

ในสถานการณ์แข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในปัจจุบัน คุณภาพของสินค้าที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจมีความสำคัญอย่างมาก ต่อความอยู่รอดขององค์กร และเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าว บริษัทเอสเอ็มพี ซีวีพัฒนา จำกัด ได้ประยุกต์ระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรหรือTQM เข้ามาใช้ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบ TQM ของบริษัทเอสเอ็มพี ซีวีพัฒนา จำกัด วิธีการศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอสเอ็มพี ซีวีพัฒนา จำกัด ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาจำนวน 251 คน และ สัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้บริหารบริษัทจำนวน 3 คน

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 3,501 – 4,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว 3 – 4 ปี

พนักงานของบริษัทฯ เคยส่งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ TQM ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา มีร้อยละ 33.1 มีความรู้เกี่ยวกับ TQM ถูกต้องเป็นส่วนใหญ่คือ ตั้งแต่ร้อยละ 90.0 ขึ้นไป ได้แก้วความหมาย QCC เป็นส่วนหนึ่งของ TQM ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม TQM เป็นกระบวนการในการแก้ปัญหางานได้เป็นอย่างดี

พนักงานมีความเห็นเกี่ยวกับ TQM อยู่ในระดับมาก ตั้งแต่ร้อยละ 70.0 ขึ้นไป คือ TQM ช่วยพัฒนาคุณภาพรวมได้ และองค์กรที่มี TQM จะผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ สำหรับการยอมรับระบบ TQM ของพนักงานนั้นพบว่าการยอมรับที่แตกต่างกัน เช่น เคยปฏิบัติกิจกรรม QCC ทุกครั้งจนถึงนานๆ ครั้งมีร้อยละ 77.9 เคยเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อยทุกครั้งร้อยละ 31.8 ส่วนที่ไม่เคยมีร้อยละ 26.9

ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบ TQM เข้ามาใช้ในบริษัท ฯ ที่สำคัญได้แก่ ไม่มีเวลาในการทำกิจกรรม และไม่ได้รับความร่วมมือจากสมาชิกในกลุ่ม นอกจากนี้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการดำเนินงาน ได้แก่ การขาดความต่อเนื่องของการดำเนินงาน การอบรมไม่ทั่วถึง

สำหรับข้อเสนอแนะในการทำกิจกรรม TQM ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการทำกิจกรรม QCC คือ ให้ทุกคนมีความร่วมมือ และรับผิดชอบร่วมกัน และจัดเวลาให้ทำกิจกรรมให้พร้อม มีการจัดเวลาในการทำกิจกรรม และควรมีเกมส์ให้เล่นในกิจกรรมด้วย

นอกจากนี้คณะกรรมการดำเนินงานต้องมีความชัดเจนของแผนการดำเนินงานระยะยาว รวมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องด้วย