ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพในองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

RELATIONSHIP BETWEEN AN APPLICATION OF QUALITY MANAGEMENT PRACTICES AND QUALITY OF WORKING LIFE OF OFFICE EMPLOYEES IN BANGKOK

อภิวรรตน์ กรมเมือง

APIWAT KROMMUANG

งานวิจัยงบประมาณจากเงินรายได้คณะการบริหารและจัดการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพในองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

RELATIONSHIP BETWEEN AN APPLICATION OF QUALITY MANAGEMENT PRACTICES AND QUALITY OF WORKING LIFE OF OFFICE EMPLOYEES IN BANGKOK

อภิวรรตน์ กรมเมือง

APIWAT KROMMUANG

ข. 12845115

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 146361
วัน,เดือน,ปี 19 พ.ค. 2560

งานวิจัยงบประมาณจากเงินรายได้คณะการบริหารและจัดการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

การบริหารคุณภาพได้เข้ามามีบทบาทสำคัญช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน องค์กรต่างนำหลักของการบริหารคุณภาพเข้ามาใช้ในการดำเนินงานในขณะเดียวกันองค์กรก็จะต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรหรือทุนมนุษย์ที่เป็นทรัพยากรอันมีค่าขององค์กรด้วย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Practices) ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร นอกจากนั้นยังสามารถนำผลจากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน และออกแบบกิจกรรมที่จะช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต่อไป โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ทำการวิเคราะห์ผลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance : ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน อย่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่พนักงานที่มีอายุ และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันนั้น มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน และสำหรับการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยเทคนิค Stepwise ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานได้แก่ การทำงานเป็นทีม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กระบวนการบริหารจัดการการมุ่งเน้นที่ลูกค้า และการบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ภาวะผู้นำ และการวางแผนกลยุทธ์นั้น ไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Abstract

Quality Management has the important role in helping organizations meet to the need of customers and created gain competitive advantage, organizations to apply the Quality Management Practices for their operations. At the same time, the organizations must focus on personnel or human capital. This is a valuable resource.

The objectives of this research were to study and compare the Quality of Working Life of employees classified by demographic feature and to analysis the relationship between factors of the Quality Management Practices (QMP) effect to the Quality of Working Life (QWL) of employees. Moreover, it will be able to bring this study results to planning operation and design the activities which will enforce the quality of working life to the employees, in order to working efficiency which will lead to organization's development also. Data was collected by Non-probability Sampling techniques namely, Accidental Sampling from sample group of 400 people. Analysis result with variance technique was found that employee with gender, marital status, education level and monthly income in different quality of the working life, has the significant statistic at the level of 0.05 whereas, the employee that have age and working duration which different has the quality of working life level not different. The analyzed for the Multiple regression analysis by Stepwise technique found that five factors of the Quality Management Practices including teamwork, continuous improvement, process management, customer focus and HRM effect to employee quality of working life, at the significant statistic level of 0.01 while factor of leadership and strategic planning not effect to employees' quality of working life.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย I

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ II

สารบัญ III

สารบัญตาราง V

สารบัญภาพ VIII

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

1.3 สมมติฐานการวิจัย 3

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย 4

1.5 ขอบเขตการวิจัย 5

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย 6

1.7 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ 6

บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics) 10

2.2 แนวความคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพ (Quality) 12

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ (Quality Management Practices ; QMP) 16

2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life ; QWL) 32

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 40

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากร และการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 51

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูล 53

3.3 การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล 63

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย 63

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ 75

4.2 การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร 78

4.3 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร 85

4.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ 92

4.5 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) ของปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร 97

บรรณานุกรม 128

ภาคผนวก 137

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

2.1 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) 36

2.2 ปัจจัยด้าน "ลักษณะทางประชากรศาสตร์" ที่เคยมีผู้ทำการศึกษาและเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ 46

2.3 ปัจจัยด้าน "หลักการบริหารคุณภาพ (QMP)" ที่เคยมีผู้ทำการศึกษาและเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ 48

2.4 ปัจจัยด้าน "ทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน (QMP)" ที่เคยมีผู้ทำการศึกษาและเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ 49

2.5 ปัจจัยด้าน "คุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL)" ที่เคยมีผู้ทำการศึกษาและเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ 50

3.1 จำนวนของการสุ่มตัวอย่างตามแต่ละเขตพื้นที่แบ่งตามสัดส่วนของจำนวนผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส 52

3.2 ข้อคำถามส่วนที่ 1 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 54

3.3 ข้อคำถามส่วนที่ 2 : หลักการบริหารคุณภาพด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม 55

3.4 ข้อคำถามส่วนที่ 2 : หลักการบริหารคุณภาพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM) ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม 56

3.5 ข้อคำถามส่วนที่ 2 : หลักการบริหารคุณภาพด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus) ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม 56

3.6 ข้อคำถามส่วนที่ 2 : หลักการบริหารคุณภาพด้านกระบวนการบริหารจัดการ (Process Management) ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม 56

3.7 ข้อคำถามส่วนที่ 2 : หลักการบริหารคุณภาพด้านการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม 57

3.8 ข้อคำถามส่วนที่ 2 : หลักการบริหารคุณภาพด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม 57

3.9 ข้อคำถามส่วนที่ 2 : หลักการบริหารคุณภาพด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม 58

3.10 ข้อคำถามส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม 59

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

3.11 ข้อคำถามส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม 59

3.12 ข้อคำถามส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคงของผู้ตอบแบบสอบถาม 59

3.13 ข้อคำถามส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม 60

3.14 ข้อคำถามส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านผลตอบแทนที่เหมาะสมของผู้ตอบแบบสอบถาม 60

3.15 ข้อคำถามส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความปลอดภัย และสุขอนามัยในสถานที่ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม 60

3.16 ข้อคำถามส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้าน สัมพันธภาพในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม 61

3.17 ข้อคำถามส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสมดุลระหว่าง ชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม 61

3.18 สูตรการวิเคราะห์ความแปรแรวน 66

3.19 One-way ANOVA ในการวิเคราะห์ความถดถอย 70

4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 75

4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 75

4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ 76

4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา 76

4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกระยะเวลาในการทำงาน 77

4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกระยะเวลาในการทำงาน 77

4.7 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านหลักการบริหารคุณภาพ ภายในองค์กร 78

4.8 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 85

4.9 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า p-value เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธี t-test 92

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงอายุ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวน 92

4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม สถานภาพ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวน 93

4.12 ค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพ ด้วยวิธี LSD 93

4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับการศึกษา ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวน 93

4.14 ค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD 94

4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลา ในการทำงาน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวน 94

4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวน 95

4.17 ค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนด้วยวิธีของ Games-Howell 95

4.18 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร กับ ปัจจัยด้านหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) ทั้ง 7 ด้าน 97

4.19 ค่าสหสัมพันธ์ร่วมเชิงพหุ (Multicollinearity) ของตัวแปรอิสระ QMP 99

4.20 การทดสอบอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยด้านหลักการบริหารคุณภาพในองค์กรทั้ง 7 ด้าน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร 100

4.21 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) ของตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา 101

4.22 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายในรูปคะแนนดิบ (b) คะแนนมาตรฐาน (β) และ การทดสอบการมีนัยสำคัญทางสถิติของ β (n=400) 102

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 5
2.1 วงจร PDCA 19
2.2 ปฏิกิริยาลูกโซ่สำหรับการปรับปรุงคุณภาพ 21
2.3 กระบวนการของมาตรฐาน ISO 9000 31
2.4 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) 39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันลูกค้าให้ความสำคัญต่อคุณภาพของสินค้าและบริการมากขึ้นโดยลูกค้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และบริการที่ตั้งใจจะซื้อ ประกอบกับบริษัทผู้ผลิตพยายามหาประเด็นในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาด ซึ่งการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นเป็นทางเลือกที่สำคัญที่องค์กรธุรกิจจะได้รับความเชื่อมั่นในศักยภาพจากลูกค้า (Rijn. 2004) ดังนั้น "คุณภาพ" จึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับองค์กรธุรกิจในการอยู่รอดท่ามกลางสภาวะการแข่งขันที่ขยายตัวไปทั่วโลก (Zakuan, Yusof & Shamsudin. 2007) นอกจากนี้อุตสาหกรรมโลกในปัจจุบันเกิดแรงผลักดันในการส่งเสริมให้แต่ละองค์กรเกิดวัฒนธรรมด้านคุณภาพ โดยสามารถสังเกตได้จากการที่องค์กรส่วนใหญ่มีการกำหนดและประกาศนโยบายคุณภาพไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นคุณภาพจึงได้ถูกกำหนดให้เป็นเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หลักขององค์กรที่ต้องแสดงให้ลูกค้ารับรู้เป็นอันดับแรก (Gurudatt & Gazal. 2015)

การบริหารคุณภาพ (Quality management) เป็นปรัชญาการบริหารจัดการ และวิธีคิดที่ทำให้หลายองค์กรธุรกิจสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการ และบรรลุเป้าหมายในระดับโลกได้ในที่สุด (Sidin & Wafa. 2014) และถือเป็นกลยุทธ์พื้นฐานที่ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร (Zakuan, Yusof & Shamsudin. 2007) โดยมุ่งเน้นไปที่การสร้างคุณภาพในกระบวนการต่างๆ เช่น การบำรุงรักษาเชิงป้องกันและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในกระบวนการต่างๆ ขององค์กร เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า (Flynn, Schroeder & Sakakibara. 1994) การบริหารคุณภาพ (Quality management) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการให้มีความยั่งยืน ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ในปัจจุบันแทบทุกประเภทของธุรกิจต่างนำหลักการบริหารคุณภาพเข้ามาดำเนินการในองค์กรของตน หรือมีการสร้างแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรตามหลักการบริหารคุณภาพ (Quality management practices) ซึ่งหลักการคุณภาพดังกล่าวอาจมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันไป เช่น หลักการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM), มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000, การควบคุมคุณภาพด้วยระบบ Quality control (QC) ระบบการผลิตแบบทันเวลา Just-in-time (JIT) และการบริหารคุณภาพแบบ Six sigma เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามระบบการบริหารคุณภาพที่ดังกล่าวล้วนแล้วแต่มีพื้นฐานของแนวคิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และหลักในการปฏิบัติที่คล้ายกันและมีความแตกต่างกันเพียงแค่วัตถุประสงค์หรือกิจกรรมย่อยของแต่ละระบบการบริหารคุณภาพและระดับของความเข้มข้นในการดำเนินงานเท่านั้น (Sidin & Wafa. 2014)

แม้ว่าการปะยุกต์ใช้หลักการบริหารคุณภาพมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อองค์กร แต่อย่างไรก็ตามการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งคือระดับคุณภาพของบุคลากรภายในองค์กร เนื่องจากหลักการบริหารคุณภาพเป็นเพียงแนวทางการปฏิบัติงานที่ผ่านการพิสูจน์แล้วว่ามีความเหมาะสมและสามารถพัฒนาองค์กรได้ แต่การทำให้การประยุกต์ใช้ระบบดังกล่าวประสบความสำเร็จจนส่งผลต่อการมีประสิทธิภาพขององค์กรนั้นต้องมีบุคลากรขององค์กรเป็นตัวเชื่อมโดยทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนระบบดังกล่าวให้ดำเนินได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประยุกต์ใช้หลักการบริหารคุณภาพที่มุ่งเน้นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร (Swanson & Holton. 2009) ดังนั้นในการดำเนินงานหรือการใช้ระบบใดๆ ภายในองค์กร สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่งคือผลที่กระทบที่จะเกิดขึ้นต่อบุคลากรภายในองค์กร รวมถึงประโยชน์ต่อบุคลากรในด้านต่างๆ เช่น การมีความรู้หรือทักษะเพิ่มมากขึ้น การมีระบบการทำงานที่ดีขึ้นและพนักงานปฏิบัติงานได้สะดวกขึ้น รวมถึงผลตอบแทนในรูปแบบอื่นๆที่บุคลากรจะได้รับ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรและสามารถพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ได้อย่างยั่งยืน (Swanson & Holton. 2009) จึงสามารถกล่าวได้ว่าการที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้นั้นนอกเหนือจากการมีระบบการทำงานที่ดีแล้วต้องทำการพิจารณาว่าระบบนั้นส่งผลให้บุคลากรได้รับประโยชน์หรือมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of working life) ที่ดีก่อน (Gurudatt & Gazal. 2015) เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขและมีความพอใจในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย หรือการมีสังคมการทำงานที่ดี เป็นต้น (Sadri & Goveas. 2013) จากนั้นจึงจะส่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ (Varghese & Jayan. 2013) จึงเป็นประเด็นปัญหาในการศึกษาถึงอิทธิพลของการประยุกต์หรือการปฏิบัติงานตามหลักการบริการคุณภาพ (Quality management practice) ว่าส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานหรือไม่และอย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของพนักงานที่ปฏิบัติงานในออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นเขตธุรกิจสำคัญของประเทศไทยและเป็นกลุ่มบุคคลที่สำคัญในการปฏิบัติงานและทำให้ธุรกิจของประเทศเดินหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจากผลสำรวจผลิตภัณฑ์มวลรวมของภาคและจังหวัด (Gross regional and provincial product) ในปีพ.ศ. 2556 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พบว่า ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดต่อหัวสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภาคตะวันออก ภาคกลางและภาคใต้ ส่วนด้านเศรษฐกิจภูมิภาคในปีพ.ศ. 2556 พิจารณาตามรายภูมิภาคพบว่า เศรษฐกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของกรุงเทพมหานครและปริมณฑลขยายตัวสูงที่สุดร้อยละ 4.1 รองลงมาได้แก่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือขยายตัวร้อยละ 3.0 ส่วนภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคเหนือ และภาคใต้ ขยายตัวร้อยละ 2.9 1.7 1.5 และ 1.2 ตามลำดับ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.2.3 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Practices ; QMP) ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life ; QWL) ของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานออฟฟิศที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกัน

1.3.2 ปัจจัยด้านหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) ในองค์กร ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงทฤษฎี และแนวความคิดต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ และนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน อ้างอิงจากแนวความคิดของ Pfeffer J. (1983) เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานว่าเป็นคุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของสมาชิกในสังคม ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ อาทิ เพศ อายุ ชาติพันธุ์ วุฒิการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ และสถานภาพทางครอบครัว เป็นต้น ซึ่งปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน นำมากำหนดเป็นตัวแปร

1.4.2 ข้อมูลด้านหลักการบริหารคุณภาพ (Quality management practices ; QMP)

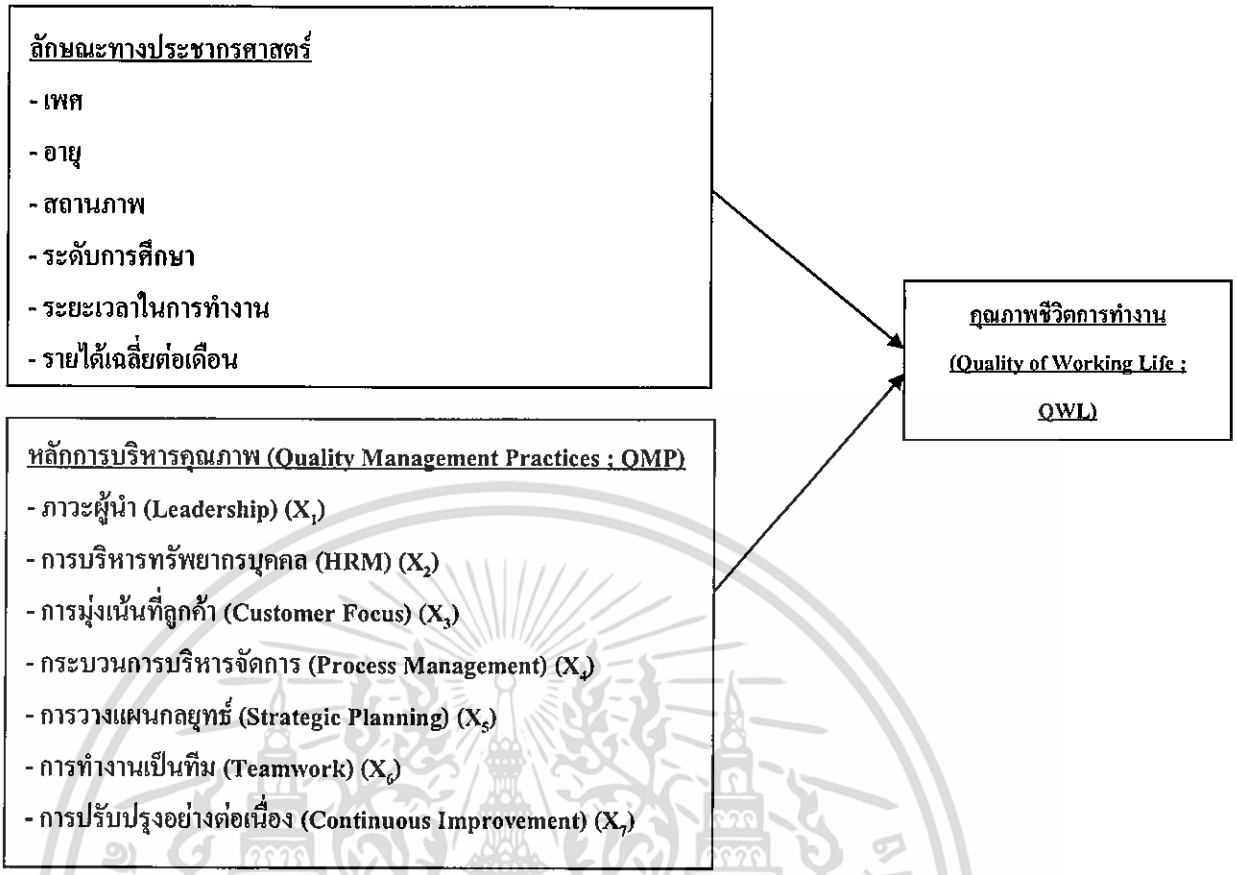
หลักการบริหารคุณภาพในองค์กรสำหรับการศึกนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรด้าน QMP จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพจำนวน 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง นำมากำหนดเป็นตัวแปรต้น

1.4.3 ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life ; QWL)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ของพนักงานที่ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้อ้างอิงจากแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพจากบุคคลต่างๆผู้เป็นนักวิชาการ หรือผู้ที่เคยทำการศึกษาที่เกี่ยวข้อง อาทิ Richard E. Walton, Barry A. Stein และ M. Swan & S. Gomati เป็นต้น ซึ่งแสดงในบทที่ 2 และผู้วิจัยได้สรุปออกมาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา 8 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร 2) ด้านความพึงพอใจในงาน 3) ด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง 4) ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ 5) ด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม 6) ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน 7) ด้านสัมพันธภาพในองค์กร และ 8) ด้านสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว นำมากำหนดเป็นตัวแปรตาม

โดยกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพในองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงดังภาพที่ 1.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในออฟฟิศทั้งหมดในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ตัวแปรด้านการบริหารคุณภาพ (Quality Management Practices ; QMP) ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.2.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life ; QWL) ได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กร และด้านสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพในองค์กรและคุณาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในด้านต่างๆดังนี้

1.6.1 ทำให้ทราบถึงระดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในแต่ละด้านว่ามีมากน้อยเพียงใด เป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทให้ดียิ่งขึ้น เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ผลการปฏิบัติงานก็จะออกมาดีขึ้นตามไปด้วย

1.6.2 ทำให้ทราบว่า มีปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพใดบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารคุณภาพภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของพนักงาน รวมถึงกระบวนการบริหารจัดการที่ดีขององค์กร

1.7 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1.7.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของบุคคลซึ่งเป็นพนักงานปฏิบัติงานภายในออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.7.2 พนักงานออฟฟิศ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือสำนักธุรกิจขององค์กร โดยมีหน้าที่ด้านต่างๆ อาทิ ด้านการเงิน การบัญชี การตลาด ทรัพยากรบุคคล ซึ่งไม่รวมถึงพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7.3 หลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Practices) หมายถึง การนำแนวทางหรือหลักการต่างๆในการบริหารคุณภาพ เข้ามาดำเนินการภายในองค์กร โดยแบ่งการบริหารคุณภาพออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ภาวะผู้นำ การบริหารทรัพยากรบุคคล การมุ่งเน้นที่ลูกค้า กระบวนการบริหารจัดการ การวางแผนกลยุทธ์ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะย่อคำว่า Quality Management Practices เป็น "QMP" เพื่อความสะดวกในการเรียกครั้งต่อไป

1.7.3.1 ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง ความสามารถในการชี้แนะ สั่งการของผู้บังคับบัญชา สำหรับการศึกษานี้ผู้นำจะมีมีอิทธิพลต่อลูกน้องหรือพนักงานในการผลักดันไปสู่การปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพ นอกจากนั้นยังจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ และมีหน้าที่ในการร่วมจัดทำระบบการบริหารคุณภาพในองค์กรด้วย

1.7.3.2 การบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management ; HRM) หมายถึง การดำเนินงานด้านบุคลากรขององค์กรตั้งแต่การรับสมัครพนักงานเข้าทำงาน การวางระเบียบและแนวทางปฏิบัติ การเพิ่มขีดความสามารถแก่พนักงาน อาทิ การจัดการฝึกอบรมต่างๆ ไปจนถึงการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.7.3.3 การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus) หมายถึง การที่องค์กรให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าซึ่งส่งผลต่อความมั่นคงอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า เสริมสร้างให้พนักงานมีความเต็มใจให้บริการ และการพัฒนากระบวนการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

1.7.3.4 กระบวนการบริหารจัดการ (Process management) หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการคุณภาพอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน นอกจากนั้นองค์กรต้องให้ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานแก่พนักงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ

1.7.3.5 การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) หมายถึง กลยุทธ์การบริหารจัดการคุณภาพที่มีการแจ้งให้ทราบอย่างชัดเจนผ่านทางลายลักษณ์อักษร เพื่อให้พนักงานทราบ และเข้าใจถึงพันธกิจขององค์กรเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านคุณภาพต่อไป

1.7.3.6 การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่องค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม มีการจัดตั้งทีมงานแบบข้ามสายงาน (Cross functional team) และจัดให้มีการประชุมซึ่งแต่ละแผนกมีการส่งตัวแทนมาเข้าร่วมในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพภายในองค์กร

1.7.3.7 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การที่องค์กรให้ความสำคัญกับการดำเนินการปรุงปรุงคุณภาพของสินค้า และบริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดอบรมด้านการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปรุงปรุงคุณภาพแก่พนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านคุณภาพ

1.7.4 คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน สะท้อนถึงความพึงพอใจที่พนักงานมีต่อองค์กร อันเป็นผลมาจากการที่องค์กรดูแลเอาใจใส่ สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานแก่พนักงาน แบ่งคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 8 ด้าน ประกอบด้วย ความภูมิใจในองค์กร ความพึงพอใจในงาน โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ผลตอบแทนที่เหมาะสม ความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพในองค์กร และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะย่อคำว่า Quality of Working Life เป็น "QWL" เพื่อความสะดวกในการเรียกครั้งต่อไป

1.7.4.1 ความภาคภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รู้สึกภูมิใจไปด้วยเมื่อองค์กรประสบความสำเร็จ รวมถึงการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสู่องค์กร

1.7.4.2 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่นั้นตรงตามความรู้ความสามารถ มีความน่าสนใจ พอใจกับผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำอยู่เสมอ

1.7.4.3 โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง หมายถึง ความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่นั้นสร้างความมั่นคง และองค์กรก็ให้ความสำคัญกับโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพแก่พนักงานเสมอ

1.7.4.4 โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ หมายถึง ความรู้สึกว่าองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถ พนักงานได้รับการส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพอยู่เสมอ นอกจากนั้นยังรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

1.7.4.5 ผลตอบแทนที่เหมาะสม หมายถึง การที่องค์กรจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงาน รวมถึงค่าตอบแทนสำหรับการงานล่วงเวลา และความรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ตนได้รับนั้นเหมาะสม และเพียงพอต่อการดำรงชีวิต

1.7.4.6 ความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน หมายถึง องค์กรมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน รวมถึงสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะ การจัดวางข้าวของอุปกรณ์เป็นระเบียบ และมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

1.7.4.7 สัมพันธภาพในองค์กร หมายถึง ความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีการพูดคุยแสดงความคิดเห็น และมีการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆร่วมกันระหว่างพนักงาน เช่น กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7.4.8 สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ว่าสามารถแบ่งเวลาในการปฏิบัติงาน ครอบครัว สังคมรอบข้างได้อย่างเหมาะสม และมีเวลาในการพักผ่อนอย่างเพียงพอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ โดยนำเสนอเป็นหัวข้อ ดังต่อไปนี้

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics)

2.2 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพ (Quality)

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ (Quality Management Practices ; QMP)

2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic characteristics)

ทรัพยากรบุคคลนับได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของทุกอุตสาหกรรม และทุกองค์กรต่างให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากบุคลากรทุกระดับขององค์กรถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ แต่อย่างไรก็ตามประเด็นด้านปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรนั้นมีความแตกต่างและหลากหลายตามพื้นฐานทางสังคมและครอบครัว ดังนั้นหลายๆ องค์กรจึงพยายามทำความเข้าใจถึงปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรหรือพนักงานภายในองค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินนโยบายหรือกลยุทธ์ต่างๆ ให้สอดคล้องกับบุคลากรขององค์กรนั้นๆ ซึ่งการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ จะส่งผลต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล และการดำเนินกลยุทธ์หรือนโยบายต่างๆขององค์กร (Urosevic & Milijic. 2012)

