

การศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดเห็นของพนักงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 1). การมุ่งเน้นลูกค้า 2). การปรับปรุงกระบวนการ 3). ทุกคนมีส่วนร่วมในองค์กร 4). การบริหารด้วยข้อเท็จจริง 5). การระดมสมอง 6). การให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ 7). การใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ 8). การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยปฏิบัติงานที่สังกัด โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติในส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 2.2 จำนวน 221 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความเห็นต่อการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการปรับปรุงกระบวนการ ด้านทุกคนมีส่วนร่วมในองค์กร ด้านการบริหารด้วยข้อเท็จจริง ด้านการระดมสมอง ด้านการให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ การใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อกำหนดความสูญเสียจากคุณภาพโดยใช้ข้อเท็จจริง และการให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านการปรับปรุงกระบวนการ และด้านการให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ยังพบอีกว่าด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าโดยรวมและรายชื่อทุกข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ในส่วนปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยปฏิบัติงานที่สังกัด ไม่แตกต่างกัน