

บทคัดย่อ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ยุทธศาสตร์การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) กับ ลักษณะเฉพาะขององค์กร (ได้แก่ ขนาดขององค์กรหรือจำนวนพนักงาน กิจกรรมส่งเสริมการประยุกต์ใช้ TQM และ วัฒนธรรมขององค์กร) สำหรับอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทยในงานวิจัยนี้ มีจุดประสงค์เพื่อระบุถึงลักษณะและโครงสร้างที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมไปประยุกต์ใช้ โดยมีขอบเขตการศึกษาที่ครอบคลุม 7 กิจกรรมหลัก ได้แก่ ภาวะผู้นำ กระบวนการวางแผน การมุ่งเน้นลูกค้า การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดการบุคลากร การจัดการกระบวนการ และการบริหารผู้ส่งมอบ และครอบคลุมภาพรวมของลักษณะวัฒนธรรมองค์กรตามแบบจำลอง the competing values framework (CVF) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสำรวจจำนวน 231 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 39.90) ด้วยเทคนิคทางสถิติ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของปัจจัย การวิเคราะห์เพื่อยืนยันการจัดกลุ่มปัจจัย และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวแปร (t-test) แสดงให้เห็นว่าขนาดขององค์กรไม่มีผลต่อระดับการประยุกต์ใช้กิจกรรมทั้ง 7 กิจกรรมของการบริหารคุณภาพโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) ในขณะที่องค์กรซึ่งมีการส่งเสริมกิจกรรม TQM อย่างเป็นทางการ จะมีระดับของการประยุกต์ใช้กิจกรรมดังกล่าว รวมทั้งประสิทธิภาพเฉพาะด้านการสร้างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และกระบวนการ สูงกว่าองค์กรที่ไม่ได้มีกิจกรรมการประยุกต์ใช้ TQM (อย่างเป็นทางการ) อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) นอกจากนี้ยังไม่มีโครงสร้าง และ/หรือ วัฒนธรรมองค์กรที่ตายตัวสำหรับการดำเนินยุทธศาสตร์การบริหารคุณภาพโดยรวม แต่อย่างไรก็ตามวัฒนธรรมแต่ละแบบมีแนวโน้มจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในแต่ละด้านขององค์กรแตกต่างกันไป เช่น วัฒนธรรมแบบปรับตัวและแบบลำดับขั้นในส่วนที่ 1 มีแนวโน้มจะส่งผลในเชิงบวกต่อนวัตกรรมของกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.01$) นอกจากนี้ผลการวิจัยที่ได้ยังชี้ให้เห็นว่าในปัจจุบันคุณภาพได้กลายเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรจำเป็นต้องมีเป็นพื้นฐาน ในขณะเดียวกัน การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน จะต้องให้ความสำคัญกับนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์เป็นสำคัญ รวมถึงใช้เป็นข้อมูลยืนยันได้ว่า กิจกรรมการบริหารคุณภาพโดยรวม จำเป็นที่จะต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเป็นทางการ และกำหนดเป็นหนึ่งในนโยบายหลักขององค์กร เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพดำเนินงาน ทั้งการสร้างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และกระบวนการ