ในการศึกษาที่ผ่านมามีการนิยามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานไว้อย่างคล้ายคลึงกัน และสามารถสรุปได้ว่า เป็นการศึกษาถึงคุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณะของสมาชิกในสังคม (Edgar & Geare. 2004) และปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้น มักประกอบขึ้นจากปัจจัยต่างๆ อาทิ เพศ อายุ ชาติพันธุ์ วุฒิการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ และสถานภาพทางครอบครัว (Edgar & Geare. 2004)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้นประกอบไปด้วย อายุ เพศ สถานภาพครอบครัว ขนาดครอบครัว การศึกษา รายได้ และอาชีพ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งกลุ่มเป้าหมาย เป็นลักษณะสำคัญ และเป็นสถิติที่สามารถวัดได้ ทั้งยัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่นๆ สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ นำมาสรุปเป็นปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถอธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์แยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่ต่างกัน โดยเพศหญิง มีแนวโน้มในความต้องการที่จะเป็นผู้ส่ง และรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ส่วนเพศชายไม่ได้มีความต้องการจะเป็นเพียงผู้ส่ง และรับข่าวสารเท่านั้น แต่ยังต้องการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับส่งข้อมูลข่าวสารนั้นๆ ด้วย นอกจากนั้นเพศชาย และหญิงยังมีความต่างกันอย่างมากทั้งในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เนื่องจากวัฒนธรรม และสังคมได้กำหนดบทบาทของเพศทั้งสองไว้แตกต่างกัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538 : 41)

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีความคิด และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถือในอุดมการณ์ และมองโลกในแง่ดีมากกว่าผู้มีอายุมาก ในขณะที่บุคคลผู้มีอายุมาก มักมีความคิดอนุรักษ์นิยม ยึดถือปฏิบัติ ระมัดระวัง และมองโลกในแง่ร้ายมากกว่าผู้มีอายุน้อย เนื่องจากประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกันของคนทั้งสองวัยนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538 : 41)

3. ระดับการศึกษา ความรู้หรือการศึกษา เป็นลักษณะประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร การที่บุคคลได้รับการศึกษาที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่แตกต่างกัน ในระบบการศึกษาต่างกัน ย่อมส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งบุคคลมักให้ความสนใจหรือยึดแนวความคิดในสาขาของตนเป็นสำคัญ และแต่ละบุคคลมักมีลักษณะบางประการที่แสดงหรือบ่งชี้ถึงพื้นฐานการศึกษา หรือสาขาวิชาที่เล่าเรียนมา ทั้งนี้เนื่องจากสถาบันการศึกษาเป็นสถานที่อบรม และขัดเกลาให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไป (ปรมะ สตะเวทิน. 2546)

4. สถานภาพ เป็นการกำหนดความสัมพันธ์ของบุคคลในลักษณะต่างๆ ได้แก่ การแต่งงาน การอยู่ร่วมกัน และการแยกกันอยู่ หรือในลักษณะที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ การเป็นโสด การหย่าร้าง และเป็นหม้าย

มณีวรรณ ฉัตรอุทัย (2539) ได้ทำการศึกษาถึงความแตกต่างด้านลักษณะชีวภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในด้านสถานภาพสมรสพบว่า ผู้สมรสแล้วมักไม่ค่อยมีการขาดหรือการย้ายงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการต้องการความมั่นคงในการสร้างครอบครัว นอกจากนั้นยังพบว่า จำนวนบุตรส่งผลกระทบต่อการลางานของพนักงานเพศหญิงที่สูงขึ้น

5. ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่แรกเริ่มปฏิบัติงานในบริษัทจนกระทั่งปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. รายได้ เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด ซึ่งนอกจากจะต้องพิจารณาถึงจำนวนของผู้บริโภคแล้ว ยังต้องพิจารณาว่ากลุ่มของผู้บริโภคเหล่านั้นมีอำนาจในการซื้อ (Purchasing Power) หรือไม่ ซึ่งรายได้จะเป็นตัวกำหนดอำนาจในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคนั่นเอง (สุดาดวง เรืองรุจิระ. 2543)

2.2 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพ (Quality)

2.2.1 นิยามของคุณภาพ

ทุกวันนี้คุณภาพได้กลายเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่สุด สำหรับการแข่งขันระดับโลก ความต้องการในผลิตภัณฑ์คุณภาพของลูกค้าเพิ่มขึ้น เป็นแรงผลักดันให้ธุรกิจต่างผลิต ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ เพื่อที่จะได้ประสบความสำเร็จในตลาด การตอบสนองความท้าทายในการแข่งขันระดับโลกนี้ หลายธุรกิจมีการลงทุนในทรัพยากรที่สำคัญในการปรับตัว และการดำเนินการอย่างมีคุณภาพ การบริหารคุณภาพถูกกำหนดขึ้นเป็นแนวทางปฏิบัติ และดำเนินงาน ในการผลิตและส่งมอบสินค้าหรือบริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าประกอบกับการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ภายใต้การนำของผู้บริหารระดับสูง (Lakhal, L., et. al. 2006)

แนวคิดด้านคุณภาพมีลักษณะเป็นอัตนัย มีความหมายถึงสิ่งที่ต่างกันกับบุคคลที่แตกต่างกัน จึงนำไปสู่การให้คำนิยามของคุณภาพที่แตกต่างกันออกไป คุณภาพเป็นแนวคิดหลายมิติ ความหมายของการมีคุณภาพนั้น ขึ้นอยู่กับทิศทาง ฐานะ ของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้อง (Reeves & Bednar. 1994) มีผู้ให้นิยามคำว่าคุณภาพไว้ ดังนี้

คุณภาพคือ การเป็นไปตามความต้องการ หรือข้อกำหนด (Crosby. 1979)

Juran (1988) กล่าวว่าคุณภาพถูกกำหนดให้เป็น "ความเหมาะสมสำหรับการใช้งาน" เน้นความสมดุลระหว่างคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยความปราศจากข้อบกพร่อง (Juran. 1988 ; Suarez. 1992)

Townshed (1990) อธิบายเกี่ยวกับลักษณะของคุณภาพใน 2 ด้าน ประกอบด้วย คุณภาพในความเป็นจริง (Quality in fact) และคุณภาพในการรับรู้ (Quality in perception) โดยคุณภาพในความเป็นจริงหมายถึง ผู้จัดหาสินค้า และบริการ ที่มีการดำเนินงานอย่างหนัก มีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานขึ้นอยู่กับรายละเอียดด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และบริการที่เกิดขึ้นจริง ส่วนคุณภาพในการรับรู้ หมายถึง คุณภาพที่ลูกค้าเป็นผู้คาดหวัง และรับรู้ด้วยตนเอง (Townshed. 1990 ; Zakuan et al., 2012)

คุณภาพเป็นจำนวนของคุณสมบัติ และลักษณะที่อยู่กับความสามารถของสินค้าหรือบริการในการตอบสนองต่อความต้องการ (British Standards Institution. 1991 ; Knowles. 2011 : 10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Nicholson (2011 : 2) ได้อธิบายคำว่าคุณภาพด้วยเช่นกัน ว่าคุณภาพสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน

1) คุณภาพในแง่ของความพิเศษ (Quality as exceptional) เช่น การกำหนดมาตรฐานที่สูงมาก เป็นต้น

2) คุณภาพในแง่ของความสมบูรณ์แบบ (Quality as perfection) ซึ่งมุ่งเน้นไปที่กระบวนการ และข้อกำหนด ในการที่จะทำให้ไม่เกิดข้อบกพร่อง และทำให้คุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม

3) คุณภาพในแง่ของความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Quality as fitness for purpose) โดยมองคุณภาพว่าเป็น คุณภาพของสินค้าหรือบริการ ในขอบเขตวัตถุประสงค์ที่ถูกกำหนดขึ้น

4) คุณภาพในแง่ของความคุ้มค่ากับตัวเงิน (Qulity as value for money) นั่นคือความคุ้มค่าจากการลงทุน หรือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และ

5) คุณภาพในแง่ของความเปลี่ยนแปลง (Quality as transformation) เป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพโดยเน้นไปที่การเพิ่มมูลค่า

2.2.2 วิวัฒนาการของแนวความคิดด้านการบริหารคุณภาพ

กิติศักดิ์ พลอยพาณิชย์เจริญ (2557) ได้อธิบายถึงแนวความคิดด้านการบริหารคุณภาพได้ดังนี้

ระหว่าง ค.ศ. 1941-1945 ระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 สหรัฐอเมริกาได้ทำการระดมนักวิชาการด้านคุณภาพจำนวนมากในการควบคุมคุณภาพของกระบวนการผลิตอาวุธในกองทัพ ซึ่งนับได้ว่า เป็นยุคที่มีความก้าวกระโดดในวิธีการควบคุมคุณภาพ

ในปี ค.ศ. 1951 Armand V. Feigenbaum ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพในเชิงการจัดการที่ทุกคนมีส่วนร่วมขึ้นเป็นครั้งแรก ในหนังสือชื่อ Total Quality Control หรือการควบคุมคุณภาพโดยรวม ซึ่งในครั้งนั้นได้มีการกำหนดกิจกรรมสำหรับการควบคุมไว้ 4 ข้อ ได้แก่ การจัดตั้งมาตรฐาน การประเมินผลถึงความตรงต่อมาตรฐาน การปฏิบัติการแก้ไข และการวางแผนเพื่อการปรับปรุง

ในเดือนกรกฎาคม ค.ศ.1950 ทางประเทศญี่ปุ่นได้เชิญ ดร. W. Edwards Deming มาทำการบรรยายเกี่ยวกับทฤษฎีการชักสิ่งตัวอย่าง และแผนภูมิควบคุม ซึ่งการบรรยายครั้งนั้นเป็นจุดกำเนิดของรางวัลเดมมิ่ง ในการส่งเสริมการควบคุมคุณภาพอย่างจริงจัง

จนกระทั่งเดือนกรกฎาคม ค.ศ. 1954 ญี่ปุ่นได้เชิญ ดร. Joseph M. Juran เพื่อมาบรรยายในหลักสูตร การควบคุมคุณภาพสำหรับผู้บริหารระดับกลางและสูง ซึ่งการบรรยายในครั้งนี้ส่งผลกระทบอย่างมหาศาลต่อการควบคุมคุณภาพในประเทศญี่ปุ่น มีการนำหลักปรัชญา ตลอดจนวิธีการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ควบคุมคุณภาพในด้านการผลิต และการตรวจสอบมาดำเนินการอย่างแพร่หลาย ภายในทุกส่วนงานขององค์กร และยังกำหนดให้การควบคุมคุณภาพเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารธุรกิจอย่างชัดเจน

ประมาณ ค.ศ. 1972 ดร. Yoji Akao ได้พัฒนาการออกแบบผลิตภัณฑ์ โดยการบูรณาการการออกแบบแนวความคิด ผลิตภัณฑ์ และกระบวนการเข้าด้วยกัน เพื่อการแปลความต้องการของลูกค้า และแปรความต้องการนั้นๆ ให้อยู่ในรูปลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ โดยเรียกวิธีการนี้ว่า Quality function deployment หรือ การแปรหน้าที่ด้านคุณภาพ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้จะเห็นได้ว่า นับตั้งแต่ประมาณ ค.ศ. 1951 การควบคุมคุณภาพได้เปลี่ยนแปลงสู่การจัดการคุณภาพ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ ซึ่งเรียกได้ว่า การดำเนินการดังกล่าวมีลักษณะในเชิงบูรณาการที่เกือบจะสมบูรณ์ ซึ่งหลังจากนั้น ในปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา ตลาดมีการแข่งขันสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของราคา ส่งผลให้ต้นทุนได้กลายมาเป็นประเด็นปัญหาของการบริหารธุรกิจ องค์กรจำเป็นต้องลดต้นทุนของผลิตภัณฑ์โดยไม่ส่งผลให้คุณภาพของผลิตภัณฑ์นั้นต่ำลง ส่งผลให้ความหมายของคุณภาพขยายสู่มุมมองที่กว้างขึ้น ที่จากเดิมเรื่องของคุณภาพอยู่ในความรับผิดชอบของผู้จัดการด้านคุณภาพ กลายมาเป็นประธานเจ้าหน้าที่บริหารองค์กร ไปจนถึงพนักงานฝ่ายผลิต และฝ่ายบริหารด้วย ซึ่งในยุคนี้เอง ได้เกิดการบริหารธุรกิจเพื่อให้ได้คุณภาพโดยรวม (Total Quality Management ; TQM) นั่นเอง

จากวิวัฒนาการของแนวความคิดด้านการบริหารคุณภาพ สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ช่วงก่อนปี ค.ศ. 1920 ใช้เทคนิคเฉพาะในการควบคุมคุณภาพ และใช้แรงงานฝีมือ หรือหัวหน้างานในการดำเนินการควบคุมคุณภาพ

ช่วง ค.ศ. 1920-1970 เน้นใช้วิธีการทางสถิติในการตัดสินใจ และการควบคุมคุณภาพโดยเริ่มตั้งแต่การควบคุมลิตภัณฑ์ การควบคุมกระบวนการ และการควบคุมการออกแบบ

ช่วง ค.ศ. 1950-1980 เน้นใช้เทคโนโลยีการจัดการในการควบคุมคุณภาพ พร้อมทั้งให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมด้านการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพที่มุ่งเน้นปัญหาด้านข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์เป็นหลัก

ค.ศ. 1985 - ปัจจุบัน เป็นหารบริหารคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาด้านคุณภาพโดยรวม (total quality) มุ่งเน้นการลดต้นทุนในการปฏิบัติงานที่มีสาเหตุหลักจากความไร้ประสิทธิภาพของประบวนการ และความบกพร่องของผลิตภัณฑ์ ซึ่งรวมไปถึงมาตรฐานต่างๆ ของประบวนการบริหารคุณภาพด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.3 คุณสมบัติของสินค้า และบริการที่มีคุณภาพ (Quality characteristics)

ณัฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2546 : 27-30) ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณสมบัติหรือคุณลักษณะของสินค้า และบริการที่มีคุณภาพไว้ดังนี้

2.2.3.1 คุณภาพของผลิตภัณฑ์ สามารถประเมินคุณภาพของสินค้าต่างๆ จากการพิจารณาคุณสมบัติดังนี้

1. สมรรถนะ (Performance) เป็นคุณสมบัติพื้นฐานในการดำเนินงานในลักษณะต่างๆของผลิตภัณฑ์ (Primary operating characteristics) เช่น รถยนต์ต้องสามารถเคลื่อนที่ เป็นต้น

2. ลักษณะพิเศษเฉพาะ (Features) เป็นคุณสมบัติรองหรือลักษณะเพิ่มเติมในการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ (Secondary Operating Characteristics) คุณสมบัตินี้เป็นคุณสมบัติที่เพิ่มขึ้นจากคุณสมบัติเบื้องต้น และสามารถกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้านั้นๆ เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในรถยนต์ เป็นต้น

3. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความมั่นใจของลูกค้าว่าผลิตภัณฑ์จะสามารถใช้งานได้ตามที่ต้องการ ภายใต้สถานการณ์ และกรอบระยะเวลาที่กำหนด

4. ความสอดคล้องตามที่กำหนด (Conformance) เป็นข้อกำหนด หรือที่เรียกว่า specification หรือ spec หมายความว่า ผลิตภัณฑ์สามารถใช้งานได้ตามข้อกำหนดที่บริษัทแจ้งไว้ เช่น ยาที่ซื้อต้องให้ผลตามเอกสารกำกับ เป็นต้น

5. ความทนทาน (Durability) การที่สภาพของผลิตภัณฑ์ครอบคลุมระยะเวลา และสภาพการใช้งานต่างๆ ตามที่กำหนด

6. ความสามารถในการให้บริการ (Serviceability) เป็นความสามารถในการเข้าถึงความสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนการให้บริการหลังการขาย ซึ่งจะรวมถึงความพร้อมในการให้บริการของพนักงานด้วย

7. ความสวยงาม (Aesthetics) การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สวยงาม ดึงดูดใจลูกค้า และความน่าใช้งาน เช่น รูปแบบ สี กลิ่น รส เป็นต้น

8. การรับรู้ในคุณภาพ หรือ ชื่อเสียง (Perceived quality หรือ Reputation) คือ การที่ลูกค้ายอมรับในตราสินค้า ที่เกิดขึ้นเนื่องจากประสบการณ์การใช้งานผลิตภัณฑ์ กิตติศัพท์ และการยอมรับในสังคม เช่น รถยนต์ Mercedes benz และนาฬิกา Rolex เป็นต้น

2.2.3.2 คุณภาพของการบริการ สามารถประเมินคุณภาพของการบริการ จากการพิจารณาคุณสมบัติดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ผลงานที่ส่งให้กับลูกค้านั้น มีความสม่ำเสมอ มีการรักษาคำสัญญา และสามารถเป็นที่พึ่งพาแก่ลูกค้าในกรณีที่เกิดปัญหาได้

2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ สามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างทันที ถูกต้อง รวดเร็ว และมีความเต็มใจในการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ความสามารถ (Competence) เป็นความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของพนักงานในการให้บริการลูกค้า ซึ่งพนักงานจะต้องมีความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ลูกค้า

4. การเข้าถึงได้ (Access) คือ ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้เมื่อต้องการ โดยไม่ต้อง เสียเวลาในการค้นหา เวลาในการรอคอย และขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆที่ยาวนาน

5. ความสุภาพ (Courtesy) คือ การที่พนักงานแสดงความสุภาพในการให้บริการออกมาจากใจ จนลูกค้าสามารถสัมผัสได้จากความรู้สึกที่ดี

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการสร้างความเข้าใจต่อลูกค้า

7. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) คือ การที่ลูกค้ามีความเชื่อใจต่อธุรกิจ พิจารณาจากความมีชื่อเสียง ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการดำเนินงาน

8. ความปลอดภัย (Security) เป็นการทำให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าเขาจะได้บริการที่ปลอดภัย ไม่เสี่ยงต่ออันตราย ความผิดพลาด หรือความสูญเสียต่อตนเองหรือสิ่งแวดล้อม รวมถึงการเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ

9. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the customer) เป็นการสร้างการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และความชื่นชม (appreciate) เพื่อที่จะได้กลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

10. สามารถรู้สึกได้ หรือสัมผัสได้ (Tangible) เป็นความรู้สึก หรือสัมผัสได้ถึงความพร้อม และความใส่ใจในการให้บริการของพนักงาน

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ (Quality management practices ; QMP)

2.3.1 แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพจากนักวิชาการ หรือผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพ ดังนี้

2.3.1.1 W. Edwards Deming

Deming เป็นบุคคลแรกผู้เสนอหลักแห่งความจริงเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ในเนื้อหาของ หลักของการเปลี่ยนแปลงการบริหารแบบตะวันตก (Principles of transformation of western management) ในหนังสือที่ชื่อว่า Out of the crisis ที่ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1982 (กิติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. 2557 : 145) ทำให้เขาเป็นที่รู้จักในฐานะ ผู้บุกเบิกการควบคุมคุณภาพ ซึ่งเป็นที่นิยม และแพร่หลายอย่างยิ่งในยุคแรก (Evans & Dean. 2003) Deming เชื่อว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพนั้นอยู่ในทุกขั้นตอนของการสร้างผลิตภัณฑ์ เพื่อความเป็นเลิศ เขารวมมิติของการบริหารจัดการด้านการวางแผน การจัดระบบ การควบคุม และมุ่งเน้นความรับผิดชอบในการบริหารจัดการในการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ โดยให้เป้าหมายด้านคุณภาพนั้น มีความสำคัญพอๆกับเป้าหมายขององค์กร (Boaden. 1997)

Deming เสนอ "วิธีการบริหารจัดการด้านคุณภาพที่มีชื่อเสียง 14 ประการ เรียกว่า Deming's 14 points" เป็นการรวมหลักสำคัญของการบริหารจัดการ และข้อมูลทางจิตวิทยาเชิงลึกของพนักงานเข้าด้วยกัน เป็นพิมพ์เขียวสำหรับการพัฒนาคุณภาพของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การป้องกันมากกว่าการรักษา โดยหลักการนั้นประกอบด้วย (Sallis. 2002 : 35-36)

1. มีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และบริการ เพื่อความสามารถในการแข่งขัน ความอยู่รอดของธุรกิจ และการสร้างงาน Deming เชื่อว่า องค์กรส่วนมากนั้น มีเพียงเป้าหมายในการดำเนินงานระยะสั้นโดยไม่มีการมองไปยังอนาคตใน 20-30 ปีข้างหน้า องค์กรเหล่านี้จำเป็นต้องมีแผนการดำเนินงานในระยะยาวซึ่งขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์สำหรับอนาคต และนวัตกรรมใหม่ๆ นอกจากนั้นองค์กรควรมองหาสิ่งที่สามารถการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มีเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2. การนำปรัชญาใหม่ๆเข้ามาใช้ดำเนินการ - องค์กรจะไม่สามารถแข่งขันในตลาดได้ หากยังทนต่อความล่าช้า ความผิดพลาด ความเสียหายของวัตถุดิบ และความผิดพลาดของผลิตภัณฑ์ ซึ่งพวกเขาต้องเปลี่ยนแปลง นำหนทางใหม่ๆเข้ามาใช้ในการทำงาน

3. ยุติการตรวจสอบเพื่อการควบคุมคุณภาพ – การตรวจสอบมิได้เป็นการปรับปรุง หรือ การประกันคุณภาพ องค์กรไม่สามารถตรวจสอบคุณภาพในผลิตภัณฑ์ Deming อธิบายว่า ควรใช้การฝึกอบรม เครื่องมือทางสถิติ และเทคนิคต่างๆ ในการตรวจสอบ และพัฒนาคุณภาพของบุคลากร

4. ยุติการดำเนินธุรกิจด้วยการตัดสินใจบนพื้นฐานของราคาเพียงอย่างเดียว - สำหรับ Deming นั้น ราคาไม่มีความหมายโดยไม่ต้องวัดคุณภาพจากการจัดซื้อการใช้ผู้ชนะการประมูลด้วยราคาที่ต่ำสุดแต่เพียงผู้เดียวนั้นสามารถนำไปสู่ความผิดพลาดได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่สินค้าสินค้าส่วนใหญ่นั้นได้มาจากผู้รับเหมาภายนอก

5. การปรับปรุงกระบวนการผลิต และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงคุณภาพ ประสิทธิภาพของการผลิต และลดต้นทุนในการผลิต โดยต้องมั่นใจว่ามีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

6. การฝึกอบรมพนักงานในขณะที่ทำงาน (training on the job) อย่างต่อเนื่อง ความสูญเสียที่ใหญ่ที่สุดขององค์กรคือ ความล้มเหลวในการใช้ทักษะความสามารถของบุคลากร ซึ่งการฝึกอบรมนับว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพอย่างยิ่งสำหรับการปรับปรุงคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

146361

7. การสร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้น - Deming กล่าวว่า "งานของฝ่ายบริหารมิใช่การกำกับดูแล แต่คือการเป็นผู้นำ" หมายถึง การเปลี่ยนแปลงจากการบริหารจัดการแบบเดิมซึ่งติดอยู่กับผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดต่างๆ ข้อกำหนด และการประเมิน ไปสู่บทบาทของความเป็นผู้นำที่กระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการของการผลิตผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ดียิ่งขึ้น

8. ขจัดความกลัวออกไปเพื่อการทำงานให้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ - ความปลอดภัยในการทำงานนั้นเป็นแรงจูงใจพื้นฐานในการทำงานของพนักงาน Deming เชื่อว่าแท้จริงแล้วพนักงานล้วนต้องการทำงานให้ออกมาดี ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงานของพวกเขานั่นเอง

9. ทำลายอุปสรรคระหว่างหน่วยงาน โดยพนักงานที่ทำงานต่างหน่วยงานกันจะต้องสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม และองค์กรต้องไม่อนุญาตให้มีการดึงหน่วยงานใดไปในทิศทางที่ต่างกัน

10. ขจัดคำขวัญ คำชี้ชวน และเป้าหมายการปฏิบัติงาน Deming เชื่อว่าในทางปฏิบัติ คำขวัญ และเป้าหมายมีผลกับพนักงานน้อยมาก ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่ในการผลิตนั้นอยู่ที่ระบบการผลิต และเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารในการทำให้ระบบการผลิตไม่มีข้อบกพร่อง

11. ขจัดมาตรฐานการทำงานที่กำหนดเป็นโควต้าเชิงตัวเลข คุณภาพไม่สามารถวัดจากผลลัพธ์ (output) ที่ได้จากกระบวนการ การทำงานเพื่อตัวเลขโควต้านั้น เป็นการนำไปสู่การมองข้ามคุณภาพบางด้านไป และทำให้คุณภาพลดลง

12. ขจัดอุปสรรคที่ทำลายความภาคภูมิใจของพนักงาน โดยการยกเลิกระบบการประเมิน และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยระบุคุณธรรม หรือ การให้คะแนนความดีความชอบ Deming ในฐานะของผู้เชี่ยวชาญด้านระบบการประเมินผลปฏิบัติงาน เขามีความเชื่อในการที่พนักงานมีการแข่งขันกันภายใต้การทำงานเป็นทีม

