	TQM เกิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศ สหรัฐอเมริกา		
3.	TQM เป็นกระบวนการที่ช่วยในการแก้ไขปัญหาทางานได้เป็นอย่างดี		
4.	TQA เป็นมาตรฐานของ TQM		
5.	TQM เป็นระบบที่ช่วยให้การทำงานทุกขั้นตอนมีคุณภาพ		
6.	ข้อเสนอแนะของพนักงานในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของ TQM		
7.	TQM แตกต่างจากมาตรฐาน ISO 9000 ตรงที่ว่า TQM มิได้กำหนดจากมาตรฐาน แต่เป็นบทสรุปของเทคนิคบริหารการปรับปรุงคุณภาพที่ได้รับการยอมรับ		
8.	กิจกรรม 5 ส เป็นส่วนหนึ่งของ TQM		
9.	QC Story เป็นส่วนหนึ่งของ TQM		
10.	ผู้บริหารเท่านั้นที่จะได้รับประโยชน์จาก TQM		
11.	ภาพรวมของผลสำเร็จของ TQM อย่างหนึ่งคือ การไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้า		
12.	องค์ประกอบที่สำคัญของ TQM คือการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง, การมุ่งเน้นการปรับปรุง, กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ , ตามวงจร PDCA เพื่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง		
13.	ด้านการเป็นผู้นำหมายถึง การสื่อสารถึงความรู้สึก ความนึกคิด วัตถุประสงค์ความต้องการเพื่อให้ดำเนินงานขององค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้		
14.	ไม่จำเป็นต้องทำการจัดฝึกอบรมเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพแบบ TQM ให้แก่บุคลากรทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง		
15.	การทำงานเป็นทีม คือทักษะสำคัญขององค์กรที่สามารถปรับปรุงตนเองได้และปลุกฝังให้กับบุคลากรในองค์กร		
16.	TQM มีความสำคัญในแง่ของการเป็นองค์ประกอบ ของการเปลี่ยนแปลงโดยมีผลสืบเนื่องมาจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่เป็นแรงกระตุ้นเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงต่างๆ การปรับตัวขององค์กรต่างๆเพื่อความอยู่รอด		

**ส่วนที่ 3 คำถามวัดความเข้าใจของพนักงานในกิจกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ(TQM)
ในบริษัท ปัญญาฯ จำกัด**

กรุณาจัดลำดับคะแนนตามความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วย โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อที่	1. คำถามด้านการนำองค์กร	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
1.	นำระบบคุณภาพ ISO 9001: 2008 เข้ามาใช้พัฒนาระบบคุณภาพของบริษัท					
2.	มีการจัดกิจกรรม ส่งเสริม การอบรมสัมมนา วิชาการให้ความรู้แก่บุคลากรและบุคคลภายนอกที่ สนใจทั่วไป					
3.	ผู้บริหารระดับสูงรู้และเข้าใจระบบคุณภาพที่ เหมาะสมกับบริษัท และเลือกมาประยุกต์ใช้					
4.	สร้างนิสัยในการทำงานด้วยการลดความผิดพลาด ของงานให้น้อยและรณรงค์ให้ความผิดพลาดเป็น ศูนย์					
5.	บริษัทให้ความร่วมมือกับองค์กรภายนอก อำนวย ความสะดวกเรื่องต่างๆ เช่น เป็นหน่วยเลือกตั้ง เป็นสนามสอบ					
	2. คำถามด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์					
6.	ผู้บริหารระดับสูงมีการประชุมร่วมกันจัดทำแผน และกำหนดทิศทางองค์กรของบริษัทอย่างชัดเจน					
7.	มีการประเมินศักยภาพของทรัพยากรที่มีความ เป็นไปได้ในอนาคตประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เสมอ					
8.	ผู้บริหารนำเป้าหมายและนโยบายไปกระจายสู่ ระดับปฏิบัติอย่างเป็นระบบ					
9.	ขั้นตอนเป็นระบบตรวจสอบง่ายในแต่ละหน่วยงาน ตามลำดับขั้น					
10.	มีการสำรวจและวิจัยความต้องการความคาดหวัง ของลูกค้าที่เข้ามารับการฝึกอบรมในเรื่องต่างๆ เช่น ที่จอดรถ เพื่อมากำหนดกลยุทธ์					

