

ภัทรา เทพไทย 2549: การรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของระดับผู้บริหาร ของบริษัท
ในกลุ่มธุรกิจซีเมนต์ เครือซีเมนต์ไทย วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา ปรธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์
ปริยานุช อภิณูโยภาส, Ph.D. 158 หน้า
ISBN 974-16-2331-3

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของ
ระดับผู้บริหารบริษัทในกลุ่มธุรกิจซีเมนต์ เครือซีเมนต์ไทย ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้หลักการบริหาร
คุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในด้านการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และ
ด้านการให้ทุกคนมีส่วนร่วม และศึกษาผลการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธุรกิจซีเมนต์ เครือซีเมนต์ไทย
จากการนำหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ระดับผู้บริหารบริษัท
ในกลุ่มธุรกิจซีเมนต์ เครือซีเมนต์ไทย ในตำแหน่งผู้บริหาร ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้จัดการส่วน และผู้จัดการ
แผนก จำนวน 316 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์
ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน F – test และ Scheffe

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ระดับผู้บริหารบริษัทในกลุ่มธุรกิจซีเมนต์ เครือซีเมนต์ไทย มีการรับรู้หลักการ
บริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ
2.65 ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีการรับรู้ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 ด้านการให้
ทุกคนมีส่วนร่วม มีการรับรู้ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.06 และมีการรับรู้โดยรวมในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร พบว่า ตำแหน่ง
งานและแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่ต่างกัน ส่วน
ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการรับรู้ที่ต่างกัน และจากการศึกษาผลการดำเนินงาน
ของบริษัท พบว่า บริษัทมีอัตราการทำกำไรในระดับที่ดี มีสภาพคล่องสูง หนี้สินมีแนวโน้มลดลง ผล
ตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้นมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงวัดผลการดำเนินงานของบริษัทส่วนมากอยู่เหนือค่า
เฉลี่ยของอุตสาหกรรม และผลการดำเนินงานของบริษัทเป็นไปในทิศทางเดียวกับระดับการรับรู้หลักการ
บริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของระดับผู้บริหาร