13. กระตุ้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง - มีผู้คนจำนวนมากที่รู้มากกว่าสิ่งที่พวกเขาทำได้ พนักงานที่มีการศึกษาที่ดี จะมีความสามารถในการยอมรับการปรับปรุงคุณภาพได้ดีกว่า

14. ให้พนักงานทุกคนได้ลงมือปฏิบัติเพื่อที่จะได้บรรลุผลต่อการเปลี่ยนแปลง – การเปลี่ยนแปลงสู่วัฒนธรรมองค์กรที่มีคุณภาพเป็นความรับผิดชอบของทุกคนในองค์กร และเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการบริหารจัดการ

Deming ได้นำเสนอแนวความคิด "ระบบความรู้เชิงลึก (System of profound knowledge)" ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวความคิดนี้เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงวิธีการทางคุณภาพของเขา ซึ่งการทำงานหนัก และความพยายามมิใช่คำตอบ การบริหารคุณภาพโดยปราศจากความรู้เชิงลึกในการดำเนินงานนั้น จะก่อให้เกิดความเสียหายตามมา (Deming. 1989 ;

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Demming. 1991 ; Suarez. 1992) ซึ่งระบบความรู้เชิงลึก (System of profound knowledge) นั้น ประกอบด้วยองค์กระกอบซึ่งสัมพันธ์กัน 4 ส่วน ได้แก่ (Wasage. 2012)

1. ความรู้ด้านระบบ (System knowledge) คือ ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการขององค์กร และวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. ความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลง (Variation knowledge) คือ มีความรู้ความเข้าใจถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลง

3. ความรู้ในด้านทฤษฎี (Knowledge, theory) คือ การทำความเข้าใจในความรู้ที่จะนำมาซึ่งประโยชน์ต่อองค์กร

4. ความรู้ด้านจิตวิทยา (Psychology knowledge) คือ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับทัศนคติของผู้คน และวิธีการมีปฏิสัมพันธ์ของพวกเขาในการทำงาน

นอกจากนี้ Deming และ Shewhart ได้กล่าวถึง แนวความคิด The "Plan-Do-Check-Act (PDCA) Cycle" ว่าการบริหารคุณภาพควรมุ่งเน้นในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเชื่อว่าเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการปรับปรุงระบบการผลิต และบริการ ซึ่งแนวความคิดของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องนั้นจะแสดงโดย วงจรPlan-Do-Check-Act หรือ วงจร PDCA (Ishikawa & Lu. 1985 ; Houston & Dockstader. 1988 ; Saurez. 1992) ดังแสดงในภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 วงจร PDCA

ที่มา : Deming (1986) ; Suarez (1992)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถอธิบายเกี่ยวกับแต่ละองค์ประกอบของวงจร PDCA ไว้ดังนี้ (Suarez. 1992 : 8)

Plan คือ การวางแผน หรือกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุง

Do คือ การลงมือปฏิบัติ หรือการดำเนินการเปลี่ยนแปลงตามแผน

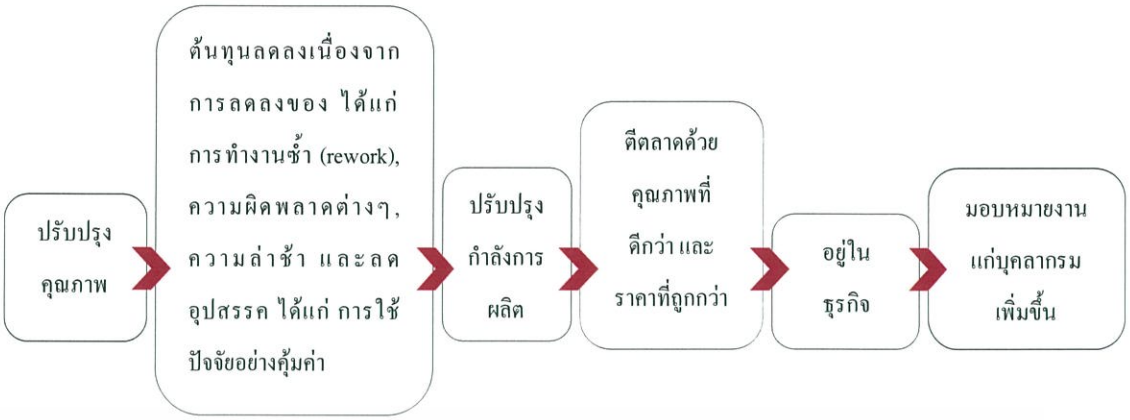
Check คือ การตรวจสอบ ติดตามผลของการดำเนินการ หรือการเปลี่ยนแปลง

Act คือ การศึกษาผลของการดำเนินการปรับปรุง และกำหนดเป็นมาตรฐาน

วงจร PDCA นั้น ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพ เป็นการค้นหาแนวทางที่ดีที่สุดในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีประสิทธิภาพทั้งในด้านการดำเนินงาน และการบริหารจัดการระบบ ซึ่งช่วยงานทั้งสองประเภทในการดำเนินการแก้ไขทั้งแบบชั่วคราว และแบบถาวร โดยแบบชั่วคราวนั้นมุ่งเน้นที่ผลในทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา และในทางตรงกันข้ามแบบถาวรนั้นประกอบด้วย การตรวจสอบ ขจัดรากเหง้าปัญหา และในที่สุดเป้าหมายคือ การพัฒนากระบวนการให้ดีขึ้นแบบยั่งยืน (Sokovic et al. 2010)

และ Deming เสนอปรัชญาของเขาที่เรียกว่า **"ปฏิกิริยาลูกโซ่สำหรับการปรับปรุงคุณภาพ หรือ Chain reaction for quality improvement"** (ดังแสดงในภาพที่ 2.2) โดยดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ ลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มผลผลิต ส่งผลต่อศักยภาพของธุรกิจ และส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น ซึ่งกล่องแรกในปฏิกิริยาลูกโซ่ (Improve quality หรือ ปรับปรุงคุณภาพ) จะต้องนำหลักการบริหารคุณภาพ 14 ประการ (Deming's 14 points) มาประยุกต์ใช้ ต้องมีความเข้าใจวิธีการทางสถิติเพื่อการปรับปรุงกระบวนอารอย่างเต็มที่ มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงความหมายของการปรับปรุงคุณภาพตามปรัชญา ปฏิกิริยาลูกโซ่สำหรับการปรับปรุงคุณภาพของ Deming และเข้าใจแนวคิดของความต้องการการเปลี่ยนแปลง (Deming. 1986 : 3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.2 ปฏิกิริยาลูกโซ่สำหรับการปรับปรุงคุณภาพ

ที่มา : Deming (1986 : 3)

2.3.1.2 Joseph M. Juran

Juran กล่าวว่าคุณภาพหมายถึง ความเหมาะสมกับการใช้งาน (Fitness for use) เขามุ่งเน้นที่ความสมดุลระหว่างคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ และการที่ผลิตภัณฑ์ปราศจากข้อบกพร่อง โดย Juran อธิบายว่า ผลิตภัณฑ์เป็นผลผลิต (Output) ของกระบวนการใดๆ ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์บริการด้วย (Juran & Gryna. 1988) เขาเป็นผู้เขียนหนังสือมากมายเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ ในจำนวนนี้ได้แก่ Juran's quality control handbook, Juran on planning for quality และ Juran on leadership for quality ซึ่งหนังสือที่ตีพิมพ์ครั้งแรกคือ The quality handbook ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1950 และเป็นเจ้าของคำพูดที่โด่งดังว่า "there is gold in the mine!" หรือ "มีทองคำอยู่ในเหมืองในตอนนี้!" Juran เชื่อว่า คุณภาพนั้นมิได้เกิดขึ้นเองแต่จะต้องมีการวางแผน เพื่อช่วยในการวางแผนงานด้านคุณภาพสำหรับผู้บริหาร เขาได้พัฒนา "กลยุทธ์การบริหารจัดการคุณภาพ (Strategic quality management หรือ SQM)" SQM ประกอบด้วย 3 กระบวนการที่ขึ้นอยู่กับ การมีส่วนร่วมที่เป็นเอกลักษณ์ของพนักงานในระดับชั้นต่างๆ เพื่อการปรับปรุงคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงจะมองถึงกลยุทธ์ขององค์กร ส่วนผู้บริหารระดับกลางจะมีมุมมองด้านการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ ในขณะที่กำลังคนหรือ พนักงาน จะเป็นผู้รับผิดชอบในด้านการควบคุมคุณภาพ (Sallis. 2002 : 42)

Juran แนะนำแนวทางการปรับปรุงคุณภาพบนพื้นฐานของ หลักการของเขา (Juran's principles) ที่กล่าวว่า ใช้ทีมงานในการแก้ปัญหาแยกเป็นแต่ละโครงการในการวางแผนด้านคุณภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ และการนำไปปฏิบัติ และกล่าวว่า "ทุกการปรับปรุงคุณภาพจะเกิดขึ้นทีละโครงการ และโดยที่ไม่มีวิธีการอื่น" Juran พัฒนาแผนการดำเนินงานด้านคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ (Juran. 1989 ; Sallis. 2002 : 43) ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การระบุกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

2. ตรวจสอบความต้องการของกลุ่มลูกค้าเหล่านั้น

3. แปลความต้องการของกลุ่มลูกค้าในความหมายขององค์กร

4. พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าได้

5. เพิ่มประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์โดยการเพิ่มเติมคุณลักษณะที่คาดว่าจะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่นเดียวกับความต้องการของเรา

6. พัฒนากระบวนการผลิตเพื่อที่จะดำเนินการผลิตผลิตภัณฑ์นั้น

7. เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการผลิต

8. ทดลองเพื่อพิสูจน์ว่า การบวนการที่พัฒนาขึ้นนั้นสามารถผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีความสามารถในการใช้งานได้

9. ถ่ายโอนกระบวนการเพื่อการดำเนินงานต่อไป

Juran ได้อธิบายหลักของการควบคุมคุณภาพ (Principles of quality control) สามารถสรุปได้ดังนี้ (Nofal, et al. 2005)

1. เป็นหน้าที่ของผู้บริหารในการสร้างการควบคุมคุณภาพ

2. ควรสร้างนโยบายด้านคุณภาพสำหรับการบริหารจัดการ

3. ควรกำหนดเป้าหมาย และกรอบเวลาที่เป็นตัวเลขที่ชัดเจนสำหรับการบริหารจัดการ

4. เมื่อหน้าที่ในการกำหนดเป้าหมายด้านคุณภาพของผู้บริหารเสร็จสิ้นแล้ว หน้าที่ต่อไปคือการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

The Juran Trilogy หรือ ไตรศาสตร์ด้านคุณภาพของ Juran อธิบายถึงรูปแบบการปรับปรุงคุณภาพของเขา บนพื้นฐานของสามกระบวนการที่ได้รับความนิยม เรียกว่า ไตรศาสตร์ด้านคุณภาพของ Juran หรือ The Juran Trilogy ที่มุ่งเน้นไปที่การควบคุมคุณภาพ (Quality control) การวางแผนที่มีคุณภาพ (Quality planning) และ การปรับปรุงคุณภาพ (Quality improvement) Juran ระบุว่าองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินการวางแผนกลยุทธ์เชิงกว้างขององค์กรนั้นคือ การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และความต้องการของพวกเขา ดำเนินการสร้างเป้าหมายคุณภาพที่ดีที่สุด สร้างการวัดคุณภาพ วางแผนความสามารถในการบรรลุเป้าหมายที่มีคุณภาพภายใต้เงื่อนไขการดำเนินงาน และการผลิตอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาส่วนแบ่งทางการตลาด กำหนดราคาคุณภาพ และลดอัตราการผิดพลาดทั้งภายในสำนักงาน และโรงงาน สามารถอธิบายองค์ประกอบของไตรศาสตร์ด้านคุณภาพได้ดังนี้

2.3.1.3 Philip B. Crosby

Crosby ให้นิยามของคุณภาพว่าคือ การเป็นไปตามข้อกำหนด ซึ่งข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์จะต้องมีการระบุไว้อย่างชัดเจนเพื่อที่จะได้มีความเข้าใจอย่างถูกต้อง หลักการของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Crosby คือการมีคุณภาพที่สูงขึ้นจะช่วยลดต้นทุน และเพิ่มผลกำไร ซึ่งต้นทุนคุณภาพถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบรรลุเป้าหมายนั่นคือ ข้อบกพร่องเป็นศูนย์จากการทำให้ถูกต้องในครั้งแรก ซึ่งต้องให้ความสำคัญกับการป้องกันมากกว่าการตรวจสอบภายหลังเกิดการผิดพลาด มีการกำหนดตารางประเมินความก้าวหน้าของการบริหารจัดการคุณภาพ (the quality management maturity grid) ซึ่งใช้ในการประเมินความสมบูรณ์ของการบริหารจัดการคุณภาพขององค์กร (Crosby. 1979 ; Crosby. 1984 ; Zhang. 2007) Crosby กำหนดแนวทางในกระบวนการปรับปรุงคุณภาพใน 14 ขั้นตอน ประกอบด้วยกิจกรรมความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูง และการมีส่วนร่วมของพนักงานด้วย ได้แก่ (Crosby. 1979 ; Suarez. 1992 ; Zhang. 2007)

1. Management commitment : การมีปณิธานด้านคุณภาพที่ชัดเจนของผู้บริหาร

2. Quality improvement team : ทีมงานด้านการปรับปรุงคุณภาพ จัดตั้งทีมงานข้ามสายงานระดับสูงในการดำเนินการโปรแกรมปรับปรุงคุณภาพ

3. Quality measurement : การวัดคุณภาพเพื่อใช้ในการนำเสนอ และรายงานการดำเนินงานที่อาจเกิดขึ้น ณ ปัจจุบัน ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

4. The cost of quality : ต้นทุนด้านคุณภาพ เพื่อกำหนดค่าใช้จ่ายต้นทุนคุณภาพ และอธิบายถึงเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการ

5. Corrective awareness : ยกระดับการตระหนักถึงคุณภาพ และสร้างความความห่วงใยส่วนตัวเกี่ยวกับคุณภาพขององค์กรให้แก่พนักงานทุกคน

6. Corrective action : กำหนดวิธีการในการแก้ปัญหาที่ระบุขึ้นมาอย่างเป็นระบบ

7. Zero defects planning : วางแผนกิจกรรมเตรียมความพร้อมสำหรับโปรแกรมข้อบกพร่องเป็นศูนย์

8. Quality education : การจัดฝึกอบรมให้แก่หัวหน้างาน

9. Zero defects day : วันแห่งข้อบกพร่องที่เป็นศูนย์ เพื่อให้มั่นใจว่าปรัชญานี้ได้ใช้ดำเนินการทั่วทั้งองค์กร พร้อมทั้งการยกระดับจิตสำนึกด้านคุณภาพแก่พนักงานทุกคน

10. Goal setting : เป็นการกำหนดเป้าหมาย และข้อผูกพันด้วยตัวบุคคลต่อตนเองและกลุ่ม

11. Error-cause removal : ขจัดข้อผิดพลาด ทำให้เกิดการพัฒนาวิธีการสื่อสารกับพนักงานเพื่อขจัดสาเหตุของข้อผิดพลาด

12. Recognition : ให้การยอมรับ และยกย่องการปฏิบัติงานที่ดีในกระบวนการคุณภาพ เพื่อเป็นการตอบแทนพนักงานผู้มีประสิทธิภาพสูง

13. Quality councils : การจัดตั้งสภาคุณภาพในการให้คำปรึกษา โดยพนักงานผู้มีความเชี่ยวชาญด้านคุณภาพในการวางแผนด้านการสื่อสารเป็นประจำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

14. Do it over again : ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพซ้ำอีก เน้นความพยายามในการพัฒนาที่ไม่สิ้นสุด

Crosby (1984) กล่าวว่า ความผิดพลาดเกิดจากปัจจัยสองประการ คือ การขาดความรู้ และขาดความสนใจ ซึ่งสามารถขจัดสาเหตุแรกได้ด้วยการที่บุคคลนั้นมีความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ และขจัดสาเหตุที่สองได้โดยการสร้างความใส่ใจในรายละเอียด (Crosby. 1984 ; Zhang. 2007)

กุญแจสำคัญในการดำเนินการบริหารตามหลักการบริหารจัดการคุณภาพสู่ความสำเร็จนั้น เชื่อมโยงโดยตรงกับความเป็นผู้นำ ซึ่งในความเป็นจริง การขาดการบริหารจัดการและความมุ่งมั่นในการเป็นผู้นำตามหลักของ Crosby นั้น นำไปสู่อีกสาเหตุของความล้มเหลวของระบบการบริหารคุณภาพ Juran กล่าวว่า ทุกความสำเร็จของการปฏิวัติด้านคุณภาพนั้นมีการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงรวมอยู่ด้วย แบบไม่มีข้อยกเว้น และ การเปลี่ยนแปลงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูงโดยไม่ต้องได้รับการมอบหมายเลย Deming กล่าว คุณภาพมิใช่เครื่องมือในการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการอย่างรวดเร็ว คุณภาพมิใช่โปรแกรม แต่คือการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารในฐานะของผู้มีส่วนร่วมในความพยายามด้านคุณภาพต้องรับรู้ถึงความจำเป็นของการประเมินผล การวางแผนกลยุทธ์ และการพัฒนาในระยะยาว โดยวิธีการบูรณาการคุณภาพให้ครอบคลุมทั้งองค์กรนั้น ผู้นำจำเป็นต้องกำหนดนโยบาย นอกจากนั้นผู้นำยังมีหน้าที่ในการปลูกฝังด้านความต้องการของลูกค้า และให้การศึกษาและฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง (Costin. 1994 ; Abohimed. 2001 : 22-23)

2.3.1.4 Armand V. Feigenbaum

Feigenbaum ผู้เชี่ยวชาญด้านการควบคุมคุณภาพ และนักธุรกิจชาวอเมริกัน เขาสร้างแนวคิดของการควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total quality control หรือ TQC) ซึ่งในยุคต่อมาได้ถูกพัฒนาสู่การบริหารคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร (Total quality management หรือ TQM) Feigenbaum ให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพ ซึ่งตามปรัชญาของเขาประกอบด้วยกระบวนการ ดังนี้ (Feigenbaum. 1991 ; Goh. 2000)

1. กำหนดมาตรฐานคุณภาพ
2. ประเมินค่าความสอดคล้องกับมาตรฐาน
3. ดำเนินการหากเกิดความไม่สอดคล้องกับมาตรฐาน
4. วางแผนในการปรับปรุง

คุณภาพตามแนวคิดของ Feigenbaum คือ แนวทางในการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจโดยการให้ความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพด้วยความร่วมมือของทุกคนในองค์กรเท่านั้นที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย พนักงานต้องมีความเข้าใจว่าการบริหารจัดการขององค์กรนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดำเนินไปเพื่อบรรลุเป้าหมายใด การแก้ไขปัญหาคุณภาพเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า มีความชัดเจน และพนักงานสามารถเข้าใจได้ ส่วนผู้บริหารระดับสูงต้องเข้าใจการปรับปรุงคุณภาพ และนำไปสู่การดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพ ผู้บริหารจะต้องขจัดการสร้างแรงจูงใจระยะสั้นที่ไม่ก่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพอย่างยั่งยืน และตระหนักว่าคุณภาพไม่ได้หมายความถึงปัญหาของลูกค้าจะต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็ว โดยการบริหารจัดการต้องดำเนินไปโดย (Goh. 2000)

1. เสริมสร้างความแข็งแกร่งในการบริหารคุณภาพ;
2. เพื่อให้มั่นใจว่าการปรับปรุงคุณภาพนั้นกลายเป็นความเคยชิน
3. กำหนดให้การบริหารคุณภาพ และต้นทุน กลายเป็นวัตถุประสงค์

อย่างสมบูรณ์

2.3.2 ระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพ

2.3.2.1 การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management ; TQM)

TQM เป็นหลักปรัชญาการบริหารจัดการ และได้กลายเป็นวิธีการสำหรับการปรับปรุงคุณภาพ และผลิตภาพในองค์กร มีการบัญญัติศัพท์ต่างๆเพื่ออธิบายแนวคิดของ TQM ได้แก่ การควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total quality control) ผู้นำคุณภาพโดยรวม (Total quality leadership) โปรแกรมการปรับปรุงคุณภาพโดยรวม (Total quality improvement program) และการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous quality improvement) เป็นต้น (Karia & Asaari. 2006) สามารถให้นิยามของ TQM ได้ว่า เป็นวิธีการแบบบูรณาการที่สนับสนุนความพึงพอใจของลูกค้าด้วยเครื่องมือ และวิธีการ ในการผลิตสินค้า และบริการที่มีคุณภาพ (Jammal, et. al. 2015) มิได้มีเพียงความหมายที่กล่าวมาในข้างต้น แต่ยังมีผู้ให้ความหมายของการบริหารคุณภาพโดยรวมอาทิ

Oakland (2003) ให้ความหมายของ TQM ว่า เป็นวิธีการที่ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพการแข่งขัน และความยืดหยุ่นของทั้งองค์กร เป็นแนวทางในการวางแผน บริหารจัดการ และการตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมต่างๆโดยขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลในแต่ละระดับ TQM เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้หลักการบริหารจัดการที่มีคุณภาพในทุกด้านขององค์กร ตั้งแต่ลูกค้าคู่ค้า ตลอดจนพนักงาน (Oakland. 2003 ; Mohsen. 2009)

Demirbag et. al., (2006) อธิบายว่า TQM เป็นปัจจัยที่สามารถใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ และเป็นวิธีการแบบองค์รวมของการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในทุกองค์กร มีความจำเป็นในสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ซึ่ง TQM นั้นถูกกำหนดให้เป็นที่มาของ นวัตกรรม ความได้เปรียบทางการแข่งขัน และวัฒนธรรมองค์กร (Demirbag et al., 2006 ; Arumugam et. al., 2011) TQM มีวัตถุประสงค์เพื่อความพึงพอใจของลูกค้า และประสิทธิภาพขององค์กร ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการคุณภาพ ผ่านความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทีม ลูกค้า การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการย่างต่อเนื่อง ด้วยเทคนิค และเครื่องมือในการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ (Mosadeghrad. 2014 ; Catalin et al., 2014) ซึ่งการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ TQM จำเป็นที่จะต้องตระหนักถึงประเด็นสำคัญต่างๆ ดังนี้ (Llies. 2011 ; Catalin et al., 2014)

1. มีส่วนร่วมบริหารจัดการในการปรับปรุงกระบวนการซึ่งเป็นเป้าหมายเชิงกลยุทธ์พื้นฐานอย่างต่อเนื่อง

2. เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรสู่การใช้ปรัชญาที่ยั่งยืน และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ตลอดจนลูกค้าภายใน

3. เสนอแนะการเปลี่ยนแปลงผ่านการเรียนการสอน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหาร และการทำงานเป็นทีมในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4. ทัศนคติของผู้บริหาร ผู้ซึ่งต้องใช้เครื่องมือด้านคุณภาพ และกระตุ้นให้เกิดการสื่อสาร และข้อเสนอแนะ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นเหมาะสำหรับการปรับปรุงคุณภาพ

5. กระตุ้นให้เกิดการศึกษา และการพัฒนาบุคลากร

6. กำหนดค่าใช้จ่ายที่มีคุณภาพในการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพที่ดี ไม่ได้หมายความว่าจะเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

หลักการของ TQM

TQM ตั้งอยู่บนหลักการที่แน่นอน ซึ่งหลักการเหล่านี้ปรากฏในรูปแบบที่ต่างกัน Dean & Brown (1994) ได้ระบุถึง 3 หลักการสำคัญของการบริหารคุณภาพโดยรวมไว้ดังนี้ (Dean & Brown. 1994 ; (McChester & Ugwuja. 2005)

1. การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer focus)

การมุ่งเน้นที่ลูกค้านั้นเป็นหลักการสำคัญที่สุดของการบริหารคุณภาพโดยรวม TQM ขับเคลื่อนลูกค้าด้วยเทคนิคของการบริหารจัดการด้วยเป้าหมายสำคัญในการสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าทั้งหมดจะต้องได้รับความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้านั้นจะแสดงออกมาในรูปของความมุ่งมั่นขององค์กร ในการออกแบบ และส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีความน่าเชื่อถือ ลดต้นทุน และปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กร โดยมุมมองของ TQM นั้น องค์กรมีหน้าในการให้บริการลูกค้า 2 ประเภทด้วยกันคือ ลูกค้าภายนอก และลูกค้าภายใน ซึ่งลูกค้าทั้ง 2 ประเภท คือ ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ และพนักงานอื่นผู้เป็นปัจจัยนำเข้า (input) ในการดำเนินงานของตนเองเป็นลูกค้าภายใน เช่น ฝ่ายการผลิตถูกพิจารณาให้เป็นลูกค้าของฝ่ายวิศวกรรม เป็นต้น

