

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
ความรู้เกี่ยวกับศูนย์ฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร	11
ความรู้เกี่ยวกับศูนย์ฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร จุดจักร 2 (มีนบุรี)	13
แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอาชีพ	15
แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารองค์กร	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพองค์กรรวม (TQM)	37
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	58
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	65
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	65
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล	67
การวิเคราะห์ข้อมูล	68
สถิติที่ใช้	68
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	71
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	72
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์กรรวม(TQM) ของศูนย์ฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร	73
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	129
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	129
สมมติฐานการวิจัย	129
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	130
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	130
การเก็บรวบรวมข้อมูล	130
การวิเคราะห์ข้อมูล	131
สรุปผลการวิจัย	131
อภิปรายผล	142
ข้อเสนอแนะ	156

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	159
ภาคผนวก	163
ภาคผนวก ก	164
ภาคผนวก ข	177
ประวัติผู้วิจัย	179

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงชื่อเรียกและอักษรย่อสำหรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ของประเทศและหน่วยงานต่างๆ	22
4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ดำเนินงาน	72
4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้เข้าฝึกอาชีพ	72
4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์กรรวม (TQM) ของศูนย์ฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร จุดจักร 2 (มีนบุรี) ในภาพรวม	73
4.4 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์กรรวม ตามความคิดเห็นของผู้ดำเนินงานและผู้เข้าฝึกอาชีพ	82
4.5 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์กรรวม ตามความคิดเห็นของผู้ดำเนินงานจำแนกตามระดับการศึกษา	92
4.6 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์กรรวม ตามความคิดเห็นของผู้ดำเนินงานจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	101
4.7 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์กรรวม ตามความคิดเห็นของผู้เข้าฝึกอาชีพจำแนกตามเพศ	110
4.8 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์กรรวม ตามความคิดเห็นของผู้เข้าฝึกอาชีพจำแนกตามอายุ	119

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2.1 แสดงระบบการบริหารในปัจจุบันที่แบ่งแยกองค์กรย่อย	20
2.2 แสดงโครงสร้างของระบบ ISO 9000	25
2.3 แสดงรูปแบบ โครงสร้างการบริหารงานในระบบคุณภาพ ISO 9000	25
2.4 แสดงขั้นตอนการเตรียมเอกสาร	28
2.5 แสดงแผนภาพการเขียนเอกสาร	29
2.6 แสดงแนวคิดหลักของการจัดการคุณภาพองค์กรรวม	42
2.7 แสดงวิวัฒนาการของการบริหารคุณภาพ	43
2.8 แสดงวงจรเดมมิ่ง	49
4.1 แสดงผลการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์กรรวม โดยภาพรวม	81
4.2 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์กรรวม ตามความคิดเห็นของผู้ดำเนินงานและผู้เข้าฝึกอาชีพ	91
4.3 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์กรรวม ตามความคิดเห็นของผู้ดำเนินงานจำแนกตามระดับการศึกษา	100
4.4 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์กรรวม ตามความคิดเห็นของผู้ดำเนินงานจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	109
4.5 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์กรรวม ตามความคิดเห็นของผู้เข้าฝึกอาชีพจำแนกตามเพศ	118
4.6 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานการบริหารคุณภาพองค์กรรวม ตามความคิดเห็นของผู้เข้าฝึกอาชีพจำแนกตามอายุ	127

