



วาริต บุญสร้างสม. (2548). การศึกษาลักษณะการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรและการรับรู้ของพนักงานบริษัทแม่กซอน (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. คณะกรรมการควบคุม : ดร.ปฐมพงษ์ สุภเลิศ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินตนา เวชมี.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรของพนักงาน 2) ศึกษาระดับการรับรู้ที่เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรของพนักงานในบริษัทแม่กซอน (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เปรียบเทียบระดับการรับรู้ที่เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรของพนักงานในบริษัทแม่กซอน (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อลักษณะการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กร 5) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อลักษณะคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้พื้นฐานของการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรกับการรับรู้ของพนักงานในบริษัทแม่กซอน (ประเทศไทย) จำกัด และ 7) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรกับการรับรู้ของพนักงานในบริษัทแม่กซอน (ประเทศไทย) จำกัด ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัทแม่กซอน (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 331 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) หากความสัมพันธ์โดยใช้ค่าไค-สแควร์ (χ^2) และค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment)

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ระดับมาก ร้อยละ 73.7 และความรู้ระดับปานกลาง ร้อยละ 20.5
2. พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้ในการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับการรับรู้โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ ด้านศักยภาพในการแข่งขัน ด้านต้นทุนการผลิต ด้านคุณค่าของสินค้าและบริการและด้านการคุณภาพชีวิตในการทำงาน



3. อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงาน การได้รับการฝึกอบรม และแผนกที่สังกัดของพนักงานที่ต่างกันมีระดับการรับรู้ในการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อลักษณะการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยพนักงานมีระดับความคิดเห็นคือ เห็นด้วยในด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และด้านการทำงานเป็นทีม

5. อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน การได้รับการฝึกอบรม และแผนกที่สังกัดที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อลักษณะการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ความรู้กับการรับรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



Warit Boonsrangsom. (2005). **A Study of the Total Quality Management and the Perception of Employees in the Maxon Systems (Thailand) Co., Ltd.** Master's Thesis of Business Administration Degree. (General Management). Ayutthaya : Graduate School, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee :
Dr. Pathompong Supalert, Asst. Prof. Chintana Vejme.

ABSTRACT

This research aimed to 1) study the knowledge of the employees about the total quality management; 2) study levels of the perception of the total quality management of the employees in the Maxon Systems (Thailand) Co., Ltd., categorized by personal factors; 3) compare the levels of the perception of the total quality management of the employees in the Maxon Systems (Thailand) Co., Ltd., categorized by personal factors; 4) examine opinions of the employees on the total quality management; 5) compare levels of opinions of the employees on the total quality management, categorized by personal factors; 6) study the relationship between basic knowledge about the total quality management and the perception of the total quality management of the employees in the Maxon Systems (Thailand) Co., Ltd. and 7) study the relationship between the total quality management methods and the perception of the total quality management of the employees in the Maxon Systems (Thailand) Co., Ltd. The population studied included 331 employees in the Maxon Systems (Thailand) Co., Ltd. Statistical methods employed in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test. Differences were compared in pairs using Scheffe's Method. The relationship was investigated using chi-square test. Correlation was studied using Pearson's product moment.

Findings indicated that :

1. The majority of the employees, representing 73.7 percent, possessed the knowledge at a high level, while 20.5 percent possessed such knowledge at a moderate level.
2. Most of the employees had the perception of the total quality management at a high level, arranged in order of amount-competitiveness, the production cost. values of services and products, and quality of work life.



3. Differences in age, status, education level, work period, training received, and department of the employees resulted in differences in their levels of the perception of the total quality management at a 0.05 significance.

4. Most employees agreed with the total quality management in the aspects of giving priority to customers, continuous improvement, and teamwork.

5. Differences in age, education level, work period, position, training received, and department of the employees resulted in differences in the levels of their opinions on the total quality management at a 0.05 significance.

6. The staff members' knowledge related to their awareness at the significant score of 0.05. The method of the total quality management in the aspects of giving priority to customers, continuous improvement, and teamwork, related to the staff's awareness of the total quality management at a 0.05 significance.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ ประธานที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินตนา เวชมี กรรมการ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงาน บริษัทแม่กซอน (ประเทศไทย) จำกัดทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อน ๆ ปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไป ที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

วาริต บุญสร้างสม