TQM มุ่งเน้นการปรับปรุงจำนวนมากของทั้งลูกค้าภายใน และภายนอก โดยมีเหตุผลในการที่จะช่วยให้องค์กรดำเนินงานร่วมกับผู้รับประโยชน์ภายใต้เงื่อนไขที่ดีที่สุด ซึ่งแปล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความหมายไปสู่ความไว้วางใจที่จะได้รับ ทั้งทางด้านการเงิน (กำไรเพิ่มขึ้น ความสามารถในการรักษาลูกค้าสูงขึ้น และส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น) เช่นเดียวกันกับการให้ชี้แจงส่วนบุคคลสำหรับ แรงจูงใจในบทบาทของพนักงาน ผลผลิตภายใต้คุณภาพ และลักษณะของคุณภาพ

2. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement)

TQM มุ่งเน้นการปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหมายถึงความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องในการค้นหาวิธีการใหม่ที่ดีกว่าเดิม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผน และกระบวนการดำเนินงาน การจัดหาปัจจัยนำเข้า (input) ประเมินผลลัพธ์ (output) การตรวจสอบผลการดำเนินงาน และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการ รวมถึงการดำเนินการแก้ไข และป้องกัน ด้วยขั้นตอนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องนี้ ส่งผลถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น และบรรลุการยอมรับในการตระหนักว่าคุณภาพเป็นเป้าหมายที่มีการเปลี่ยนแปลง (Quality is a moving target) เช่น ผลิตภัณฑ์ที่เชื่อว่าจะมีความน่าเชื่อถือในวันนี้ อาจจะมีมาตรฐานเฉลี่ยในเดือนถัดไป วัฒนธรรมของ TQM นั้น มิได้คำนึงถึงวิธีการที่นำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่ดีในปัจจุบัน เพราะสามารถปรับปรุงได้ตราบเท่าที่ความคาดหวังของลูกค้ายังคงเพิ่มขึ้นนั่นเอง

3. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

การมุ่งเน้นที่ลูกค้า และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องสามารถประสบผลสำเร็จที่สุดผ่านความร่วมมือกันทั้งองค์กร ตามทฤษฎีของการทำงานร่วมกันมีความจริงที่ว่า มีการเพิ่มขึ้นของผลผลิต (output) เมื่อมีจำนวนของปัจจัยนำเข้าจำนวนสองปัจจัยขึ้นไป โดยหน่วยย่อยต่างๆ จะรวมตัวกันในการบรรลุเป้าหมาย และนี่คือปัจจัยพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม (teamwork) โดย Scur (1991) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมจะนำมาซึ่งผลประโยชน์ ซึ่งบุคคลเพียงคนเดียวไม่สามารถทำได้ (McChester & Ugwuja. 2005)

การทำงานเป็นทีมนั้นอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า องค์กรเป็นระบบที่ไม่สามารถจะมีประสิทธิภาพได้หากหน่วยย่อยมุ่งเน้นที่ผลของตนเองมากกว่าคนอื่นๆ การทำงานเป็นทีมประกอบด้วย การระบุความต้องการของกลุ่ม และองค์กร มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ, พยายามค้นหาหนทางที่ทุกคนจะได้ประโยชน์ และร่วมกันรับผิดชอบ (Clampa. 1991 ; (McChester & Ugwuja. 2005)

Harrington et al., (2012) ได้ระบุถึงองค์ประกอบพื้นฐานของ TQM ซึ่งประกอบด้วย 3 หลักการของ TQM ที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ได้แก่ การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ความพึงพอใจของลูกค้า หรือการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer focus) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) เช่นเดียวกัน ส่วนข้อที่เหลือนั้น ได้แก่ 1) ความเป็นผู้นำ และความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการ 2) การฝึกอบรม 3) การสื่อสาร 4) การปรับปรุงกระบวนการ 5) การมุ่งเน้นที่บุคลากร และ 6) การมีส่วนร่วมของคู่ค้า สามารถอธิบายได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ความเป็นผู้นำ และความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการ (Leadership and management commitment) ผู้นำเป็นหนึ่งในบุคคลที่ส่งเสริมความสำคัญของคุณภาพภายในองค์กร เป็นผู้กำหนดเงื่อนไขในการศึกษา และฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องตลอดจนเป็นผู้รักษาความสัมพันธ์อันดีกับพนักงาน ลูกค้า และคู่ค้า (Searafimovska & Ristova. 2011) ทุกการดำเนินงานควรเริ่มต้นด้วยความเป็นผู้นำ และความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการดำเนินการของ TQM โดยในด้านของการบริหารจัดการ ผู้นำควรมีความเข้าใจอย่างถี่ถ้วนเกี่ยวกับความมุ่งมั่น ควบคู่กับการสนับสนุนในการทำให้ TQM นั้นเกิดขึ้นจริง เมื่อการบริหารจัดการมุ่งมั่นใน TQM จะมีการจัดหาเวลา และเงิน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการปรับปรุง ผู้บริหารระดับสูงในฐานะของคณะกรรมการด้านคุณภาพนั้น จำเป็นต้องร่างวิสัยทัศน์ และอธิบายถึงพันธกิจ ที่เป็นการสรุปปรัชญาขององค์กร ที่ให้ความสำคัญที่ความพึงพอใจของลูกค้าและคุณภาพ (Harrington, et. al. 2012)

2. การฝึกอบรม (Training) การฝึกอบรม และการให้การศึกษานั้นดำเนินไปเพื่อให้เกิดทักษะที่จำเป็น และความรู้ความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Quek, E. E. & Yusof, S. M. 2003) สำหรับองค์กรนั้นความสำคัญของการฝึกอบรม และให้ความรู้แก่พนักงานคือ เน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงความเชื่อ พฤติกรรม และทัศนคติของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ องค์ประกอบพื้นฐานของการบริหารจัดการคุณภาพที่ประสบผลสำเร็จในปัจจุบันล้วนเกิดจากการฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพรวมทั้งผู้บริหารระดับสูงในหลายๆองค์กรที่ดำเนินการด้าน TQM ต่างตระหนักถึงความสำคัญของการฝึกอบรม โดยโปรแกรมการฝึกอบรมควรมีการปรับเพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐาน และขั้นตอนของ TQM (Harrington, et. al. 2012) TQM เริ่มต้น และจบลงด้วยการฝึกอบรม พนักงานจะต้องได้รับการฝึกฝนการทำงานร่วมกันเป็นทีม มุ่งเน้นการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในทีม และการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งควรจะมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความซับซ้อน และมีการใช้งานเพิ่มขึ้นในปัจจุบัน การฝึกอบรมนั้นมิได้สำคัญเฉพาะพื้นฐานของการทำงานเท่านั้น แต่ยังสำคัญต่อการระบุปัญหา และการแก้ไขด้วย (Andrle. 1994)

3. การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารที่ดีนั้นสำคัญอย่างยิ่งในการบรรลุเป้าหมายของ TQM อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารที่ดีของพนักงานจะส่งผลในการขจัดความกลัว ซึ่งความกลัวนั้นส่งผลให้พนักงานเกิดความลังเลที่จะตั้งคำถาม หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย ขั้นตอน และการตัดสินใจของพวกเขา มีคำกล่าวที่ว่า "ความกลัวจะขัดขวางพนักงานจากการมีส่วนร่วม" ซึ่ง Deming ได้ให้คำแนะนำสำหรับการขจัดความกลัวคือ "ขับไล่ความกลัวออกไป" ซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริหารจัดการ โดยพนักงานควรรู้เหตุผลในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิเสธการทำงานของเขา พนักงานควรรับรู้ถึงความสำคัญในงานที่พวกเขาปฏิบัติ ซึ่งหากข้อความเหล่านี้ไม่ถูกสื่อสารไปอย่างชัดเจนแล้ว พนักงานอาจตีความหมายว่าพวกเขาไม่มีค่า (Harrington, et. al. 2012) พนักงานทุกคนจะต้องเข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ และหลักการเช่นเดียวกับ เป้าหมายของนโยบายคุณภาพ และกระบวนการสำคัญขององค์กร ผลการดำเนินงานธุรกิจจะต้องได้รับการตรวจสอบ และมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ซึ่ง TQM มุ่งเน้น 3 หลักการพื้นฐาน ได้แก่ ความมุ่งมั่น วัฒนธรรม และการสื่อสาร (Rougan. 2015)

4. การปรับปรุงกระบวนการ (Process improvement) การจัดการกระบวนการทางธุรกิจเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพสำหรับองค์กรในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า และเป็นวิธีการที่เป็นระบบเพื่อช่วยองค์กรในการเก็บข้อมูลการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่สำคัญ (Rosemann. 2001 ; Forster. 2006) การปรับปรุงกระบวนการมีความสัมพันธ์กับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) ในบางการศึกษาการปรับปรุงการปรับปรุงกระบวนการถูกเรียกอีกอย่างว่า เป็นวิธีการทางสถิติ หรือการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติ เพราะการวัด และการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น มีความสำคัญต่อการปรับปรุงกระบวนการ และสำคัญยิ่งต่อผู้บริหาร และพนักงาน ใช้สำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการ ควรมีการจัดตั้งทีมพัฒนาคุณภาพขึ้นมาในองค์กรในการดำเนินงานตรวจสอบกระบวนการ ซึ่งทีมประกอบด้วย ตัวแทนจากแต่ละหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในกระบวนการ (Harrington, et. al. 2012)

5. การมุ่งเน้นที่บุคลากร (Focus on employees และ Empowerment) TQM มองว่าความพึงพอใจของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของพนักงานแต่ละคน TQM พิจารณาให้บุคลากรถือเป็นลูกค้าภายในผู้ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล และการบริการ TQM สนับสนุนแนวความคิดที่ว่า พนักงานมีความเป็นลูกค้าซึ่งกันและกัน ส่งผลให้พนักงานแต่ละคนควรมีความพยายามในการตอบสนองลูกค้าภายในของพวกเขา ซึ่งทำได้ด้วยการมุ่งเน้นที่การฝึกอบรม และการบริหารจัดการ (Harrington, et. al. 2012)

การกระจายอำนาจ (Empowerment) เป็นการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร การกระจายอำนาจลูกค้าจะได้ประโยชน์ในการลดเวลาที่ต้องใช้ไปในการแก้ปัญหาหรือ คำขอพิเศษต่างๆ โดยในโครงสร้างขององค์กรตามแนวดิ่งแบบดั้งเดิม เช่น การขนส่งสาธารณะ การตัดสินใจเป็นลักษณะของเรื่องธรรมดาทั่วไปซึ่งใช้พนักงานหน้างานในการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า เป็นต้น สามารถสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจเป็นการมอบอำนาจแก่พนักงานในการที่จะกระทำสิ่งใดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งการกระจายอำนาจแก่พนักงานจำเป็นต้องใช้ผู้มีความรู้ความสามารถ และสภาพแวดล้อมของความไว้วางใจ ความรับผิดชอบ และการสนับสนุน (Andrle. 1994)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. การมีส่วนร่วมของคู่ค้า (Supplier involvement) วิธีการจัดซื้อ และปรัชญาในการพัฒนาความสัมพันธ์กับคู่ค้าที่แตกต่างจากการจัดซื้อแบบดั้งเดิม ในการมีหุ้นส่วนที่เกี่ยวข้องกันในหลายลักษณะ รวมถึงสัญญาระยะยาว แหล่งอุปทานน้อยลง และมีความไว้เนื้อเชื่อใจกันในระดับสูง (Stuart. 1993 ; Harrington, et. al. 2012) ส่งผลให้การมีส่วนร่วมของผู้ผลิต หรือคู่ค้าสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการที่มีคุณภาพเพื่อส่งเสริมการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรในทางที่ดีขึ้น การพัฒนา และแบ่งปันความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี และร่วมกันเป็นเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ (Samson & Jonathan. 2013)

2.3.2.2 Six Sigma

Six Sigma ถูกคิดค้นขึ้นโดย Motorola ในปีค.ศ. 1980 (Delsanter. 1992 ; Barney. 2002 ; Zhang et al., 2009) โดยวิศวกรของบริษัท ชื่อ Bill Smith ผู้สร้างปรัชญา หลักการ และวิธีการของ Six Sigma ผ่านการบริหารคุณภาพโดยรวมตามแนวความคิดของ Deming นับตั้งแต่นั้นมาหลายพันองค์กรได้กลายเป็นบริษัทแห่ง Six Sigma (Brady & Allen. 2006) Six Sigma มีมุมมองในการลดต้นทุน เน้นการประยุกต์ใช้สถิติ และใช้เครื่องมือและเทคนิคในการแก้ปัญหา อย่างมีระบบระเบียบเพื่อการได้มาซึ่งความรู้ นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนา ซึ่งมีผลอย่างยิ่งต่อผลกำไร (Antony & Banuelas. 2012 ; Sareen et al., 2014) Six Sigma ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการผลิต และในขณะนี้ได้ถูกนำไปใช้ในอุตสาหกรรมต่างๆ อาทิ ยา ซอฟต์แวร์ การเรียกเก็บเงิน และการจ่ายเงิน เป็นต้น เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน Six Sigma เช่น DMAIC ประกอบด้วย การระบุเป้าหมาย (Define) การวัด (Measure) การวิเคราะห์ (Analyze) การปรับปรุง (Improve) และการควบคุม (Control) ในการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และโครงการที่องค์กรมีอยู่ และสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่นั้น จะใช้เครื่องมือที่เรียกว่า DMADV ประกอบด้วย การระบุเป้าหมาย (Define) การวัด (Measure) การวิเคราะห์ (Analyze) การออกแบบ (Design) และการตรวจสอบ (Verify) (Sareen et al., 2014)

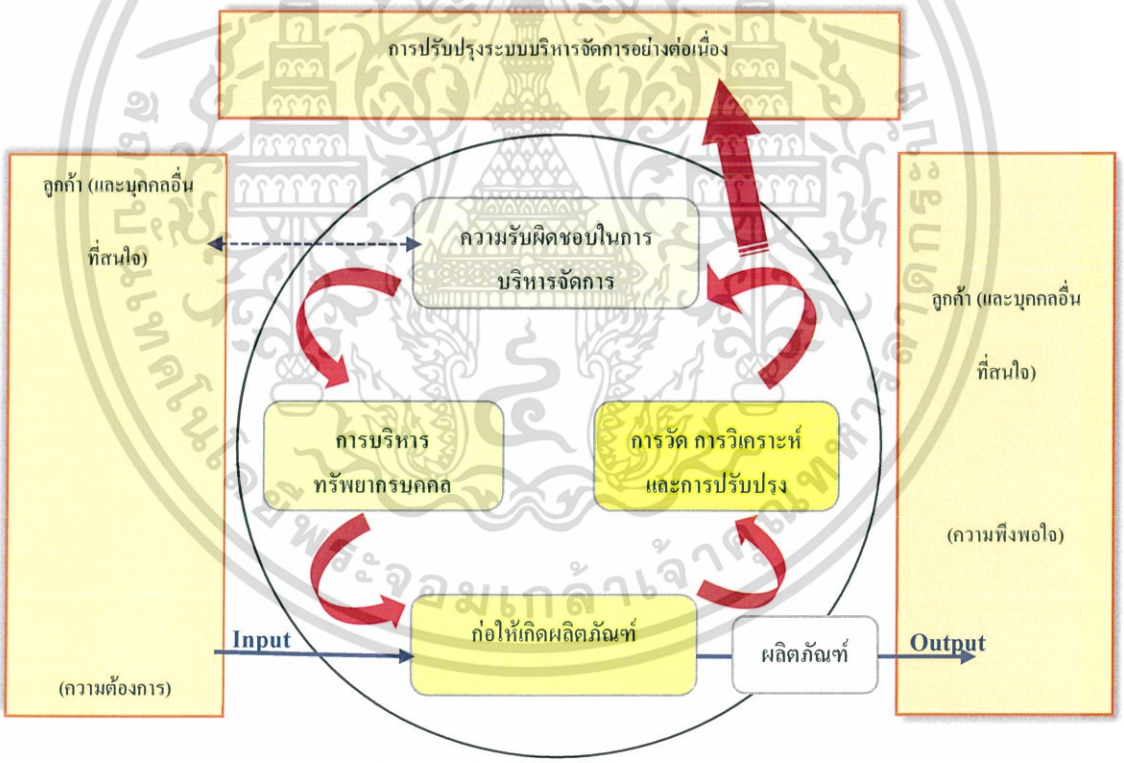
2.3.2.3 ISO 9000

มาตรฐาน ISO 9000 ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นมาตรฐานขั้นต่ำของระบบคุณภาพสำหรับบริษัท (Marquardt. 1992 ; Hasan et al., 2007) การได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ได้กลายเป็นปัจจัยชี้ขาดในการแข่งขันกันในตลาดต่างประเทศ ความสัมพันธ์ทางธุรกิจได้รับอิทธิพลมากขึ้นจากการมีใบรับรองมาตรฐานนี้ และมีผลกระทบสำคัญต่อการโฆษณา และมาตรฐาน ISO 9000 มีความสามารถในการลดต้นทุนซึ่งส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน (Berry. 1991 ; Hasan et al., 2007) ISO 9000 เป็นชุดของมาตรฐานการจัดการคุณภาพระดับสากล และเป็นแนวทางที่มีชื่อเสียงระดับโลก ในฐานะพื้นฐานของระบบการบริหารจัดการคุณภาพที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ (สำนักงานเลขาธิการกลางขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน หรือ ISO Central Secretariat. 2009) นิตยา เงินประเสริฐศรี (2557) อธิบายเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ไว้ดังนี้

ISO 9000 ถูกพัฒนาขึ้นโดยทีมงานนานาชาติ ประกอบไปด้วย American National Standards Institutes (ANSI) เข้าร่วมเป็นสมาชิกของ ISO ANSI เป็นตัวแทนของ The American Society for Quality (ASQ) ISO 9000 โดยฉบับแรกเกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1987 ซึ่งต่อมาได้มีการปรับปรุงเป็น ISO 9000 ฉบับปี ค.ศ. 1994 และฉบับปี ค.ศ. 2000 ซึ่งจากผลของมาตรฐานนี้ทำให้ผู้ส่งมอบต้องพัฒนา และใช้ระบบบริหารคุณภาพซึ่งได้รับการยอมรับจากลูกค้า โดยลูกค้าทั่วโลกต่างคาดหวังว่าการซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการของตนจะเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ มาตรฐาน ISO 9000 มีทั้งสิ้น 3 มาตรฐาน ได้แก่ ISO 9000 : 2000 (แนวคิดพื้นฐาน และคำศัพท์) ISO 9001 : 2000 (ข้อกำหนดขั้นต่ำสำหรับระบบบริหารคุณภาพ) และ ISO 9004 : 2000 (คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน) โดยหลักการของ ISO 9000



ภาพที่ 2.3 กระบวนการของมาตรฐาน ISO 9000

ที่มา : ดัดแปลงจาก ISO Central Secretariat (2009)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life ; QWL)

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 มีการมุ่งเน้นความเชื่อมโยงระหว่างทุน 6 ทุน ประกอบด้วย ทุนธรรมชาติ ทุนกายภาพ ทุนสังคม ทุนมนุษย์ ทุนการเงิน และทุนวัฒนธรรม ซึ่งเป็นทั้งโอกาส และความท้าทายของเศรษฐกิจไทย ในการที่จะต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับบริบทใหม่ของโลก จะเห็นได้ว่าทุนทั้ง 6 ด้านที่กล่าวมานี้ มีความใกล้เคียงกับมิติของคุณภาพชีวิต และความสุขของมนุษย์มากที่สุด ดังนั้นหนึ่งในเป้าหมายสำคัญที่ต้องการ การส่งเสริมเพื่อให้พนักงาน และแรงงานของไทยมีคุณภาพ ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจนั่นก็คือ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ. 2555)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการต่อสู้เพื่อพนักงาน แต่ละองค์กรต่างแสวงหาแนวทางในการเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) เพื่อที่จะรักษาพนักงานที่ดีที่สุด และดึงดูดพนักงานที่มีความสามารถเข้ามาในองค์กร ซึ่งวิธีการบริหารแบบเดิมองค์กรจะใช้ผลตอบแทนในรูปของตัวเงินในการดึงดูดใจพนักงานซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายต่อการลอกเลียนแบบ ทั้งยังสูญเสียอำนาจบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคของเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based economy) และนี่คือเหตุผลในการแสวงหาแนวทางในการเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานขององค์กรต่างๆ (Sojka. 2014)

2.4.1 นิยามของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life ; QWL) ถูกแนะนำให้เป็นที่รู้จักครั้งแรกระหว่างการประชุมใหญ่ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ ในปี ค.ศ. 1972 ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานได้รับความสนใจมากยิ่งขึ้นหลังจากที่สหพันธ์แรงงานยานยนต์แห่งสหรัฐ (United Auto Workers ; UAW) และ บริษัท General Motors ได้ริเริ่มโครงการปฏิรูปคุณภาพชีวิตการทำงาน (Nair, S. 2013)

มีผู้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ดังนี้

Davis กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานในทุกมิติของตัวบุคคลซึ่งจะส่งผลต่อการทำงาน และการพิจารณาด้านเศรษฐกิจขององค์กร (Davis. 1983 ; Carayon, et. al. 1999)

Straw & Heckscher กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นปรัชญา หลักการที่ถือว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในองค์กรที่พวกเขาเป็นที่น่าเชื่อถือ รับผิดชอบ และแสดงความสามารถในการสร้างผลงานที่มีคุณค่า และบุคลากรทุกคนควรได้รับการปฏิบัติอย่างมีศักดิ์ศรี และให้ความเคารพอย่างเท่าเทียมกัน (Straw & Heckscher. 1984 ; Rose, et al. 2006)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Heskett et. al. (1994) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่องาน เพื่อนร่วมงาน และองค์กรของพวกเขา เป็นปัจจัยที่เร่งการเจริญเติบโต รวมถึงการทำกำไรขององค์กร ความรู้สึกที่ดีต่องานของพนักงานจะส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจในงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน (Heskett, et. al. 1994)

Horst และคณะ กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ เงื่อนไข และแนวทางปฏิบัติขององค์กรที่จะช่วยให้พนักงานรับรู้ได้ว่า พวกเขามีความปลอดภัยในการทำงาน จะได้รับความพึงพอใจในงาน มีโอกาสที่จะเติบโต และพัฒนาตนเองในการทำงานของแต่ละบุคคล (Horst, et al. 2014 : 88)

Lau และ May ให้ความหมายที่เป็นรูปธรรมของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นเงื่อนไขที่ดี และอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ส่งเสริม และสนับสนุนความพึงพอใจของพนักงาน โดยให้พนักงานได้มีผลตอบแทนที่เหมาะสม มีความปลอดภัยในการทำงาน และมีโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ (Lau & May. 1998 ; Hunker. 2014 : 13)

Chib กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ระดับของความพึงพอใจ แรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และความมุ่งมั่นของแต่ละบุคคลในสายงานที่พวกเขารับผิดชอบ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นระดับของความเป็นเลิศในงาน และเงื่อนไขของการทำงาน ที่นำไปสู่ความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตั้งแต่ในระดับบุคคล จนถึงระดับขององค์กร ซึ่งในปัจจุบันการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน จะมุ่งเน้นไปที่สภาพแวดล้อมของการทำงานของพนักงานในการตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐาน และขั้นสูงที่เพิ่มมากขึ้น (Chib, S. 2012 : 36)

Kotze กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานสามารถพิจารณาได้ในสองทิศทางคือ การกำจัดด้านลบ และเงื่อนไขของการทำงาน และในทิศทางอื่นคือ การเปลี่ยนแปลงงาน และเงื่อนไขของการทำงานในการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน และเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมซึ่งมีความสำคัญสำหรับตัวบุคคล และสังคม (Kotze. 2005 ; Selvaraj. 2014)

Jayakumar และ Kalaiselvi กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานคือ ชีวิตของบุคคลซึ่งครอบคลุมถึงความรู้สึกเกี่ยวกับการทำงานในทุกมิติรวมถึง ผลตอบแทน ผลประโยชน์ เงื่อนไขการทำงาน องค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานไม่ได้เกี่ยวข้องเพียงแต่การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตในที่ทำงาน แต่ยังรวมไปถึงคุณภาพชีวิตนอกเหนือจากการทำงานด้วย (Jayakumar & Kalaiselvi. 2012)

American Society for Training and Development หรือ สมาพันธ์การฝึกอบรมและพัฒนาแห่งอเมริกา กำหนดว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นกระบวนการการทำงานขององค์กรซึ่งช่วยให้สมาชิกในทุกระดับงานได้มีส่วนร่วมในการสร้างสภาพแวดล้อม วิธีการ และผลประโยชน์ขององค์กร (Selvaraj. 2014)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากนิยามของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เคยมีผู้ให้ไว้ในข้างต้น อาจสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) เป็นส่วนที่สำคัญของคุณภาพชีวิตของพนักงาน หรือบุคลากรในองค์กรก็ว่าได้ เนื่องจากคนเราทุกคนเมื่อเติบโตขึ้นก็ต้องทำงาน การทำงานจึงนับว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และชีวิตการทำงานของพนักงานในทุกมิติ ซึ่งจะนำไปสู่ความต้องการ และความพึงพอใจของพวกเขา อาทิ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ตลอดจนความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว และเมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ก็ย่อมมีความสุขกับการทำงาน มีผลปฏิบัติงานที่ดี ย่อมส่งผลดีต่อการพัฒนาองค์กรนั่นเอง

2.4.2 ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานได้กลายเป็นสิ่งสำคัญในที่ทำงาน ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้ (Srivastava & Kanpur. 2014)

