

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) กรณีศึกษา บริษัท ทรอมัลลอย (ประเทศไทย) จำกัด
ชื่อ	นางสาวเพ็ญสุภา สุขประเสริฐ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์เนตร์พัฒนา ยาวีราช
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2550

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) กรณีศึกษา บริษัท ทรอมัลลอย (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ศึกษาใช้กรอบแนวคิดหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์และความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) และหาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) และความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นตามแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบ linkert เป็นการวัดระดับมาตราวัดอันตรภาค ใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมานด้วย t-test, One way ANOVA, LSD และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.8 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 41.2 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.9 การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส คิดเป็นร้อยละ 51.3 ประสบการณ์การทำงาน 4-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.8 ตำแหน่งงานพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 90.4 ผลการวิเคราะห์ในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับลูกค้า การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ทำให้สินค้ามีคุณภาพสูงมากขึ้น ช่วยลดของเสียจากกระบวนการผลิต ช่วยทำให้ส่งมอบสินค้าได้ทันเวลา และช่วยลดต้นทุนด้านการผลิต

จากวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) พบว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ในด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การ

ทำงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ไม่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน ส่วนตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ไม่แตกต่างกันในด้านทำให้สินค้ามีคุณภาพมากขึ้น ส่งมอบสินค้าได้ทันเวลาและลดต้นทุนด้านการผลิต ส่วนตำแหน่งที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ทำให้ลดของเสียจากระบวนการผลิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ได้แก่ ปัจจัยทางด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยต่างๆ ข้างต้นมีส่วนส่งเสริมในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ให้ประสบความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นในด้านช่วยทำให้สินค้ามีคุณภาพสูงขึ้นลดของเสียจากระบวนการผลิต ส่งมอบสินค้าได้ทันเวลา และลดต้นทุนด้านการผลิต ยกเว้นปัจจัยทางด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า ในส่วนของบริษัทมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าจะไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ที่ทำให้สินค้ามีคุณภาพสูงขึ้น ส่งมอบสินค้าได้ทันเวลา และลดต้นทุนด้านการผลิต

Independent Study Title	The factors that Influence for Success of Total Quality Management (TQM) Case study: Chromalloy (Thailand) Ltd.
Name	Miss Pensupa Sukprasert
Advisor	Associate Professor Natepanna Yaviraj
Major	General Management
Academic Year	2007

### **ABSTRACT**

The purpose of this research is to studying the factors which influences the successful of Total Quality Management (TQM) and studying the factors which has relationship to the successful of Total Quality Management (TQM) in case study Chromalloy (Thailand) Ltd. The researcher has used the framework to studying difference between demographic information and the successful of Total Quality Management (TQM) and studying the relationship between involved factors in Total Quality Management (TQM). This research was performed by using Quantitative research and use the questionnaire to measurement level of the opinion from population by following the linkert scale, using descriptive statistic and inferential statistic with t-test, One Way ANOVA, LSD and analyzed the relationship by using pearson correlation.

The results of this research indicates that 58.8% of population are males, 41.2% are females. The majority of ages are between 21-30 years old which equal to 43.9%, education background undergraduated diploma which equal to 51.3%, work experience between 4-5 years which equal to 42.8% and position is the operator in production which equal to 90.4%. The results of opinion analyzed regarding involved factors in Total Quality Management (TQM) which are including customer focus, team work and continual improvement, it was found population has most level of opinion. In overall of successful Total Quality Management (TQM), it was found most level of opinion are following: to increasing high quality, reduce waste from production process, turn around time and reduce cost.

According to the purpose of this research, the researcher want to studying the factors which influences the successful of Total Quality Management (TQM). The results of the research demographic information are following: The gender factors are differentiation, it has the results for successful of Total Quality Management (TQM) not different. For the age, education background, work experience are differentiation it shows the results same as the gender. In the other hand, the position factors are differentiation, it has the result for successful of Total Quality Management (TQM) not different in item to increasing high quality, turn around time and reduce cost but different in item reduce waste from production process in significant at 0.05.

For the other one propose of research, the researcher want to studying the relationship between involved factors for example, customer focus, team work and continual improvement with the successful of Total Quality Management (TQM), the results of research are following: the involved factors that mentioned above, customer focus, team work and continual improvement, it has the relationship with the successful of Total Quality Management (TQM). Therefore, it can be explained that the factors mentioned above have the influence to successful of Total Quality Management (TQM) are following, increasing high quality, reduce waste from production process, turn

around time and reduce cost but the customer focus factors in item customer complaint management system, it does not has relationship with the successful of Total Quality Management (TQM) are following: increasing high quality, turn around time and reduce cost.