

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของระดับผู้บริหารบริษัทในกลุ่มธุรกิจซีเมนต์ เครือซีเมนต์ไทย ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในด้านการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และด้านการให้ทุกคนมีส่วนร่วม และศึกษาผลการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจซีเมนต์ เครือซีเมนต์ไทย จากการนำหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ระดับผู้บริหารบริษัทในกลุ่มธุรกิจซีเมนต์ เครือซีเมนต์ไทย ในตำแหน่งผู้บริหาร ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้จัดการส่วน และผู้จัดการแผนก จำนวน 316 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test และ Scheffe

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ระดับผู้บริหารบริษัทในกลุ่มธุรกิจซีเมนต์ เครือซีเมนต์ไทย มีการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีการรับรู้ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 ด้านการให้ทุกคนมีส่วนร่วม มีการรับรู้ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.06 และมีการรับรู้โดยรวมในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร พบว่า ตำแหน่งงานและแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่แตกต่างกัน ส่วนประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการรับรู้ที่แตกต่างกัน และจากการศึกษาผลการดำเนินงานของบริษัท พบว่า บริษัทมีอัตราการทำการในในระดับที่ดี มีสภาพคล่องสูง หนี้สินมีแนวโน้มลดลง ผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้นมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงวัดผลการดำเนินงานของบริษัทส่วนมากอยู่เหนือค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม และผลการดำเนินงานของบริษัทเป็นไปในทิศทางเดียวกับระดับการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของระดับผู้บริหาร

The objectives of this research were as follows: to study the level of Total Quality Management perception, factors affecting the perception relating to 3 aspects: customer focus, process improvement and total involvement, and performance of the Siam Cement Group's Cement Business from using Total Quality Management. The samples used were 316 personnel in management level of the Siam Cement Group's Cement Business: administrator, director and manager. The research instruments used for collecting the data were sets of questionnaire. The data was analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, F-test and Scheffe.

The findings were management level of the Siam Cement Group's Cement Business had highest level in customer focus perception (average score = 2.65), high level in process improvement perception (average score = 2.27), middle level in total involvement perception (average score = 2.06) and high level in Total Quality Management perception (average score = 2.33), job position and source of data statistically affected the perception but work experience had no statistically affected. The study of business performance was that The Siam Cement Group's Cement Business had good level of profit margin, high current ratio, decreased trend of debt, increased trend of return on equity and almost all key performance indicators were above industrial average. When compared with perception of Total Quality Management. It found that business performance was on the same direction with the level of Total Quality Management perception by the management level.