1. เพื่อให้ผลผลิต ความรับผิดชอบ และความมุ่งมั่นของแต่ละบุคคลนั้นเพิ่มขึ้น
2. เพื่อการทำงานเป็นทีม และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานแก่พนักงาน
4. เพื่อลดความตึงเครียดภายในองค์กร
5. เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ของพนักงานทั้งในระหว่าง และภายหลังการทำงาน
6. เพื่อปรับปรุง และพัฒนาเงื่อนไขความปลอดภัยในการทำงาน
7. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่พนักงาน
8. เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน
9. เพื่อการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง

2.4.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นไปอย่างกว้างขวาง มีนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิจัยต่างอธิบายถึงองค์ประกอบต่างๆของคุณภาพชีวิตการทำงาน อาทิ

Walton อธิบายว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ประกอบไปด้วย (Walton. 1974 ; Kashani. 2012 : 9524-9525)

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือค่าจ้างในรูปแบบของเงินเดือน หรือผลประโยชน์อื่นๆทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี มีความสะดวกสบาย ปลอดภัย และไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ

3. โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of human capabilities) โอกาสในการเรียนรู้ และเพิ่มพูนทักษะในงานที่ทำ ได้รับการพิสูจน์แล้วว่ามีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน และช่วยลดความเครียดในหารปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ดังนั้น องค์กรควรเปิดโอกาสในด้านนี้แก่พนักงานทุกคน (Scully, et al. 1995)

4. โอกาสเติบโตในหน้าที่การงาน (Career growth opportunities) หมายถึง โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพที่องค์กรเปิดโอกาสให้หนักงานได้รับ อาทิ การเลื่อนตำแหน่ง

5. การบูรณาการทางสังคมในองค์กร (Social integration) หมายถึง การทำงานร่วมกันของพนักงานในองค์กร สัมพันธภาพ เป็นการติดต่อสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยปราศจากอคติ และการแบ่งชนชั้น

6. ธรรมนูญในองค์กร (Constitutionalism) หมายถึง สิทธิของพนักงาน ได้แก่ การเคารพสิทธิส่วนบุคคล ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work-life balance) เรียกได้ว่าเป็นองค์ประกอบหลักของคุณภาพชีวิตการทำงานเลยก็ว่าได้ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและชีวิตที่บ้าน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญระหว่างพนักงานกับนายจ้าง องค์กรควรจัดสรรวันลาประจำปีแก่พนักงานอย่างเหมาะสม เพื่อพนักงานจะได้มีเวลาในการพักผ่อน อยู่กับครอบครัว และดำเนินกิจกรรมต่างๆในด้านของชีวิตความเป็นอยู่

8. งานที่เกี่ยวข้องและรับผิดชอบต่อสังคม (Social relevance) ระดับความรู้สึกของพนักงานว่างานหรือองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น มีความรับผิดชอบ และเป็นประโยชน์ต่อสังคม ก่อให้เกิดความรู้สึกภูมิใจในงาน และตัวองค์กร

เนื่องจากมีการอธิบาย หรือทำการศึกษาถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานอีกจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงขอนำองค์ประกอบต่างๆมาสรุปเป็นตาราง ดังแสดงในตารางที่ 2.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL)

ชื่อผู้วิจัย/นักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญ	ปี	องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน
Barry A. Stein	1983	1) การควบคุมตนเอง (เสรีภาพในการดำเนินงาน) 2) การได้รับการยอมรับ 3) ความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนา 4) ผลตอบแทนภายนอก (ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ / การเลื่อนตำแหน่ง / การจัดอันดับ / รางวัลต่างๆ) 5) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 6) สภาพการทำงานที่ดี และ 7) เกียรติและความเคารพ
Mirvis & Lawler	1984	1) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย 2) ค่าตอบแทนหรือค่าจ้างที่เป็นธรรม 3) โอกาสในการจ้างงานที่เท่าเทียมกัน และ 4) โอกาสในการก้าวหน้า
Lau, R. S. M. & Bruce, E. M.	1998	1) ความปลอดภัยในการทำงาน 2) ระบบการให้รางวัลและผลตอบแทน 3) การฝึกอบรมบุคลากร 4) โอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ 5) เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
Lokanadha Reddy M. & Mohan Reddy P.	2010	1) สุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดี 2) ความปลอดภัยในการทำงาน 3) ความพึงพอใจในงาน 4) การได้พัฒนาความสามารถ และ 5) สมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว
Chandranshu Sinha	2012	1) การสื่อสารภายในองค์กร 2) การพัฒนาและเติบโตในสายอาชีพ 3) ความมุ่งมั่นต่อองค์กร 4) การจัดการกับอารมณ์และความกดดัน 5) การจัดตารางงานที่มีความยืดหยุ่น 6) วัฒนธรรมองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อครอบครัว 7) การจูงใจพนักงาน 8) บรรยากาศภายในองค์กร 9) การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร 10) ความพึงพอใจในงาน 11) รางวัล และผลประโยชน์ และ 12) ค่าตอบแทน
M. Swan & S. Gomat	2013	1) ความพึงพอใจในงานและสายอาชีพ 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) ชีวิตความเป็นอยู่พื้นฐานที่ดี 4) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว และ 5) การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม
S. Naganandini Selvarag	2014	1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม 2) สวัสดิการ 3) ความปลอดภัยในการทำงาน 4) สภาพแวดล้อมการทำงานทางกายภาพ 5) ภาระงานและความเครียด 6)โอกาสในการใช้และการพัฒนาความสามารถ 7) โอกาสในการก้าวหน้าและเติบโตสายอาชีพอย่างต่อเนื่อง 8) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสังคมชีวิตการทำงาน 9) เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน 10) ระบบการให้รางวัลและการลงโทษ 11) ความยุติธรรมในองค์กรและการจัดการกับความคับข้องใจ 12) สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว 13) ภาพลักษณ์องค์กร 14) ความมีอิสระในการทำงาน และ 15) วัฒนธรรมองค์กร
Behzad Janmohammadi, et al.	2014	1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม 2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและมีสุขอนามัย 3) โอกาสในการเติบโต และความปลอดภัยในการทำงาน 4) บรรยากาศในชีวิตการทำงาน 5) สังคมของการทำงาน 6) ความเป็นธรรมในองค์กร 7) การบูรณาการเข้ากับสังคม และ 8) การพัฒนาความสามารถของบุคลากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4.4 แนวทางการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน

การจะเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับความพร้อมของบุคคลสองฝ่าย คือ องค์กรหรือนายจ้าง กับพนักงานหรือลูกจ้าง ในการหันหน้าเข้าหากันเพื่อคิดหาแนวทางที่จะนำองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ผจญ เฉลิมสาร (2546) แนะนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก หรือ Herzberg's Two-factors Theory ของ Frederick Herzberg มาเป็นตัวช่วยในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยทั้ง 2 ปัจจัยนั้นประกอบด้วย 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) และ 2) ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors)

ทฤษฎีแรงจูงใจ และปัจจัยอนามัยของเฮิร์ซเบิร์กถูกนำเสนอโดย Frederick Herzberg ในปี ค.ศ. 1959 โดยมุ่งเน้นไปที่ผลกระทบจากปัจจัยภายในและภายนอก กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่มุ่งเน้นไปที่การทำงานโดยตรง (Burton. 2012) ซึ่งหากปัจจัยเหล่านี้มิได้รับการตอบสนองก็ไม่ได้หมายความว่า พนักงานจะเกิดความไม่พอใจแต่อย่างไร แต่ปัจจัยจูงใจนี้จะเป็นตัวสร้างแรงจูงใจที่แข็งแกร่ง นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน เรียกได้ว่าเป็นปัจจัยกระตุ้นก็ว่าได้ (Baah & Amoako. 2011) โดยปัจจัยจูงใจประกอบด้วย (Chandra, et al. 2011 : 21) 1) ความสำเร็จของงาน 2) ลักษณะของงานที่ทำ 3) ความรับผิดชอบ 4) การได้รับการยอมรับนับถือ และ 5) โอกาสในการก้าวหน้า

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันมิให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ ไม่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน ไม่ใช่สิ่งจูงใจหรือกระตุ้นการทำงาน ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องกระตุ้นพวกเหล่าด้วยปัจจัยอนามัยเหล่านี้ (Mohammad Hossain & Anower Hossain. 2012) ปัจจัยอนามัยประกอบด้วย (Chandra, et al. 2011 : 21) 1) การบังคับบัญชา 2) นโยบายบริหาร 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 4) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6) เงินเดือน 7) ตำแหน่งงานในบริษัท 8) ความมั่นคงปลอดภัยในงาน 9) สภาพการทำงาน และ 10) ชีวิตส่วนตัว

2.4.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การพัฒนาการทางด้านแนวคิด และความหมายของคุณภาพชีวิต เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ในช่วงปี ค.ศ. 1949-1959 โดยในปี ค.ศ. 1954 Abraham Maslow ได้นำเสนอ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ศึกษาถึงความต้องการของพนักงานที่นักการจัดการให้ความสนใจ ใช้เป็นสิ่งจูงใจแก่พนักงานในการทำงาน และเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของพนักงานนั่นเอง (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ. 2555)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นั้น แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย หรือความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs) เป็นความต้องการด้านล่างสุดของรูปสามเหลี่ยม และเป็นความต้องการของมนุษย์ในขั้นพื้นฐานที่สุด และเป็นการตอบสนองต่อแรงขับพื้นฐานทางชีววิทยา อาทิ อาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย โดย Maslow อธิบายว่า องค์กรจะต้องให้พนักงานหรือบุคลากร มีค่าตอบแทนที่เพียงพอในการตอบสนองความต้องการ และใช้จ่ายไปกับสภาพความเป็นอยู่ที่พอเพียง

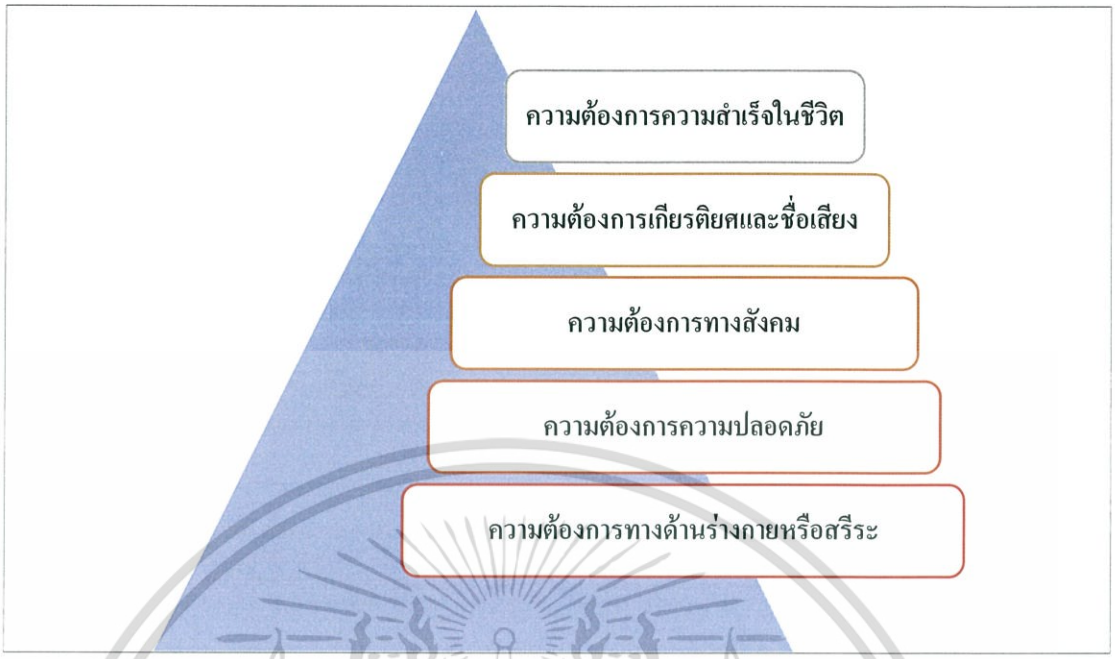
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการระดับที่ 2 ของมนุษย์ ซึ่งความต้องการด้านความปลอดภัยจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายหรือด้านสรีระได้รับการตอบสนอง โดยพนักงานต่างต้องการปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ นั่นเอง

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการในระดับที่ 3 ของมนุษย์ ซึ่งความต้องการทางสังคมจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนอง ซึ่งความต้องการทางสังคมนั้นหมายถึง การได้รับความรัก และการยอมรับจากคนอื่นๆ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ องค์กรจึงส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์กร

4. ความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการในระดับที่ 4 ของมนุษย์ นั่นคือ ตำแหน่ง อำนาจ การยกย่องสรรเสริญ ซึ่งรวมถึงการเคารพตนเองด้วย องค์กรจะมีการให้รางวัลสำหรับความสำเร็จที่โดดเด่นของพนักงานหรือบุคลากร

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับที่ 5 ซึ่งสูงที่สุดของมนุษย์ ตั้งอยู่บนสุดของรูปสามเหลี่ยม เป็นความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิตตามที่แต่ละบุคคลนึกคิด และพัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.4 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)
ที่มา : ปรับปรุงจาก Dodson, T. (2014)

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ (2555) อธิบายว่า ผู้บริหารจะนำทฤษฎีของมาสโลว์มาใช้ในการจูงใจพนักงาน ว่าความต้องการของพนักงานนั้นอยู่ในลำดับขั้นใด แล้วจูงใจความต้องการนั้นๆให้ได้รับการตอบสนองในลำดับขั้นที่พนักงานต้องการ หรือสูงกว่าความต้องการ โดยความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมาสโลว์นั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ความต้องการลำดับต้น (Lower-order Needs) เป็นความต้องการการตอบสนองภายนอก ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย ตัวอย่างเช่น ในด้านสถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงการจ่ายค่าจ้าง และสวัสดิการต่างๆ

2. ความต้องการในลำดับที่สูงกว่า (Higher-order Needs) เป็นการต้องการการตอบสนองภายใน หรือจิตใจ ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ตัวอย่างเช่น การที่หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกน้อง การจัดกิจกรรมสันทนาการแก่พนักงาน การเลื่อนตำแหน่งพนักงาน การเปิดโอกาสหรือให้อิสระพนักงานในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลแนวความคิด ทฤษฎีต่างๆ ตามที่ได้อธิบายไว้ข้างต้น พร้อมทั้งได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่เคยได้มีผู้ศึกษาไว้ในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

Pascale Carayon, Francois Sainfort and Michael J. Smith (1999) ศึกษาเรื่อง "สภาพการทำงาน และการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) : วิธีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL)" บทความวิชาการนี้นำเสนอถึงรูปแบบของสภาพการทำงานที่ออกแบบขึ้นที่ถูกนำมาใช้ และการทดสอบการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) ในภาครัฐ ตามรูปแบบของ TQM นั้น TQM สามารถส่งผลที่แตกต่างกันตามการออกแบบงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ที่แตกต่างกัน แบบสอบถามถูกเก็บรวบรวมจากหน่วยงานของรัฐ 2 แห่ง ในสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า TQM สามารถส่งผลทั้งทางบวก และทางลบ ต่อการออกแบบงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยในด้านการออกแบบงาน ผลกระทบด้านบวกหลักของ TQM คือ ในด้านเนื้อหาของงาน การควบคุมงาน การมีส่วนร่วม และความสัมพันธ์ทางสังคม ส่วนผลกระทบด้านลบของ TQM ในด้านการออกแบบงานคือ ภาระงาน ความไม่แน่นอน และความไม่ชัดเจนในหน้าที่ ส่วนในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน TQM ส่งผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการเพิ่มความพึงพอใจ และการสร้างความภักดีต่อองค์กร ส่วนในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น TQM ส่งผลเล็กน้อยกับการปรับปรุงงานหนึ่ง ช่วยในการทำงานประจำวัน และการเข้าถึงข้อมูล โดยปัจจัยแนวทางการบริหารคุณภาพ (QMP) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer focus) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) การเรียนรู้ (Learning) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) และระบบขององค์กร (Organization system) และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ทัศนคติด้าน : ความพึงพอใจ (Satisfaction) แรงจูงใจ (Motivation) และความมุ่งมั่น (Commitment) ด้านประสิทธิภาพ (Performance) การขาดงาน และการลาออก (Absenteeism and turnover) และด้านสุขภาพ (Health)

Noorliza Karia and Muhammad Hasmi Abu Hassan Asaari (2006) ศึกษาเรื่อง "อิทธิพลของแนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM practices) ต่อทัศนคติเกี่ยวกับงานของพนักงาน" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของแนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM practices) ที่ส่งผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับงานของพนักงาน เช่น การมีส่วนร่วมในงาน ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในสายอาชีพ และความผูกพันต่อองค์กร โดยทดสอบสมมติฐานจำนวน 16 ข้อ ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่าง การบริหารคุณภาพโดยรวมกับทัศนคติเกี่ยวกับงานของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรม และการศึกษามีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การมีส่วนร่วมในงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร การกระจายอำนาจ และการทำงานเป็นทีม มีนัยสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในงาน ความพึงพอใจในสายอาชีพ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการป้องกันปัญหามีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนการมุ่งเน้นที่ลูกค้านั้นไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติเกี่ยวกับงานของพนักงานในทุกด้าน จากผลการศึกษาในครั้งนี้ส่งผลให้ผู้บริหารควรตระหนักว่า แนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM practices) มีผลต่อทัศนคติเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในงาน ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในสายอาชีพ และความผูกพันต่อองค์กร โดยปัจจัยแนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM practices) ที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วย การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer focus) การฝึกอบรม และการศึกษา (Training and education) การกระจายอำนาจ และการทำงานเป็นทีม (Empowerment and teamwork) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการป้องกันปัญหา (Continuous improvement and problem prevention)

Musran Munizu (2013) ศึกษาเรื่อง "ผลกระทบของแนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM practices) ต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน และประสิทธิภาพขององค์กร กรณีศึกษาอุตสาหกรรมประมงทางตอนใต้ของจังหวัด Sulawesi ประเทศอินโดนีเซีย" การศึกษานี้เพื่อทดสอบอิทธิพลของแนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM practices) ที่ส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขัน และประสิทธิภาพขององค์กร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือบริษัทประมงขนาดกลางและขนาดใหญ่ทั้งสิ้น 66 บริษัท และทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 55 บริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานระดับผู้จัดการของบริษัท สมมติฐาน 3 ข้อถูกกำหนดขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ใช้เทคนิคการวิเคราะห์สาเหตุหรือหรือการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ในการการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM practices) มีอิทธิพลเชิงบวก และมีคามสำคัญทั้งในประสิทธิภาพขององค์กร และความสามารถทางการแข่งขัน โดยปัจจัยแนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM practices) ที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วย ความเป็นผู้นำ (Leadership) การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning) การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer focus) ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล (Information and analysis) การบริหารจัดการบุคลากร (People management) การจัดการกระบวนการ (Process management) และการบริหารจัดการผู้จัดหาวัตถุดิบ (Supplier management)

Zohurul Islam and Sununta Siengthai (2009) ศึกษาเรื่อง "คุณภาพชีวิตการทำงาน และประสิทธิภาพขององค์กร : หลักฐานเชิงประจักษ์จากเขตส่งออกในประเทศกานา"Dhaka export processing zone (EPZ) ในประเทศกานาเป็นผู้ประกอบการผลิตที่มีบทบาทสำคัญในการลงทุนการผลิต การจ้างงาน และการส่งออก ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเชิงสำรวจถึงอิทธิผล

เอกสารนี้ ... ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพขององค์กร มีการตั้งสมมติฐานทั้งโดยตรง และโดยอ้อมของ WQL ที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ดำเนินการแจกแบบสอบถามภายใน EPZ กับพนักงานที่ไม่ใช่ระดับผู้บริหารโดยส่วนใหญ่จะมีส่วนร่วมในกระบวนการการผลิต ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample random sampling) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 216 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ Chi-square test และ Regression analysis ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า QWL มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพขององค์กร แต่ไม่เท่าความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่าง QWL และความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย สภาพการทำงาน (Working condition) พฤติกรรมของพนักงาน (Employees behavioral) ผลประโยชน์ทั้งทางการเงินและมิใช่ทางการเงิน (Employee's financial and non-financial profits) การเจริญเติบโต (Growth) การพัฒนา (Development) และการกำกับดูแล (Supervision)

Anh Chi Phan, et. al. (2011) ศึกษาเรื่อง "แนวทางการบริหารจัดการคุณภาพกับประสิทธิภาพทางการแข่งขัน : หลักฐานเชิงประจักษ์จากบริษัทผู้ผลิตในประเทศญี่ปุ่น" ซึ่งเป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพ กับความสามารถทางการแข่งขัน โดยข้อมูลที่ได้นั้น มาจากการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของ 27 บริษัทผู้ผลิตในประเทศญี่ปุ่น ในปี ค.ศ. 1990 และ 2000 ใช้หลักสถิติในการเปรียบเทียบระดับของการปฏิบัติตามแนวทางในการบริหารคุณภาพ (QMP) จำนวน 11 ด้าน และผลกระทบต่อความสามารถทางการแข่งขันในแต่ละด้านที่พวกเขาได้รับ ใน 2 ช่วงเวลา ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ มุ่งเน้นในด้านความมั่นคง และสอดคล้องในการบริหารจัดการคุณภาพ ในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันที่จะสร้างความได้เปรียบให้แก่องค์กรผู้ผลิตในประเทศญี่ปุ่นได้ โดยปัจจัยแนวทางการบริหารคุณภาพ (QMP) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูง (Top management leadership) การวางแผนกลยุทธ์แบบเป็นทางการ (Formal strategic planning) การฝึกอบรม (Training) การแก้ปัญหาแบบกลุ่มย่อย (Small group problem solving) ข้อเสนอแนะของพนักงาน (Employee's suggesstion) การออกแบบผลิตภัณฑ์แบบข้ามสายงาน (Cross function production design) การกำกับดูแล (Housekeeping) การควบคุมกระบวนการ (Process control) การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Information feedback) การมีส่วนร่วมของลูกค้า (Customer involvement) และการมีส่วนร่วมของผู้จัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพ (Supplier quality involvement)

Keng-Boon Ooi, Voon-Hsien Lee, Alain Yee-Loong Chong and Binshan Lin (2011) ศึกษาเรื่อง "การบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือไม่ : หลักฐานเชิงประจักษ์จาก บริษัทผู้ผลิตในประเทศมาเลเซีย" การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเป็นการศึกษาเชิงประจักษ์ เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่าง การปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM practices) กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน (employees' QWL) ในบริษัทผู้ผลิตของประเทศมาเลเซียที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 จำนวน 202 บริษัท โดยใช้เทคนิคแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural model) ซึ่งผลจากการสำรวจพบว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) กระบวนการบริหารจัดการ (Process management) ข้อมูลและการวิเคราะห์ (Information and analysis) และการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer focus) มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ในขณะที่ การบริหารทรัพยากรบุคคล (Human resource management) และกลยุทธ์การวางแผน (Strategic planning) ไม่ได้แสดงถึงความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน นั่นหมายความว่า ตัวแปรทั้งสอง (HRM and Strategic planning) ไม่ได้สร้างความสมดุลระหว่างการทำงาน และชีวิตส่วนตัวที่ดีขึ้น ผลของการวิจัยในครั้งนี้จะช่วยให้ผู้จัดการหรือผู้บริหาร เข้าใจถึงการปฏิบัติตาม TQM practices ในการที่จะนำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การนำการบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ทำให้มั่นใจได้ว่า พนักงานจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ โดยปัจจัยแนวทางการบริหารคุณภาพ (QMP) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ความเป็นผู้นำ (Leadership) การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer focus) ข้อมูลและการวิเคราะห์ (Information and analysis) กระบวนการบริหารจัดการ (Process management) การบริหารทรัพยากรบุคคล (Human resource management) กลยุทธ์การวางแผน (Strategic planning) และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ความพึงพอใจในอาชีพ (Career satisfaction) การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Job involvement) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ความผูกพันต่อองค์กร (Organisational commitment)

Rupinder Kaur (2012) ศึกษาเรื่อง "ผลกระทบของแนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM practices) ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน และอาชีพในภาคธุรกิจการว่าจ้างดูแลระบบ หรือ BPO" วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้คือ การทดสอบผลกระทบของแนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) ได้แก่ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า การฝึกอบรมและการศึกษา และการกระจายอำนาจและการทำงานเป็นทีม และทดสอบสมมติฐาน 9 ข้อ เกี่ยวกับผลกระทบของ TQM ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน และอาชีพ เก็บข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานในภาคธุรกิจ BPO จำนวน 112 คน ในเมือง Chandigarh ประเทศอินเดีย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ผลการวิจัยพบว่า การกระจายอำนาจและการทำงานเป็นทีม และการฝึกอบรมและการศึกษามีผลกระทบเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในงาน และความพึงพอใจในงาน การมุ่งเน้นที่ลูกค้ามีผลกระทบเชิงบวกและมีนัยสำคัญเฉพาะต่อการมีส่วนร่วมในการทำงาน