ข้อที่	3. คำถามด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
11.	หาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าโดยการสัมภาษณ์ กรอกแบบสอบถาม					
12.	มีการทำวิจัยของบริษัทโดยกรอกแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของพนักงาน เช่น การปฏิบัติงาน สวัสดิการ วัสดุอุปกรณ์					
13.	ผู้บริหารเปิดใจรับฟังปัญหาต่างๆและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น					
14.	มีการส่งจดหมายเชิญชวนไปยังหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนเข้าร่วมอบรมสัมมนาทางวิชาการฟรี					
15.	หาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าโดยกล่องความคิดเห็น					
	4. คำถามด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้					
16.	ผู้บริหารร่วมกันพิจารณา กำหนดวัตถุประสงค์การใช้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นร่วมกับผู้ออกแบบระบบต่อเนื่องและชัดเจน					
17.	การเก็บข้อมูลมีหน่วยงานกลางและหน่วยงานทุกหน่วยร่วมกันแบ่งหมวดข้อมูลให้มีความชัดเจน					
18.	การประเมินผลการดำเนินการของข้อมูลสารสนเทศควรดำเนินการอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง					
19.	โปรแกรมที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลควรมีทั้งที่เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปและเขียนขึ้นใช้เอง					
20.	มีวิธีการในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการทันกับความต้องการและทิศทางของธุรกิจอยู่เสมอ					

ข้อที่	5. คำถามด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
21.	มีการจัดทำแผนพัฒนากำลังคนในตำแหน่งอย่างเป็นระบบ					
22.	บริษัทมีนโยบายให้บุคลากรทุกคนใช้ภาษาอังกฤษได้ตามความจำเป็นโดยจัดอบรมให้แก่ผู้สนใจ					
23.	กระตุ้นให้บุคลากรเห็นถึงความจำเป็นในการต้องพัฒนาตนเองตลอดเวลา					
24.	ส่งเสริมให้บุคลากรคิดค้นวิธีทำงานแบบใหม่ๆที่เพิ่มประสิทธิภาพแก่หน่วยงาน					
25.	นำระบบรางวัลและการให้ผลตอบแทนมาใช้เพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรที่อุทิศร่างกายและใจแก่องค์กร					
	6. คำถามด้านการจัดการกระบวนการ					
26.	กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ชัดเจนตามลำดับความสำคัญ					
27.	มอบหมายอำนาจในการตัดสินใจอย่างเหมาะสมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการปรับปรุงงานและพัฒนาวิธีการทำงาน					
28.	มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานถัดไป					
29.	นำข้อมูลที่ได้จริงๆมาแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้นๆโดยวิธีแก้ปัญหาคือข้อเท็จจริง					
30.	นำข้อมูลและวิธีการปฏิบัติงานต่างๆในรูปสภานำมาประชาสัมพันธ์ในด้านบวก และลบเพื่อเปรียบเทียบพัฒนาการของบริษัท					

ข้อที่	7. คำถามด้านผลลัพธ์	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
31.	มีการวัดผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อบริษัท					
32.	มีการวัดผลความพึงพอใจของบุคลากรภายในที่ต่อบริษัทในด้านต่างๆ					
33.	มีการวัดผลอัตราการเข้าใหม่และลาออกของบุคลากรในแต่ละปี					
34.	มีการศึกษาความพึงพอใจของชุมชนต่อการเข้ารับบริการงานวิชาการต่างๆของบริษัท					
35.	มีการวัดผลความพึงพอใจของหัวหน้างานผู้ผ่านการอบรมจากบริษัท					

THAMMASAT UNIVERSITY
 สำนักหอสมุด

ประวัติการศึกษา

ชื่อ	นายบุญรัตน์ แก้วเชื่อน
วันเดือนปีเกิด	5 สิงหาคม 2509
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป
ทุนการศึกษา	ได้รับทุนการศึกษา จากบริษัท ปัญญาธรา จำกัด
ผลงานทางวิชาการ	-
ประสบการณ์ทำงาน	บริษัท ซี พี ออลล์ จำกัด (มหาชน) บริษัท ปัญญาธรา จำกัด

ชำนาญการหอสมุด