เอกสารนี้ ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แต่มิได้มีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในงานและอาชีพ TQM practices ในด้าน การมุ่งเน้นที่ลูกค้า การฝึกอบรมและการศึกษา และ การกระจายอำนาจและการทำงานเป็นทีมสำหรับการศึกษาครั้งนี้ไม่มีนัยสำคัญต่อการเพิ่มความพึงพอใจในงานและอาชีพ โดยปัจจัยแนวทางการบริหารคุณภาพ (QMP) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer focus) การฝึกอบรมและการศึกษา (Training and education) และการกระจายอำนาจและการทำงานเป็นทีม (Empowerment and teamwork) และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee involvement) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) และความพึงพอใจในอาชีพ (Career satisfaction)

Hajieh Rajabi Farjed & Shahrnaz Varnous (2013) ศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) กับความผูกพันต่อองค์กร" เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจมีเป้าหมายในการนำไปประยุกต์ใช้ สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบ่งชั้น เก็บรวบรวมข้อมูลจากจากพนักงานระดับผู้จัดการและเจ้าหน้าที่โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งเนื้อหาของแบบสอบถามนั้นได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และยืนยันความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.92 ทดสอบความมีนัยสำคัญระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัยด้วยการทดสอบสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ซึ่งผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (QWL ได้แก่ เงินเดือนและเบี้ยเลี้ยง, สุขภาพ ความปลอดภัยและสภาพการทำงาน, โอกาสในการเจริญเติบโตและพัฒนา, ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว, และชีวิตด้านอื่นๆที่มีความสำคัญต่อความร่วมมือ การทำงานร่วมกันในสังคม และการพัฒนาขีดความสามารถ) และตัวแปรตามแสดงให้เห็นว่า สุขภาพ ความปลอดภัย สภาพการทำงาน และการพัฒนาขีดความสามารถนั้น ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ส่วนความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ชีวิตด้านอื่นๆ และเงินเดือนรวมถึงเบี้ยเลี้ยงนั้น ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์ในระดับน้อย โดยปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย เงินเดือนและเบี้ยเลี้ยง, สุขภาพ ความปลอดภัยและสภาพการทำงาน, โอกาสในการเจริญเติบโตและพัฒนา, ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว, และชีวิตด้านอื่นๆที่มีความสำคัญต่อความร่วมมือ การทำงานร่วมกันในสังคม และการพัฒนาขีดความสามารถ

Nisbat Ali Malik, Muhammad Noman Malik and Muhammad Zia-ur-Rehman (2013) ศึกษาเรื่อง "บทบาทของทรัพยากรบุคคลที่เน้นการปฏิบัติตามแนวทางการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM practices) ต่อความพึงพอใจ และความภักดีของพนักงาน : ภาคธุรกิจการเงินในประเทศปากีสถาน" การบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) เป็นปรัชญา และความมุ่งมั่นที่มีต่อการบริหารจัดการ และการดำเนินงานส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ ปรัชญานี้มีประโยชน์ในการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพของทรัพยากรบุคคล นำไปสู่ความพึงพอใจและความภักดี

เอกสารนี้ ... ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของพนักงาน การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงบทบาท และความมุ่งในการบริหารจัดการและการดำเนินการ TQM ที่อยู่บนพื้นฐานของทรัพยากรบุคคลในการประเมินความภักดี และความพึงพอใจของพนักงานในภาคธุรกิจการเงินของประเทศปากีสถาน โดยผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรบุคคลตามแนวทางของ TQM เช่นการเสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน การทำงานเป็นทีม การฝึกอบรม การประเมินผล และค่าตอบแทนมีผลกระทบในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของพนักงานทำให้ความภักดีของพนักงานมีระดับสูงขึ้น และนอกจากนี้ค่าตอบแทน และระบบการประเมินผลนั้นพบว่า มีผลกระทบมากที่สุดต่อความพึงพอใจของพนักงาน ผลการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจถึงอิทธิพลของบุคคล และความเกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคลมากขึ้น เช่น ระดับของคุณภาพ และ TQM โดยปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee satisfaction) และความภักดี (Loyalty)

Jana Coculova and Nella Svetozarovova (2014) ศึกษาเรื่อง "อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อการปฏิบัติงาน" จุดมุ่งหมายของการศึกษาในครั้งนี้คือ การกำหนดปัจจัยสำคัญในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) แก่บุคคลในแง่ของผลกระทบที่อาจเกิดกับผลการดำเนินงานของแต่ละกลุ่มงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อที่จะตอบสนองต่อจุดมุ่งหมาย การศึกษานี้ได้ดำเนินการกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน โดยเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน ถึงกรกฎาคม 2014 ด้วยวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในการประเมินผลความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ด้วยการจัดอันดับโดยกลุ่มที่แตกต่างกันของผู้ปฏิบัติงาน ด้วยการใช้สถิติ Unpaired t-test และการหาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ในการวิเคราะห์ผลการวิจัย โดยปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การให้ผลตอบแทนหรือรางวัล (Rewarding) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environment) ลักษณะและเนื้อหาของงาน (Nature and content of work) วัฒนธรรมองค์กร (Corporate culture) และ การพัฒนาในสายอาชีพ (Career development)

Esin Sadikoglu and Hilal Olcay (2014) ศึกษาเรื่อง "ผลของการดำเนินการตามแนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM practices) ในการปฏิบัติงาน และสาเหตุของอุปสรรคต่อการดำเนินการ TQM ในประเทศตุรกี" เป็นการศึกษาถึงผลกระทบของการดำเนินการ TQM เกี่ยวกับมาตรการต่างๆ รวมทั้งอุปสรรคของการดำเนินการ TQM ของบริษัทในประเทศตุรกี ใช้การวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง (cross-sectional survey) กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานโดยการคัดเลือกจาก Turkish Quality Association ในเขตนิคมอุตสาหกรรม Kocaeli Gebze จำนวน 242 คน พบว่าร้อยละ 48.40 มีความพึงพอใจ จากนั้นได้เนินการวิเคราะห์ปัจจัย และการถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) พบว่า การดำเนินการ TQM ที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการดำเนินงานที่แตกต่างกัน และพบว่าอุปสรรคหลักของบริษัทคือ การมีส่วนร่วม การรับรู้ และความมุ่งมั่นของพนักงาน ดังนั้นบริษัทควรดำเนินการ TQM อย่างต่อเนื่องกับตัวแปรในการปรับปรุง

เอกสารนี้ ... ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิภาพทั้งหมดขององค์กร ได้แก่ การมีส่วนร่วม ความมุ่งมั่น และตระหนักถึง TQM เสริมสร้างโครงสร้างของบริษัท และการพัฒนาทรัพยากรในการเอาชนะอุปสรรคในการดำเนินการ TQM ต่อไป โดยปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลในการศึกษาครั้งนี้คือ ประสิทธิภาพของบุคลากร (Employee performance)

2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องรายปัจจัย

นอกจากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมาในหัวข้อที่ 2.6.1 ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้แยกเป็นรายปัจจัย ดังนี้

2.5.2.1 ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ในหัวข้อการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการบริหารคุณภาพ (QMP) และคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.5.2.2 ปัจจัยด้านแนวทางการบริหารคุณภาพ (QMP) ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) การบริหารทรัพยากรบุคคล 3) การมุ่งเน้นที่ลูกค้า 4) กระบวนการบริหารจัดการ 5) การวางแผนกลยุทธ์ 6) การทำงานเป็นทีม และ 7) กระปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของผู้วิจัยในครั้งนี้

2.5.2.3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ได้แก่ 1) ความภูมิใจในองค์กร 2) ความพึงพอใจในงาน 3) โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง 4) โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ 5) ผลตอบแทนที่เหมาะสม 6) ความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน 7) สัมพันธภาพในองค์กร และ 8) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

โดยการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้แยกเป็นรายปัจจัยนั้น จะแสดงในรูปแบบของตารางดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.2 ปัจจัยด้าน "ลักษณะทางประชากรศาสตร์" ที่เคยมีผู้ทำการศึกษา และเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้

ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ลักษณะทางประชากรศาสตร์							
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	ระยะเวลาในการทำงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ตำแหน่ง	ประเภทงาน
Boselie, P. & Wiele, T. (2001)	✓	✓	✓		✓			
Karia, N. & Assari, M. (2006)	✓	✓	✓	✓			✓	✓
Psychogiou, A. G. & Priporas, C. V. (2007)	✓	✓		✓	✓			✓
Zohurul, I. & Siengthai, S. (2009)	✓	✓			✓	✓		✓
Zulkarnain et al. (2010)	✓	✓	✓	✓	✓			
Shahin, A. & Dabestani, R. (2011)	✓	✓		✓	✓		✓	
Kanten, S. & Sadullah, O. (2012)	✓	✓	✓	✓				
Barzegar, M. et al. (2012)	✓		✓	✓	✓			
Corneliison, P. (2013)	✓	✓			✓		✓	✓
Kantardjieva, M. (2015)	✓	✓		✓				

จากตารางที่ 2.2 แสดงให้เห็นถึง ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ในการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) และคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ตัวแปรเหล่านี้เป็นลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานจากการศึกษาที่ผ่านมา สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์จากตัวแปรที่เป็นที่นิยมนำมาใช้ในการศึกษา ซึ่งจากตารางจะพบว่า ในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน เป็นตัวแปรที่ได้รับความนิยม ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นตัวแปรที่น่าสนใจทั้งนี้เนื่องจากโดยทั่วไปรายได้ของพนักงานมักอยู่ในรูปของเงิน และเงินเป็นสิ่งซึ่งแสดงถึงอำนาจในการซื้อเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในทางที่ดีก็ย่อมส่งผลต่อคุณภาพชีวิต และคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีตามมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.3 ปัจจัยด้าน "หลักการบริหารคุณภาพ (QMP)" ที่เคยมีผู้ทำการศึกษา และเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้

ชื่อผู้วิจัย (ปี)	หลักการบริหารคุณภาพ (QMP)						
	ภาวะผู้นำ (Leadership)	การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer focus)	การบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM)	กระบวนการบริหารจัดการ (Process management)	การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning)	การทำงานเป็นทีม (Teamwork)	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement)
Carayon, P., et al. (1999)		✓				✓	✓
Karia, N. & Asaari, M. (2006)		✓				✓	✓
Asif Khan, M. (2010)	✓	✓		✓			✓
Arumugam, V. C. (2011)	✓	✓		✓		✓	
Ooi, K., et al. (2012)	✓	✓	✓	✓	✓		
Malik, N. (2013)			✓			✓	
Mohd-Ali, K. & Abdul-Talib, H. (2013)	✓	✓	✓	✓			
Sadikoglu, E. & Olcay, H. (2014)	✓	✓		✓	✓		
Alamri, A. M. (2014)	✓	✓	✓	✓			
Kheni, N. & Acokon, F. (2015)	✓	✓		✓		✓	

จากตารางที่ 2.3 แสดงให้เห็นถึง ปัจจัยด้านหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) ทั้ง 7 ด้าน ที่มีผู้นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษามากที่สุด ได้แก่ 1) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) 2) ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer focus) 3) ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM) 4) ด้านกระบวนการบริหารจัดการ (Process management) 5) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning) 6) ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork) และ 7) ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) ซึ่งหลัก QMP ที่กล่าวมานี้ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของการบริหารคุณภาพ ทั้งยังเป็นหลักที่แต่ละองค์กรธุรกิจ นำมาใช้ดำเนินการจริงเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และเพื่อเป็นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ในแต่ละด้านของพนักงาน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ชีวิตการทำงานจนถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผู้เคยทำการศึกษาไว้แล้ว พบว่าส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพ (Quality management practice) ที่ส่งผลต่อ ทรัพยากรบุคคล (Human resource) ซึ่งก็หมายถึงพนักงาน ในด้านต่างๆ อาทิ ด้านประสิทธิภาพของพนักงาน (Employee performance) ด้านทัศนคติ เช่น ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee satisfaction) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ความพึงพอใจในอาชีพ (Career involvement) เป็นต้น ด้านแรงจูงใจ (Motivation) ด้านการมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) ด้านความภักดีของพนักงาน (Employee loyalty) และด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Organization commitment) ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมานี้ล้วนเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานตามที่ได้ทำการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งสิ้น ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เคยมีผู้ทำการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับหลักการบริหารจัดการคุณภาพ (QMP) ที่ส่งผลต่อทรัพยากรบุคคล (HR) และคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ในหัวข้อต่างๆ โดยแสดงในตารางที่ 2.4 และ 2.5 ดังนี้

ตารางที่ 2.4 ปัจจัยด้าน "ทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน (QMP)" ที่เคยมีผู้ทำการศึกษา และเกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้

ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน							
	EP	ES	JS	CS	JI	EL	OC	MO
Carayon, P., et al. (1999)	✓	✓					✓	✓
Karia, N. & Asaari, M. (2006)			✓	✓	✓		✓	
Ooi, K., et al. (2012)			✓	✓	✓		✓	
Malik, N. (2013)		✓				✓		
Sadikoglu, E. & Olcay, H. (2014)	✓							

โดยที่

EP = ประสิทธิภาพของพนักงาน (Employee performance)
ES = ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee satisfaction)
JS = ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)
CS = ความพึงพอใจในอาชีพ (Career satisfaction)
JI = ความมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement)
EL = ความภักดีของพนักงาน (Employee loyalty)
OC = ความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment)
MO = แรงจูงใจ (Motivation)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.5 ปัจจัยด้าน "คุณภาพชีวิตการทำงาน (QMP)" ที่เคยมีผู้ทำการศึกษา และเกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้

ชื่อผู้วิจัย (ปี)	คุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL)							
	ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organization pride)	ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)	โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ (Human capacity development)	ค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Fair compensation)	สัมพันธภาพภายในองค์กร (Relation and co-operation)	ความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน (Save and healthy environment)	ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work life balance)	โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง (Growth and stability of employment)
Jerome, S. (2013)		✓		✓		✓		
Poorgharib, M., et al. (2013)	✓		✓	✓		✓		
Sadri, S. & Goveas C. (2013)		✓		✓	✓	✓		
Kanten, P. (2014)			✓	✓	✓		✓	
Bahrami, S. (2015)			✓	✓	✓	✓	✓	✓
Swamy, D., et al. (2015)		✓	✓	✓	✓			
Utami, W., et al. (2005)	✓		✓	✓		✓		

จากตารางที่ 2.5 แสดงให้เห็นถึง ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) จากการศึกษาที่ผ่านมา ซึ่งจากการอธิบายถึงแนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานในข้างต้นจะพบว่า มีผู้ให้นิยาม และกำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่เป็นจำนวนมาก โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนถึงการศึกษาที่ผ่านมา สังเกตตัวแปรที่ได้รับความนิยม จัดหมวดหมู่ขององค์ประกอบ และนำมากำหนดเป็นตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้น 8 ด้าน ได้แก่ ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organizational pride) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง (Growth and stability of employment) โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ (Human capacity development) ผลตอบแทนที่เหมาะสม (Fair compensation) ความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน (Safe and healthy environment) สัมพันธภาพในองค์กร (Relation and co-operation) และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work - life balance)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพในองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร" ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย อย่างเป็นไปตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ประชากร และการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร และการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานออฟฟิศทั้งหมดในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอนได้

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนของประชากรที่แน่นอน รู้เพียงว่ามีจำนวนมาก จึงได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{d^2}$$

โดยที่ n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่ม (แต่เนื่องจากไม่สามารถคาดคะเน สัดส่วนของประชากรที่แน่นอนได้จึงกำหนดสัดส่วนเป็น P = 0.05)

Z แทน ความมั่นใจหรือความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนด ในที่นี้กำหนดเป็นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่า Z = 1.96 (ความมั่นใจ 95%)

d แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ในที่นี้กำหนดเป็น d = 0.05

แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$n = \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{0.05^2} = 384.16 \text{ คน}$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 400 คน เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์หรือความผิดพลาดของแบบสอบถาม

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) แบบบังเอิญ (Accidental sampling) ดำเนินการแจกแบบสอบถามตามความสะดวกโดยทำการแจกตามสถานี

รถไฟฟ้าบีทีเอส (BTS) เป็นรถไฟฟ้าสายแรกของประเทศไทยโดยบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีเส้นทางการให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเส้นทางการเดินรถไฟฟ้าออกเป็น 2 สายได้แก่ สายสุขุมวิท (จำนวน 22 สถานี) และสายสีลม (จำนวน 13 สถานี) จากข้อมูลจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส แยกตามรายสถานีในปี พ.ศ. 2557 พบว่ามีจำนวนผู้ใช้บริการสูงสุด 20 อันดับได้แก่ สถานีสยาม อโศก อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ หมอชิต ศาลาแดง ชิดลม อ่อนนุช ช่องนนทรี พร้อมพงษ์ พญาไท แบริ่ง เพลินจิต สะพานตากสิน อุดมสุข สนามกีฬาแห่งชาติ นานา เอกมัย บางหว้า ทองหล่อ และอารีย์ ซึ่งจากรายชื่อสถานที่ต่างๆที่กล่าวมานี้จะเห็นได้ว่าล้วนเป็นย่านธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอาคารพาณิชย์ตั้งอยู่ และมีพนักงานออฟฟิศเป็นจำนวนมาก

ดังนั้นการสุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดจำนวนแบบสอบถาม 400 ฉบับ โดยวิธีการแบ่งสัดส่วนของจำนวนแบบสอบถามที่จะแจกแต่ละสถานีเป็นดังนี้ นำจำนวนผู้ใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสทั้ง 20 สถานีที่กล่าวมาข้างต้นรวมกัน และกำหนดปริมาณของแบบสอบถามโดยคิดเป็นร้อยละของจำนวนผู้ใช้รถไฟฟ้าแต่ละสถานีทั้ง 20 สถานี จากนั้นนำร้อยละที่ได้มาคูณเข้ากับจำนวนรวมของแบบสอบถามคือ 400 ฉบับ จะได้เป็นจำนวนแบบสอบถามที่นำไปแจกในแต่ละสถานี ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนของการสุ่มตัวอย่างตามแต่ละเขตพื้นที่แบ่งตามสัดส่วนของจำนวนผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส

พื้นที่ (สถานี)	จำนวน (ฉบับ)	พื้นที่ (สถานี)	จำนวน (ฉบับ)
1. สยาม	48	11. แบริ่ง	16
2. อโศก	38	12. เพลินจิต	15
3. อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	34	13. สะพานตากสิน	14
4. หมอชิต	31	14. อุดมสุข	13

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พื้นที่ (สถานี)	จำนวน (ฉบับ)	พื้นที่ (สถานี)	จำนวน (ฉบับ)
5. ศาลาแดง	26	15. สนามกีฬาแห่งชาติ	13
6. ชิดลม	22	16. นานา	12
7. อ่อนนุช	21	17. เอกมัย	12
8. ช่องนนทรี	19	18. บางหว้า	12
9. พร้อมพงษ์	17	19. ทองหล่อ	11
10. พญาไท	17	20. อารีย์	9

ที่มา : สถิติกรุงเทพมหานคร 2557 โดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

(http://www.bangkok.go.th/upload/user/00000130/Logo/statistic/stat2557(thai).pdf)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานั้น ได้แก่ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาข้อมูล แนวความคิด ทฤษฎี หนังสือที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้ รวมถึงเอกสารงานวิจัยที่ได้มีผู้เคยทำการศึกษาไว้ โดยสถานที่ในการค้นหาข้อมูล ได้แก่ ห้องสมุด ร้านหนังสือ และอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ นำมาใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนั่นก็คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามลักษณะปลายปิด (Close-ended) แบบ Multiple choice โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากหลายคำตอบ ดังแสดงในตารางที่ 3.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 ข้อคำถามส่วนที่ 1 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม (ตัวแปร)	ตัวเลือก (เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม)	มาตรวัด
1. เพศ	1 = ชาย 2 = หญิง	Nominal scale
2. อายุ	1 = น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี 2 = มากกว่า 25-30 ปี 3 = มากกว่า 30-35 ปี 4 = มากกว่า 35-40 ปี 5 = มากกว่า 40-45 ปี 6 = 45 ปีขึ้นไป	Ordinal scale
3. สถานภาพ	1 = โสด 2 = สมรส 3 = หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	Nominal scale
4. ระดับการศึกษา	1 = ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 = ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 3 = ปริญญาโท 4 = ปริญญาเอก	Ordinal scale
5. ระยะเวลาในการทำงาน	1 = น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี 2 = มากกว่า 1-3 ปี 3 = มากกว่า 3-6 ปี 4 = มากกว่า 6-9 ปี 5 = มากกว่า 10-15 ปี 6 = 15 ปีขึ้นไป	Ordinal scale
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1 = ต่ำกว่า 10,000 บาท 2 = 10,001-20,000 บาท 3 = 20,001-30,000 บาท 4 = 30,001-40,000 บาท 5 = 40,001-50,000 บาท 6 = 50,001 บาท	Ordinal scale

ผลการสำรวจภาวการณ์ทำงานของประชากรทั่วราชอาณาจักรในไตรมาสแรกของ ปี พ.ศ. 2556 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า จำนวนของผู้มีงานทำส่วนมากอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 25 ปีขึ้นไป ถึงอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ อายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 25.02) อายุ 50-59 ปี (ร้อยละ 18.55) อายุ 35-39 ปี (ร้อยละ 12.67) อายุ 30-34 ปี (ร้อยละ 12.24) และอายุระหว่าง 25-29 ปี (ร้อยละ 11.56) ตามลำดับ ส่วนผู้มีงานทำอายุระหว่าง 15-24 ปีนั้นรวมกันคิดเป็นร้อยละเพียง 23.09 เท่านั้น นอกจากนั้นอายุ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการรับรู้ถึงทางเลือกในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยผู้ที่มีอายุมากกว่าจะมีความรู้สึกว่าตนเองไม่เป็นที่น่าสนใจสำหรับองค์กรอื่น และเลือกที่จะปฏิบัติงานในองค์กรเดิมต่อไป (Hrebiniak

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

& Alutto. 1972) ดังนั้น สำหรับข้อคำถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดอายุขั้นต่ำของกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามคือ อายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไปนั่นเอง

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Practices ; QMP) ทั้ง 7 ด้าน ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อคำถามด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management ; HRM) ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer focus) ด้านกระบวนการบริหารจัดการ (Process management) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning) ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork) และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) เป็นคำถามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของ Likert โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มีระดับของการนำหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) มาปฏิบัติมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตารางที่ 3.3 ข้อคำถามส่วนที่ 2 : หลักการบริหารคุณภาพด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership)		
ข้อคำถาม (ตัวแปร)	ตัวเลือก (เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม)	มาตรวัด
1.1 ผู้บริหารได้ชี้แจงถึงเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้พนักงานรับทราบอย่างชัดเจน	5 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติมากที่สุด 4 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติมาก 3 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติปานกลาง 2 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติน้อย 1 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติน้อยที่สุด	Interval scale
1.2 ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการจัดทำ และวางแผนระบบการบริหารคุณภาพภายในองค์กร		
1.3 ผู้บริหารได้ทำการศึกษาถึงระบบการบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาใช้ไม่ว่าจะเป็นประโยชน์ ข้อดีข้อเสีย และการแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้น		
1.4 ผู้บริหารผลักดันให้พนักงานตระหนักถึงการปฏิบัติตามแนวทางระบบบริหารคุณภาพขององค์กร		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.4 ข้อคำถามส่วนที่ 2 : หลักการบริหารคุณภาพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM) ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM)		
ข้อคำถาม (ตัวแปร)	ตัวเลือก (เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม)	มาตรวัด
2.1 มีการจัดอบรม และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพแก่พนักงาน	5 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติมากที่สุด 4 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติมาก 3 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติปานกลาง 2 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติน้อย 1 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติน้อยที่สุด	Interval scale
2.2 เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการบริหารคุณภาพทั้งในส่วนของผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร		
2.3 มีการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นสุขอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน		
2.4 กระตุ้นพนักงานก่อให้เกิดการเรียนรู้ในระบบการบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาใช้ผ่านสื่อหรือวิธีต่างๆ เช่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การประชุมย่อย จดหมายข่าว เป็นต้น		

ตารางที่ 3.5 ข้อคำถามส่วนที่ 2 : หลักการบริหารคุณภาพด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus) ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus)		
ข้อคำถาม (ตัวแปร)	ตัวเลือก (เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม)	มาตรวัด
3.1 มีการบริหารงานที่มุ่งเน้นในการให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก	5 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติมากที่สุด 4 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติมาก 3 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติปานกลาง 2 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติน้อย 1 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติน้อยที่สุด	Interval scale
3.2 องค์กรมีการดำเนินกิจกรรมในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า		
3.3 ส่งเสริมให้พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า		
3.4 มีการพัฒนากระบวนการในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้า		

ตารางที่ 3.6 ข้อคำถามส่วนที่ 2 : หลักการบริหารคุณภาพด้านกระบวนการบริหารจัดการ (Process Management) ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

4. ด้านกระบวนการบริหารจัดการ (Process Management)		
ข้อคำถาม (ตัวแปร)	ตัวเลือก (เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม)	มาตรวัด
4.1 มีการดำเนินการบริหารคุณภาพอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่ชัดเจน	5 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติมากที่สุด 4 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติมาก 3 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติปานกลาง 2 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติน้อย	Interval scale
4.2 มีการให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงาน รวมไปถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้อย่างถูกวิธี		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ด้านกระบวนการบริหารจัดการ (Process Management)		
ข้อคำถาม (ตัวแปร)	ตัวเลือก (เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม)	มาตรวัด
4.3 มีการใช้เอกสารในการอธิบายถึงมาตรฐาน เพื่อง่ายต่อการทำความเข้าใจของพนักงาน	1 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติน้อยที่สุด	
4.4 มีการปรับปรุงกระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง		

ตารางที่ 3.7 ข้อคำถามส่วนที่ 2 : หลักการบริหารคุณภาพด้านการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

5. ด้านกระบวนการบริหารจัดการ (Process Management)		
ข้อคำถาม (ตัวแปร)	ตัวเลือก (เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม)	มาตรวัด
5.1 มีการแจ้งกลยุทธ์ขององค์กรผ่านทางลายลักษณ์อักษร ชัดเจน และครอบคลุมถึงกิจกรรมทางธุรกิจทั้งหมดขององค์กร	5 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติมากที่สุด 4 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติมาก 3 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติปานกลาง 2 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติน้อย 1 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติน้อยที่สุด	Interval scale
5.2 แผนกลยุทธ์ขององค์กรได้รับการยอมรับจากหัวหน้าแผนกแต่ละแผนก		
5.3 แจ้งให้ทราบถึงพันธกิจขององค์กร แก่พนักงานทุกคน		
5.4 พนักงานมีความเข้าใจในพันธกิจขององค์กร และปฏิบัติตามเพื่อนำองค์กรสู่ความสำเร็จ		

ตารางที่ 3.8 ข้อคำถามส่วนที่ 2 : หลักการบริหารคุณภาพด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

6. ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork)		
ข้อคำถาม (ตัวแปร)	ตัวเลือก (เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม)	มาตรวัด
6.1 มีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพขององค์กร	5 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติมากที่สุด 4 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติมาก 3 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติปานกลาง 2 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติน้อย 1 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติน้อยที่สุด	Interval scale
6.2 จัดให้มีทีมงานแบบข้ามสายงาน (Cross functional team) ในการดำเนินงานบริหารคุณภาพภายในองค์กร		
6.3 มีการจัดกิจกรรมในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในทีม		
6.4 มีการประชุมทีมงานในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นโดยมีพนักงานแต่ละแผนกเข้าร่วมประชุม		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.9 ข้อคำถามส่วนที่ 2 : หลักการบริหารคุณภาพด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

7. ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)		
ข้อคำถาม (ตัวแปร)	ตัวเลือก (เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม)	มาตรวัด
7.1 ในช่วงเวลาที่ผ่านมาองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง	5 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติมากที่สุด 4 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติมาก 3 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติปานกลาง 2 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติน้อย 1 = มีระดับของการนำ QMP มาปฏิบัติน้อยที่สุด	Interval scale
7.2 ผู้บริหารองค์กรของท่านให้ความสำคัญในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง		
7.3 องค์กรมีการจัดอบรมพนักงานเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการดำเนินงานด้วย		
7.4 หน่วยงานหรือแผนกของท่านมีเป้าหมายในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมีการดำเนินงานและมีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน		

โดยระดับคะแนนการนำหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) แต่ละด้านมาปฏิบัติในองค์กรนั้น สามารถแปลความหมายตามหลักเกณฑ์ของ Best W. John (1977) ได้ดังนี้

คะแนน	ระดับความสำคัญของ QMP
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.81	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life ; QWL) ทั้ง 7 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กร และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เป็นคำถามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของ Likert โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มีระดับของการนำหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) มาปฏิบัติมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.10 ข้อคำถามส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภาคภูมิใจในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร		
ข้อคำถาม (ตัวแปร)	ตัวเลือก (เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม)	มาตรวัด
1.1 ท่านรู้สึกภูมิใจไปด้วย เมื่อองค์สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย	5 = รู้สึกเห็นด้วยมากที่สุด 4 = รู้สึกเห็นด้วยมาก 3 = รู้สึกเห็นด้วยปานกลาง 2 = รู้สึกเห็นด้วยน้อย 1 = รู้สึกเห็นด้วยน้อยที่สุด	Interval scale
1.2 ท่านมักปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรของท่าน เช่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นต้น		
1.3 ท่านยินดีจะบอกกับผู้อื่นว่าทำงานที่ใด		
1.4 ท่านรู้สึกยินดีและภูมิใจเมื่อผู้อื่นกล่าวยกย่ององค์กรของท่าน		

ตารางที่ 3.11 ข้อคำถามส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ด้านความพึงพอใจในงาน		
ข้อคำถาม (ตัวแปร)	ตัวเลือก (เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม)	มาตรวัด
2.1 ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	5 = รู้สึกเห็นด้วยมากที่สุด 4 = รู้สึกเห็นด้วยมาก 3 = รู้สึกเห็นด้วยปานกลาง 2 = รู้สึกเห็นด้วยน้อย 1 = รู้สึกเห็นด้วยน้อยที่สุด	Interval scale
2.2 ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความน่าสนใจ		
2.3 ท่านพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน		
2.4 ท่านรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำอยู่เสมอ		

ตารางที่ 3.12 ข้อคำถามส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคงของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง		
ข้อคำถาม (ตัวแปร)	ตัวเลือก (เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม)	มาตรวัด
3.1 ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่สร้างความมั่นคงให้แก่ตัวท่านเอง	5 = รู้สึกเห็นด้วยมากที่สุด 4 = รู้สึกเห็นด้วยมาก 3 = รู้สึกเห็นด้วยปานกลาง 2 = รู้สึกเห็นด้วยน้อย 1 = รู้สึกเห็นด้วยน้อยที่สุด	Interval scale
3.2 ท่านเชื่อว่าหากมีผลการปฏิบัติงานที่ดี จะทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในอาชีพของท่าน		
3.3 ท่านรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับโอกาสในการก้าวหน้าของพนักงานอยู่เสมอ		
3.4 ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามเวลาที่เหมาะสม		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.13 ข้อคำถามส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

4. ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ		
ข้อคำถาม (ตัวแปร)	ตัวเลือก (เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม)	มาตรวัด
4.1 องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่	5 = รู้สึกเห็นด้วยมากที่สุด 4 = รู้สึกเห็นด้วยมาก 3 = รู้สึกเห็นด้วยปานกลาง 2 = รู้สึกเห็นด้วยน้อย 1 = รู้สึกเห็นด้วยน้อยที่สุด	Interval scale
4.2 ท่านรู้สึกว่าได้รับการส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพในการทำงานอยู่เสมอ เช่น การจัดอบรม สัมมนาความรู้ต่างๆ		
4.3 ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาความสามารถของตัวท่านเอง		
4.4 ท่านรู้สึกว่าการทำงานทำให้ท่านเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์		

ตารางที่ 3.14 ข้อคำถามส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่เหมาะสมของผู้ตอบแบบสอบถาม

5. ด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม		
ข้อคำถาม (ตัวแปร)	ตัวเลือก (เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม)	มาตรวัด
5.1 ท่านรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ และความรู้ความสามารถของท่าน	5 = รู้สึกเห็นด้วยมากที่สุด 4 = รู้สึกเห็นด้วยมาก 3 = รู้สึกเห็นด้วยปานกลาง 2 = รู้สึกเห็นด้วยน้อย 1 = รู้สึกเห็นด้วยน้อยที่สุด	Interval scale
5.2 ท่านพึงพอใจในค่าตอบแทน และสวัสดิการที่องค์กรให้แก่ท่าน		
5.3 ท่านได้รับค่าตอบแทนสำรับการปฏิบัติงานล่วงเวลา		
5.4 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิตและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน		

ตารางที่ 3.15 ข้อคำถามส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

6. ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน		
ข้อคำถาม (ตัวแปร)	ตัวเลือก (เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม)	มาตรวัด
6.1 องค์กรของท่านมีระบบการรักษาความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน และภายในที่ทำงานเป็นอย่างดี	5 = รู้สึกเห็นด้วยมากที่สุด 4 = รู้สึกเห็นด้วยมาก 3 = รู้สึกเห็นด้วยปานกลาง 2 = รู้สึกเห็นด้วยน้อย 1 = รู้สึกเห็นด้วยน้อยที่สุด	Interval scale
6.2 สถานที่ทำงานของท่านสะอาดถูกสุขลักษณะ		
6.3 การจัดวางข้าวของ อุปกรณ์ในสถานที่ทำงานของท่านมีความเหมาะสม เป็นระเบียบ หยิบใช้ได้ง่ายและปลอดภัย		
6.4 สิ่งแวดล้อมมีความเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน แสงสว่างในการทำงานพื้นพียงพอ เป็นต้น		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.16 ข้อคำถามส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสัมพันธภาพในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

7. ด้านสัมพันธภาพในองค์กร		
ข้อคำถาม (ตัวแปร)	ตัวเลือก (เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม)	มาตรวัด
7.1 ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่าน มีความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	5 = รู้สึกเห็นด้วยมากที่สุด 4 = รู้สึกเห็นด้วยมาก 3 = รู้สึกเห็นด้วยปานกลาง 2 = รู้สึกเห็นด้วยน้อย 1 = รู้สึกเห็นด้วยน้อยที่สุด	Interval scale
7.2 มีการพูดคุยแสดงความคิดเห็นกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไปจนถึงผู้บังคับบัญชา		
7.3 ท่านได้ปฏิบัติกิจกรรมต่างๆกับเพื่อนร่วมงาน		
7.4 มีการสร้างสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน เช่น การจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นต้น		

ตารางที่ 3.17 ข้อคำถามส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

8. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว		
ข้อคำถาม (ตัวแปร)	ตัวเลือก (เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม)	มาตรวัด
8.1 ปริมาณงานที่ท่านได้รับในแต่ละวันมีความเพียงพอ และเหมาะสม	5 = รู้สึกเห็นด้วยมากที่สุด 4 = รู้สึกเห็นด้วยมาก 3 = รู้สึกเห็นด้วยปานกลาง 2 = รู้สึกเห็นด้วยน้อย 1 = รู้สึกเห็นด้วยน้อยที่สุด	Interval scale
8.2 ท่านรู้สึกว่าจำนวนวันหยุด ที่องค์กรให้แก่ท่านมีความเหมาะสม		
8.3 ท่านสามารถแบ่งเวลาในการ ปฏิบัติงาน ครอบครัว และสังคมรอบข้างได้อย่างเหมาะสม		
8.4 ท่านรู้สึก ว่าท่านมีเวลาในการพักผ่อนและทำกิจกรรมส่วนตัวเพียงพอ และเหมาะสม		

โดยระดับคะแนนการนำหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) แต่ละด้านมาปฏิบัติในองค์กรนั้น สามารถแปลความหมายตามหลักเกณฑ์ของ Best W. John (1977) ได้ดังนี้

คะแนน	ระดับของการนำ QMP ด้านนั้นๆมาปฏิบัติในองค์กร
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.81	น้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ก่อนดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมโดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆที่เคยมีผู้ศึกษาไว้ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ และคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย และดำเนินการสร้างแบบสอบถามต่อไป โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

ขั้นที่ 1 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

ขั้นที่ 2 ศึกษาข้อมูล และวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือหรือตำราต่างๆ ตั้งแต่การตั้งข้อคำถาม ลักษณะของคำถาม และคำตอบ โดยข้อคำถามนั้นจะต้องมีความสามารถในการวัดผล สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ โดยเป็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพในองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

ขั้นที่ 3 หลังจากทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามแล้ว ก็นำข้อมูลทั้งหมดมาดำเนินการสร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการวัดความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' alpha cofficient) เป็นค่าเฉลี่ยของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้กับข้อมูลสเกลแบบช่วง หรือ Likert scale สูตรที่ใช้คือ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2559 : 35)

$$\alpha = \frac{k\bar{r}}{1+\bar{r}\,(k-1)}$$

โดยที่ α คือ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค

k คือ จำนวนข้อคำถาม

$\bar{r}$ คือ ค่าเฉลี่ยของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของทุกคำถาม

ซึ่งค่า Cronbach's Alpha จะใช้กับจำนวนคำถาม (k) และควรจะมีค่ามากกว่า 0.7 จึงจะถือว่ามีความเชื่อถือได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา. 2558 : 159)

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อถือได้ หรือค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค โดยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดมาทำการ Try out และคำนวณผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยค่าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัคมีค่าเท่ากับ 0.968

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานออฟฟิศ ที่ทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสถานที่ในการเก็บข้อมูลหรือ แจกแบบสอบถามคือ ย่านธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์รวมของพนักงานบริษัทต่างๆมากมาย ได้แก่ บริเวณสถานีรถไฟฟ้าต่างๆ และศูนย์การค้ารอบๆสถานีรถไฟฟ้า เป็นต้น เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงนำแบบสอบถามที่ได้กลับมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และครบถ้วน

3.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ และประมวลผลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical package for the social sciences หรือ SPSS) โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นการวิเคราะห์ผล และนำเสนอข้อมูล ความถี่ ร้อยละ ในตารางประกอบการพรรณนา

2. การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักการบริหาร และคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

3. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน

4. การวิเคราะห์อิทธิพลของการหลักบริหารคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.4.1 สถิติเชิงพรรณนา หรือ Descriptive statistics ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อบรรยายและสรุปลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่

3.4.1.1 ร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรประเภท Nominal scale หรือ Ordinal scale (มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ. 2556) สูตรที่ใช้คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลแต่ละข้อ}}{\text{จำนวนของข้อมูลทั้งหมด}} \times 100$$

3.4.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรประเภท Interval scale หรือ Ratio scale (มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ. 2556) เป็นค่ากลางที่นิยมใช้กันมากที่สุด โดยสูตรที่ใช้คือ

$$\overline{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

โดยที่ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่า

X_i แทน คะแนนของกลุ่มตัวอย่างชุดที่ i

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.4.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นค่าฐานที่สองของค่าความแปรปรวน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2559 : 49) สูตรที่ใช้คือ

$$S.D. = \frac{\sqrt{n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2}}{n(n-1)}$$

โดยที่ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

X_i แทน คะแนนของตัวอย่างชุดที่ i

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.4.2 สถิติเชิงอนุมาน หรือ Inference statistics ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ทำการศึกษา เพื่อการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสถิติเชิงอนุมานที่ใช้นั้น ประกอบด้วย

3.4.2.1 t-test ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม คือ เพศของกลุ่มตัวอย่างซึ่งแบ่งเป็น ชาย และหญิง กับตัวแปรตาม

สมมติฐานทางสถิติ : ค่าเฉลี่ยของประชากรทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($H_0 : \mu_1 = \mu_2$)

ค่าเฉลี่ยของประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$)

แบ่งการทดสอบออกเป็น 2 กรณี ได้แก่

กรณีที่ 1 เมื่อไม่ทราบความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่ม แต่ทราบว่า $\sigma_1 = \sigma_2$ สูตรที่ใช้คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

เมื่อ $S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$

โดยที่ $\bar{x}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{x}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

กรณีที่ 2 เมื่อไม่ทราบความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่ม แต่ทราบว่า $\sigma_1 \neq \sigma_2$ สูตรที่ใช้คือ

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ $df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)}{n_2 - 1}}$

โดยสามารถสรุปขั้นตอนการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่มด้วยวิธี t-test ได้ดังนี้

1. การตั้งสมมติฐาน H_0 และ H_1
2. กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α)
3. คำนวณค่า t จากสูตรข้างต้น
4. เปิดหาค่า t จากตาราง
5. เปรียบเทียบค่า t คำนวณ กับค่า t จากการเปิดตาราง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4.2.2 One-way ANOVA หรือ **F-test** ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

สมมติฐานทางสถิติ $H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \ldots = \mu_k$

$H_1 : \mu_i \neq \mu_k$,เมื่อ $i \neq j$; $i, j = 1,2,\ldots,k$

หรือ H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

สูตรที่ใช้คือ

สูตรที่ใช้ในการทดสอบคือ

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

โดยที่ MS_B แทน Mean square between-groups

MS_w แทน Mean square within-groups

ซึ่ง MS_B และ MS_w นั้น สามารถคำนวณหาได้จากสูตรดังแสดงในตารางที่ 3.18

ตารางที่ 3.18 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวน

Source of variation	df	Sum of square (SS)	Mean square (MS)	F
Between group	k - 1	$SS_B = \sum_{j=1}^{k} \left(\frac{T_j^2}{n_j}\right) - \frac{T^2}{N}$	$MS_B = \frac{SS_B}{k-1}$	$F = \frac{MS_B}{MS_w}$
Within group	N - k	$SS_w = SS_T - SS_B$	$MS_w = \frac{SS_w}{N-k}$	
Total	N - 1	$SS_T = \sum_{j=1}^{k}\sum_{i=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{N}$		

โดยที่ T_j แทน ผลรวมของคะแนน n ค่าในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

$\sum_{j=1}^{k}\sum_{i=1}^{n_j} x_{ij}^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองทุกๆค่าในกลุ่มตัวอย่าง

n_j แทน จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนคะแนนทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

T แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

T^2 แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

เงื่อนไข 1. ตัวแปรเชิงปริมาณของแต่ละกลุ่มย่อยต้องมีการแจกแจงแบบปกติ

2. ค่าแปรปรวนของตัวแปรเชิงปริมาณของแต่ละประชากรหรือแต่ละกลุ่มย่อยต้องเท่ากัน

ขั้นตอนการทดสอบ

1. การตรวจสอบเงื่อนไข

2. การทดสอบสมมติฐานเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ว่าตัวอิสระ มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามจริงหรือไม่

H_0 : ตัวแปรอิสระไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

H_1 : ตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

2.1 ใช้สถิติทดสอบ F ในตาราง ANOVA ถ้าเงื่อนไขทั้ง 2 ข้อจริง

การตัดสินใจ (ณ ระดับนัยสำคัญที่ α)

กรณีที่ 1 $F_{คำนวณ} < F_{ตาราง}$ ที่ df = (k-1), (n-k) หรือ

โปรแกรม SPSS ให้ค่า p-value < α

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างน้อยสองประชากร อย่างมีนัยสำคัญ (ปฏิเสธ H_0)

กรณีที่ 2 $F_{คำนวณ} > F_{ตาราง}$ ที่ df = (k-1), (n-k) หรือ

โปรแกรม SPSS ให้ค่า p-value $\geq \alpha$

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยของประชากร k กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน (ยอมรับ H_0)

เมื่อผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า ปฏิเสธ H_0 (ยอมรับ H_1) แสดงว่า มีค่าเฉลี่ยประชากรอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน ดังนั้นจะต้องทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน เรียกการทดสอบนี้ว่า การเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) (กัลยา วานิชย์บัญชา และ ฐิตา วานิชย์บัญชา. 2558) โดยสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบเชิงซ้อนสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. LSD (Least-Significant Different) ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากรได้ครั้งละหลายคู่ มีสูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2};\, n-k} \sqrt{MSE} \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_j}} \quad \text{(ค่า MSE ได้จาก One-way ANOVA)}$$

$$\text{ถ้า } n_i = n_j \text{ จะทำให้ } LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2};\, n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

เมื่อ LSD แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่

MSE แทน ค่าความแปรปรวนของ One-way ANOVA

n_i แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ n_i

n_j แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ n_j

ขั้นต่อมาคำนวณความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย $|X_i - X_j|$ และ นำค่า $|X_i - X_j|$ เปรียบเทียบกับค่า LSD

ถ้า $|X_i - X_j| > LSD$ แสดงว่า $\mu_i \neq \mu_j$ หรือ $Sig < \alpha$

ถ้า $|X_i - X_j| \leq LSD$ แสดงว่า μ_i ไม่แตกต่างจาก μ_j หรือ $Sig > \alpha$

2. Games-Howell มีสูตรดังนี้ (Paul A. Games & Johe f. Howell. 1976)

$$GH = \frac{\overline{X}_i - \overline{X}_j}{\sqrt{\frac{\hat{\sigma}_i^2}{n_i} - \frac{\hat{\sigma}_j^2}{n_j}/2}}$$

เมื่อ GH แทน การเปรียบเทียบพหุคูณของ Games และ Howell

$\overline{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม i

$\overline{X}_j$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม j

$\hat{\sigma}_i^2$ แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่ม i

$\hat{\sigma}_i^2$ แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่ม j

n_i แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างของกลุ่ม j

สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบเชิงซ้อนสำหรับ One-way ANOVA แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา. 2558)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มที่ 1 ใช้เมื่อค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ซึ่งค่าสถิติมีให้เลือกหลายค่า อาทิ LSD, Bonferroni ฯลฯ

กลุ่มที่ 2 ใช้เมื่อค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มต่างกันอย่างน้อยสองกลุ่ม ซึ่งค่าสถิติมีให้เลือกหลายค่า อาทิ Games-Howell, Dunnett's T3 ฯลฯ

3.4.2.3 Multiple Regression Analysis หรือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ใช้ในการวิเคราะห์ความมีอิทธิพลของตัวแปรอิสระหลายตัวร่วมกัน กับ ตัวแปรตาม ว่าตัวแปรอิสระจะส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างไร ซึ่งตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามนี้รวมเรียกว่าสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ. 2556) สามารถเขียนได้ว่า

$$Y_j = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \ldots + \beta_p X_{pj} + \varepsilon_j$$

โดยที่ Y_j แทน ค่าสังเกตที่ j ของตัวแปรตามของประชากร,เมื่อ $j = 1,2,\ldots,n$

X_{ij} แทน ค่าสังเกตที่ j ของตัวแปรอิสระที่ i ,เมื่อ $i = 1,2,\ldots,p$

β_0 แทน ค่าที่ตัดแกน Y ของสมการเส้นตรง (เมื่อ X_i ทุกค่าเป็น 0)

β_i แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial regression coefficient)

ε_j แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ j

p แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

n แทน ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุประกอบด้วย 4 ข้อ ได้แก่ (กัลยา วานิชบัญชา. 2559 : 176)

1. ค่าคลาดเคลื่อน (error of residual : e) จะต้องมีการแจกแจงแบบปกติด้วยค่าเฉลี่ยที่เป็นศูนย์

2. ค่าแปรปรวนของค่าคลาดเคลื่อนต้องคงที่

3. ค่าคลาดเคลื่อนที่ i และ j ต้องเป็นอิสระกัน หรือ ε_i และ ε_j ต้องเป็นอิสระกัน

$i, j = 1, 2, \ldots, n ; i \neq j$

4. ตัวแปรอิสระต้องไม่มีความสัมพันธ์กัน ในกรณีที่ตัวแปรอิสระเกิดมีความสัมพันธ์กันจะเรียกว่าเกิดปัญหา Multicollinearity โดยสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$\hat{Y}_j = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \ldots + b_p X_{pj}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ $\hat{Y}_j$ เป็นค่าประมาณของ Y_j และ

$b_0, b_1, b_2, \ldots b_p$ เป็นค่าประมาณของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \ldots \beta_p$ ตามลำดับ

การประมาณค่าจะใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Least square method) ซึ่งเป็นการหาค่า a, b_1, …, b_k ที่ทำให้ $\sum_{i=1}^{n} e_i^2 = \sum_{i=1}^{n} (Y-\hat{Y}_i)^2$ มีค่าต่ำที่สุด

ขั้นตอนในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (กัลยา วานิชบัญชา. 2559 : 176-178)

ขั้นที่ 1 : ผู้วิจัยพิจารณาว่ามีตัวแปรอิสระใดบ้างที่จะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม อาทิ คาดว่ามีตัวแปรอิสระทั้งสิ้น k ตัว ($X_1, X_2, X_3, \ldots, X_k$) ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม

ขั้นที่ 2 : สร้างสมการแสดงความสัมพันธ์ ดังนี้

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \ldots + b_kX_k$$

ขั้นที่ 3 ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่าง Y กับ $X_1, \ldots X_k$ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว หรือ One-way ANOVA ตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ตัวแปรอิสระทั้ง k ตัวไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

H_1 : มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

หรือ

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \ldots = \beta_k$

H_1 : มี $\beta_i \neq 0$ อย่างน้อย 1 ค่า ; i = 1,2,…,k

ตารางที่ 3.19 One-way ANOVA ในการวิเคราะห์ความถดถอย

แหล่งแปรปรวน	องศาอิสระ df	ผลบวกกำลังสอง SS	ผลบวกกำลังสองเฉลี่ย MS = SS/df	F
ตัวแปรอิสระทั้ง k ตัว	k	SS Regression	MS Regression	$\frac{\text{MS Regression}}{\text{MS Residual}}$
ค่าคลาดเคลื่อน	n-k-1	SS Residual	MS Residual	
ผลรวม	n-1	SS Total		

การสรุปผลการทดสอบ One-way ANOVA ในการตรวจสอบความสัมพันธ์

- ถ้ายอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ไม่มีตัวแปรอิสระใดเลยที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม

- ถ้ายอมรับสมมติฐาน H_1 (ปฏิเสธสมมติฐาน H_0) แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม และหากเกิดการยอมรับสมมติฐาน H_1 แล้วต้องทำการทดสอบในขั้นต่อไปเพื่อค้นหาว่าตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นที่ 4 ทำการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระครั้งละ 1 ตัว โดยต้องทำการทดสอบสมมติฐาน k ครั้ง โดยตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ตัวแปรอิสระตัวที่ i ไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ; i = 1, 2, 3, ... ,k

H_1 : ตัวแปรอิสระตัวที่ i มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

หรือ

$$H_0 : \beta_i = 0$$
$$H_1 : \beta_i \neq 0$$

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ

$$t = \frac{b_i - 0}{SE(b_i)}$$

โดยที่ $SE(b_i)$ แทน ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b_i

ขั้นที่ 5 จะเป็นการตรวจสอบระดับความสัมพันธ์ซึ่งจะใช้ R^2 หรือ Adjusted R^2 ในการหาระดับความสัมพันธ์ จากสูตร

$$R^2 = \frac{SS\ Regression}{SS\ Total} \text{ และ } 0 \leq R^2 \leq 1$$

$$\text{Adjusted } R^2 = 1 + \frac{(n-1)}{n-k-1} R^2$$

การคัดเลือกตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการความถดถอย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเทคนิค Stepwise มาใช้ในการคัดเลือกตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y เข้าสู่สมการความถดถอย (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2559 : 179-181) โดยเทคนิค Stepwise นี้ เป็นวิธีที่นำหลักเกณฑ์ของการคัดเลือกแบบ Forward selection และ Backward elimination เข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงขออธิบายถึงการคัดเลือกทั้ง 3 วิธี เพื่อความเข้าใจและความชัดเจนยิ่งขึ้น

1. Forward selection เป็นวิธีการเพื่อพิจารณาว่าตัวแปรอิสระใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม โดยคัดเลือกตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการถดถอยครั้งละ 1 ตัว ทำการคัดเลือกหลายๆ ครั้ง โดยเลือกตัวแปรอิสระตัวที่สามารถทำให้ความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y เพิ่มขึ้นมากที่สุด และจะหยุดการทำซ้ำเมื่อตัวแปรอิสระที่นำมาเข้าสมการนั้นไม่ได้เพิ่มความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y นั่นเอง อาจเรียกวิธี Forward ว่า เป็นการเลือกตัวแปรอิสระหลายขั้นตอน มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นที่ 1 เลือกตัวแปรอิสระจำนวน 1 ตัว จากตัวแปรทั้งหมด k ตัว โดยทำการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย k ครั้ง

$$\hat{Y} = a + b_i X_i \; ; \; i = 1, 2, \ldots, k$$

แล้วทดสอบว่า X_i มีความสัมพันธ์กับ Y หรือไม่ ดังนี้

$H_0 : \beta_i = 0$ หรือ H_0 : ตัวแปรอิสระที่ X_i ไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

$H_1 : \beta_i \neq 0$ หรือ H_0 : ตัวแปรอิสระที่ X_i มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

ใช้ t-test กรณีที่ $\beta_i \neq 0$ มากกว่า 1 ตัว หรือมีตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัว ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม เลือกตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด โดยพิจารณาจาก X_i ที่มีค่า t หรือ R^2 สูงที่สุด หรือมีค่า MSE ต่ำที่สุดก็ได้

ขั้นที่ 2 เลือกตัวแปรอิสระ k ตัว จากตัวที่เหลือเข้าสู่สมการ โดยทำการทดสอบความสัมพันธ์พิจารณาจากค่า partial F

- ถ้าไม่มีตัวแปรอิสระใดมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามก็จะหยุดดำเนินการ และสรุปได้ว่า มีตัวแปรอิสระเพียง 1 ตัว ที่มีความสัมพันธ์กับ Y

- ถ้ามีตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัว ที่ทดสอบแล้วพบว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ให้เลือกตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์สูงที่สุดกับตัวแปรตาม ทำเช่นนี้ซ้ำไปเรื่อยๆ จนไม่พบว่า ไม่มีตัวแปรอิสระใดแล้วที่สามารถคัดเลือกเข้าสู่สมการแล้ว จึงหยุด

2. Backward elimination เป็นวิธีการคัดเลือกที่ตรงกันข้ามกับวิธี Forward selection โดยการตัดตัวแปรอิสระที่ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามออกจากสมการความถดถอย ครั้งละ 1 ตัวแปร มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ให้นำตัวแปรอิสระทั้ง k ตัว เข้าสู่สมการ โดยสมการความถดถอยที่ได้จะเป็นดังนี้

$$\hat{Y} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \ldots + b_k X_k$$

ทำการทดสอบสมมติฐานว่ามีตัวแปรตาม X ตัวใดบ้างที่ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y และตัด X ตัวนั้นออก ทำให้เหลือตัวแปรอิสระในสมการจำนวน k-1 ตัวแปร

ขั้นที่ 2 ตรวจสอบว่ามีตัวแปรอิสระใดอีกหรือไม่ ที่ต้องตัดออกจากสมการ ซึ่งอาจมีหรือไม่มีอีกก็เป็นได้ ทำเช่นนี้ไปเรื่อยๆ จนพบว่าไม่สามารถตัดตัวแปรใดออกจากสมการจึงหยุด ทำให้ ตัวแปรอิสระที่เหลือในสมการจะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y ทุกตัว

3. Stepwise เป็นวิธีการคัดเลือกตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการโดยใช้หลักการของทั้งวิธีการ Forward selection และ Backward elimination ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2559)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นที่ 1 ใช้หลักการ Forward โดยเลือกตัวแปรอิสระที่ทำการทดสอบแล้วพบว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากที่สุด (ยอมรับ H_1) จึงได้ตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการ 1 ตัว เช่น จาก $k = 10$ เลือกได้ X_5 โดยสมการที่ได้คือ

$$\hat{Y} = a + b_5X_5$$

ขั้นที่ 2 ใช้หลักการ Forward โดยเลือกตัวแปรที่ทำการทดสอบแล้วพบว่ามีความสัมพันธ์กับ Y มากที่สุดโดยพิจารณาจากตัวแปรที่เหลือทั้งหมด เช่น พบว่า X_7 มีความสัมพันธ์กับ Y มากที่สุด จึงนำ X_7 เข้าสู่สมการ โดยสมการที่ได้คือ

$$\hat{Y} = a + b_5X_5 + b_7X_7$$

ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 2 ซ้ำ โดยเป็นการคัดเลือกตัวแปรอิสระที่เหลือเข้าสู่สมการ และขณะเดียวกันก็ใช้หลักของ Backward ในการตรวจสอบว่าควรตัดตัวแปรอิสระใดบ้างออกจากสมการถดถอย กระทำเช่นนี้ไปเรื่อยๆ โดยใช้ทั้งหลักการ Forward ในการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการ และใช้หลักการ Backward ตัดตัวแปรอิสระออกจากสมการ จนกระทั่งไม่สามารถเลือกตัวแปรอิสระใดเข้าและออกจากสมการได้อีก ก็จะได้สมการถดถอยที่เหมาะสม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในหัวข้อเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพในองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร" ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม ทำการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานออฟฟิศใน ที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยนำเสนอข้อมูลผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.2 การวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) ขององค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

4.3 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กร และด้านสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

4.4 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน

4.5 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) ของปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

ในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่นำมาทำการวิเคราะห์นั้น ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังผลวิเคราะห์ในตารางที่ 4.1-4.6

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	146	36.50
	หญิง	254	63.50
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.52 และเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	6	1.50
	มากกว่า 25-30 ปี	197	49.25
	มากกว่า 30-35 ปี	75	18.75
	มากกว่า 35-40 ปี	58	14.50
	มากกว่า 40-45 ปี	49	12.25
	45 ปีขึ้นไป	15	3.75
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 25-30 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ อายุมากกว่า 30-35 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 อายุมากกว่า 35-40 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 อายุมากกว่า 40-45 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 อายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 และอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ	โสด	238	59.50
	สมรส	148	37.00
	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	14	3.50
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาคือสมรส จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และหย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	1.75
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	355	88.75
	ปริญญาโท	35	8.75
	ปริญญาเอก	3	0.75
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 88.75 รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการทำงาน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	10	2.50
	มากกว่า 1-3 ปี	98	24.50
	มากกว่า 3-6 ปี	65	16.25
	มากกว่า 6-9 ปี	52	13.00
	มากกว่า 10-15 ปี	72	18.00
	15 ปีขึ้นไป	103	25.75
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10-15 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ระยะเวลาในการทำงาน มากกว่า 3-6 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 6-9 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	6	1.50
	10,001-20,000 บาท	108	27.00
	20,001-30,000 บาท	103	25.75
	30,001-40,000 บาท	85	21.25
	40,001-50,000 บาท	57	14.25
	50,001 บาทขึ้นไป	41	10.25
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมา ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 103 คิดเป็นร้อยละ 25.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท จำนวน 57 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คิดเป็นร้อยละ 14.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

ในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ระดับของการปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านหลักการบริหารคุณภาพภายในองค์กร

ปัจจัยการบริหารคุณภาพ (QMP)	n=400		ระดับการปฏิบัติตามหลัก QMP	ลำดับ
	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านภาวะผู้นำ	4.005	0.483	มาก	2
1.1 ผู้บริหารได้ชี้แจงถึงเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจน	4.163	0.709	มาก	1
1.2 ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการจัดทำ และวางแผนระบบการบริหารคุณภาพภายในองค์กร	4.000	0.637	มาก	2
1.3 ผู้บริหารได้ทำการศึกษาถึงระบบการบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาใช้ไม่ว่าจะเป็นประโยชน์ ข้อดีข้อเสีย และการแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้น	3.935	0.622	มาก	3
1.4 ผู้บริหารผลักดันให้พนักงานตระหนักถึงการปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพขององค์กร	3.923	0.658	มาก	4
2. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	3.829	0.590	มาก	4
2.1 มีการจัดอบรม และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพแก่พนักงาน	3.975	0.801	มาก	1
2.2 เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการบริหารคุณภาพทั้งในส่วนของผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร	3.735	0.752	มาก	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ปัจจัยการบริหารคุณภาพ (QMP)	n=400		ระดับการปฏิบัติตามหลักการ QMP	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
2. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (ต่อ)				
2.3 มีการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นสุขอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน	3.920	0.762	มาก	2
2.4 กระตุ้นพนักงานก่อให้เกิดการเรียนรู้ในระบบการบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาใช้ผ่านสื่อหรือวิธีต่างๆ เช่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การประชุมย่อย จดหมายข่าว เป็นต้น	3.688	0.791	มาก	4
3. ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า	4.111	0.605	มาก	1
3.1 มีการบริหารงานที่มุ่งเน้นในการให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก	4.163	0.743	มาก	1
3.2 องค์กรมีการดำเนินกิจกรรมในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า	4.110	0.764	มาก	3
3.3 ส่งเสริมให้พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.145	0.725	มาก	2
3.4 มีการพัฒนากระบวนการในการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้า	4.028	0.740	มาก	4
4. ด้านกระบวรการบริหารจัดการ	3.779	0.570	มาก	7
4.1 มีการดำเนินการบริหารคุณภาพอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจน	3.840	0.722	มาก	1
4.2 มีการให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานรวมไปถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้อย่างถูกวิธี	3.783	0.702	มาก	3
4.3 มีการใช้เอกสารในการอธิบายถึงมาตรฐานเพื่อง่ายต่อการทำความเข้าใจของพนักงาน	3.695	0.827	มาก	4
4.4 มีการปรับปรุงกระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง	3.828	0.724	มาก	2
5. ด้านการวางแผนกลยุทธ์	3.800	0.610	มาก	5
5.1 มีการแจ้งกลยุทธ์ขององค์กรผ่านทางลายลักษณ์อักษร ชัดเจน และครอบคลุมถึงกิจกรรมทางธุรกิจทั้งหมดขององค์กร	3.875	0.752	มาก	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ปัจจัยการบริหารคุณภาพ (QMP)	n=400		ระดับการปฏิบัติตามหลักการ QMP	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
5. ด้านการวางแผนกลยุทธ์ (ต่อ)				
5.2 แผนกลยุทธ์ขององค์กรได้รับการยอมรับจากหัวหน้าแผนกแต่ละแผนก	3.749	0.765	มาก	3
5.3 มีการแจ้งให้ทราบถึงพันธกิจขององค์กรให้พนักงานทุกคนทราบ	3.825	0.772	มาก	2
5.4 พนักงานมีความเข้าใจในพันธกิจขององค์กร และปฏิบัติตามเพื่อนำองค์กรสู่ความสำเร็จ	3.750	0.734	มาก	3
6. ด้านการทำงานเป็นทีม	3.792	0.602	มาก	6
6.1 มีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพขององค์กร	3.890	0.784	มาก	2
6.2 จัดให้มีทีมงานแบบข้ามสายงาน (Cross functional team) ในการดำเนินงานบริหารคุณภาพภายในองค์กร	3.480	0.873	มาก	4
6.3 มีการจัดกิจกรรมในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในทีม	3.875	0.772	มาก	3
6.4 มีการประชุมทีมงานในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นโดยมีพนักงานแต่ละแผนกเข้าร่วมประชุม	3.923	0.793	มาก	1
7. ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	3.899	0.614	มาก	3
7.1 ในช่วงเวลาที่ผ่านมาองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง	3.938	0.784	มาก	2
7.2 ผู้บริหารองค์กรของท่านให้ความสำคัญในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	3.953	0.763	มาก	1
7.3 องค์กรมีการจัดอบรมพนักงานเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการดำเนินงานด้วย	3.920	0.755	มาก	3
7.4 หน่วยงานหรือแผนกของท่านมีเป้าหมายในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมีการดำเนินงานและมีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน	3.788	0.724	มาก	4
รวม	3.885	0.450	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับการนำหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) ที่นำมาปฏิบัติในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.885 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.450 โดยสามารถเรียงลำดับปัจจัยด้านหลักการบริหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพจากมากไปน้อยโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ได้ดังนี้ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.111) ด้านภาวะผู้นำ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.005) ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.899) ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.829) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.800) ด้านการทำงานเป็นทีม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.792) และด้านกระบวนการบริหารจัดการ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.779) ตามลำดับ และเมื่อทำการพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านภาวะผู้นำ กลุ่มตัวอย่างให้ระดับการนำหลักการบริหารคุณภาพด้านภาวะผู้นำ ที่นำมาปฏิบัติในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.005 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.483) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับการนำหลักการบริหารคุณภาพที่นำมาปฏิบัติในองค์กรในทุกข้อโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับเป็นรายข้อจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้บริหารได้ชี้แจงถึงเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจนอยู่ในระดับดี พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.163 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.709

ลำดับที่ 2 ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการจัดทำ และวางแผนระบบการบริหารคุณภาพภายในองค์กรอยู่ในระดับดี พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.000 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.637

ลำดับที่ 3 ผู้บริหารได้ทำการศึกษาถึงระบบการบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาใช้ไม่ว่าจะเป็นประโยชน์ ข้อดีข้อเสีย และการแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นอยู่ในระดับดี พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.935 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.622

ลำดับที่ 4 ผู้บริหารผลักดันให้พนักงานตระหนักถึงการปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพขององค์กร พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.923 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.658

ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มตัวอย่างให้ระดับการนำหลักการบริหารคุณภาพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่นำมาปฏิบัติในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.829 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.590) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับการนำหลักการบริหารคุณภาพที่นำมาปฏิบัติในองค์กรในทุกข้อโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับเป็นรายข้อจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 มีการจัดอบรม และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพแก่พนักงาน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.975 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.801

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 2 มีการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.920 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.762

ลำดับที่ 3 เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการบริหารคุณภาพทั้งในส่วนของผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.735 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.752

ลำดับที่ 4 กระตุ้นพนักงานก่อให้เกิดการเรียนรู้ในระบบการบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาใช้ผ่านสื่อหรือวิธีต่างๆ เช่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การประชุมย่อย จดหมายข่าว เป็นต้น พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.688 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.791

ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับการนำหลักการบริหารคุณภาพด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ที่นำมาปฏิบัติในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.111 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.605) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับการนำหลักการบริหารคุณภาพที่นำมาปฏิบัติในองค์กรในทุกข้อโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยสามารถเรียงลำดับเป็นรายข้อจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 มีการบริหารงานที่มุ่งเน้นในการให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.163 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.743

ลำดับที่ 2 ส่งเสริมให้พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.145 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับเท่ากับ 0.725

ลำดับที่ 3 องค์กรมีการดำเนินกิจกรรมในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.110 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.764

ลำดับที่ 4 มีการพัฒนากระบวนการในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้า พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.028 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.740

ด้านกระบวนการบริหารจัดการ กลุ่มตัวอย่างให้ระดับการนำหลักการบริหารคุณภาพด้านการบริหารจัดการ ที่นำมาปฏิบัติในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.779 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.570) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับการนำหลักการบริหารคุณภาพที่นำมาปฏิบัติในองค์กรในทุกข้อโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับเป็นรายข้อจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 มีการดำเนินการบริหารคุณภาพอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่ชัดเจน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.840 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.722

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 2 มีการปรับปรุงกระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.828 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.724

ลำดับที่ 3 มีการให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานรวมไปถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้อย่างถูกวิธี พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.753 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.702

ลำดับที่ 4 มีการใช้เอกสารในการอธิบายถึงมาตรฐาน เพื่อง่ายต่อการทำความเข้าใจของพนักงาน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.695 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.827

ด้านการวางแผนกลยุทธ์ กลุ่มตัวอย่างให้ระดับการนำหลักการบริหารคุณภาพด้านการวางแผนกลยุทธ์ ที่นำมาปฏิบัติในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.800 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.610) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับการนำหลักการบริหารคุณภาพที่นำมาปฏิบัติในองค์กรในทุกข้อโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับเป็นรายข้อจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 มีการแจ้งกลยุทธ์ขององค์กรผ่านทางลายลักษณ์อักษร ชัดเจน และครอบคลุมถึงกิจกรรมทางธุรกิจทั้งหมดขององค์กร พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.875 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.752

ลำดับที่ 2 มีการแจ้งให้ทราบถึงพันธกิจขององค์กร ให้พนักงานทุกคนทราบ พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.825 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.772

ลำดับที่ 3 พนักงานมีความเข้าใจในพันธกิจขององค์กร และปฏิบัติตามเพื่อนำองค์กรสู่ความสำเร็จ พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.750 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.734

ลำดับที่ 4 แผนกลยุทธ์ขององค์กรได้รับการยอมรับจากหัวหน้าแผนกแต่ละแผนก พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.749 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.765

ด้านการทำงานเป็นทีม กลุ่มตัวอย่างให้ระดับการนำหลักการบริหารคุณภาพด้านการทำงานเป็นทีม ที่นำมาปฏิบัติในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.792 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.602) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับการนำหลักการบริหารคุณภาพที่นำมาปฏิบัติในองค์กรในทุกข้อโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับเป็นรายข้อจากมากไปน้อย ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 มีการประชุมทีมงานในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น โดยมีพนักงานแต่ละแผนกเข้าร่วมประชุม พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.923 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.793

ลำดับที่ 2 มีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพขององค์กร พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.890 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.784

ลำดับที่ 3 มีการจัดกิจกรรมในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในทีม พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.875 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.772

ลำดับที่ 4 จัดให้มีทีมงานแบบข้ามสายงาน (Cross functional team) ในการดำเนินงานบริหารคุณภาพภายในองค์กร พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.480 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.873

ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างให้ระดับการนำหลักการบริหารคุณภาพด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ที่นำมาปฏิบัติในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.899 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.614) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับการนำหลักการบริหารคุณภาพที่นำมาปฏิบัติในองค์กรในทุกข้อโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับเป็นรายข้อจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้บริหารองค์กรของท่านให้ความสำคัญในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.953 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.763

ลำดับที่ 2 ในช่วงเวลาที่ผ่านมาองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.938 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.784

ลำดับที่ 3 องค์กรมีการจัดอบรมพนักงานเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการดำเนินงานด้วย พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.920 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.755

ลำดับที่ 4 หน่วยงานหรือแผนกของท่านมีเป้าหมายในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยมีการดำเนินงานและมีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.788 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.724

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

ในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กร และด้านสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL)	n=400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร	4.122	0.664	มาก	**1**
1.1 ท่านรู้สึกภูมิใจไปด้วย เมื่อองค์สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย	4.098	0.777	มาก	3
1.2 ท่านมักปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรของท่าน เช่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นต้น	4.030	0.752	มาก	4
1.3 ท่านยินดีจะบอกกับผู้อื่นว่าทำงานที่ใด	4.138	0.768	มาก	2
1.4 ท่านรู้สึกยินดีและภูมิใจเมื่อผู้อื่นกล่าวยกย่ององค์กรของท่าน	4.223	0.784	มากที่สุด	1
2. ด้านความพึงพอใจในงาน	3.850	0.902	มาก	**3**
2.1 ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.760	0.758	มาก	3
2.2 ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความน่าสนใจ	3.745	0.697	มาก	4
2.3 ท่านพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน	3.853	0.716	มาก	2
2.4 ท่านรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำอยู่เสมอ	4.043	0.874	มาก	1
3. ด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง	3.733	0.632	มาก	**5**
3.1 ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่สร้างความมั่นคงแก่ตัวท่านเอง	3.745	0.756	มาก	2
3.2 ท่านเชื่อว่าหากมีผลการปฏิบัติงานที่ดี จะทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในอาชีพของท่าน	3.855	0.704	มาก	1
3.3 ท่านรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับโอกาสในการก้าวหน้าของพนักงานอยู่เสมอ	3.683	0.764	มาก	3
3.4 ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามเวลาที่เหมาะสม	3.650	0.799	มาก	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL)	n=400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
4. ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ	**3.729**	**0.610**	**มาก**	**6**
4.1 องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่	3.778	0.696	มาก	2
4.2 ท่านรู้สึกว่าได้รับการส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพในการทำงานอยู่เสมอ เช่น การจัดอบรม สัมมนาความรู้ต่างๆ	3.803	0.771	มาก	1
4.3 ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาความสามารถของตัวท่านเอง	3.763	0.753	มาก	3
4.4 ท่านรู้สึกว่าการทำงานทำให้ท่านเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.575	0.920	มาก	4
5. ด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม	3.601	0.664	มาก	7
5.1 ท่านรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ และความรู้ความสามารถของท่าน	3.648	0.741	มาก	1
5.2 ท่านพึงพอใจในค่าตอบแทน และสวัสดิการที่องค์กรให้แก่ท่าน	3.638	0.760	มาก	2
5.3 ท่านได้รับค่าตอบแทนสำรับการปฏิบัติงานล่วงเวลา	3.498	0.896	มาก	4
5.4 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิตและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	3.620	0.773	มาก	3
6. ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.828	0.693	มาก	4
6.1 องค์กรของท่านมีระบบการรักษาความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน และภายในที่ทำงานเป็นอย่างดี	3.880	0.885	มาก	1
6.2 สถานที่ทำงานของท่านสะอาดถูกสุขลักษณะ	3.800	0.782	มาก	3
6.3 การจัดวางข้าวของ อุปกรณ์ในสถานที่ทำงานของท่านมีความเหมาะสม เป็นระเบียบ หยิบใช้ได้ง่ายและปลอดภัย	3.793	0.867	มาก	4
6.4 สิ่งแวดล้อมมีความเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน แสงสว่างในการทำงานที่เพียงพอ เป็นต้น	3.838	0.850	มาก	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL)	n=400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
	$\overline{X}$	S.D.		
7. ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร	3.869	0.645	มาก	**2**
7.1 ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่าน มีความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.845	0.757	มาก	3
7.2 มีการพูดคุยแสดงความคิดเห็นกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไปจนถึงผู้บังคับบัญชา	3.880	0.740	มาก	2
7.3 ท่านได้ปฏิบัติกิจกรรมต่างๆกับเพื่อนร่วมงาน	3.915	0.748	มาก	1
7.4 มีการสร้างสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน เช่น การจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นต้น	3.835	0.809	มาก	4
8. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.729	0.582	มาก	**6**
8.1 ปริมาณงานที่ท่านได้รับในแต่ละวันมีความเพียงพอ และเหมาะสม	3.723	0.698	มาก	2
8.2 ท่านรู้สึกว่าจำนวนวันหยุด ที่องค์กรให้แก่ท่านมีความเหมาะสม	3.693	0.815	มาก	4
8.3 ท่านสามารถแบ่งเวลาในการ ปฏิบัติงาน ครอบครัว และสังคมรอบข้างได้อย่างเหมาะสม	3.803	0.707	มาก	1
8.4 ท่านรู้สึก ว่าท่านมีเวลาในการพักผ่อนและทำกิจกรรมส่วนตัวเพียงพอ และเหมาะสม	3.700	0.725	มาก	3
รวม	3.808	0.510	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.510 โดยสามารถเรียงลำดับปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพจากมากไปน้อยโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ได้ดังนี้ ด้านความภูมิใจในองค์กร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.122) ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.869) ด้านความพึงพอใจในงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.850) ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.828) ด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.733) ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.729) และด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.601)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.122 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.664 และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีเพียง 1 ข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด นอกนั้นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากโดยสามารถเรียงลำดับเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านรู้สึกยินดีและภูมิใจเมื่อผู้อื่นกล่าวยกย่ององค์กรของท่าน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.223 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.784

ลำดับที่ 2 ท่านยินดีจะบอกกับผู้อื่นว่าทำงานที่ใด พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.138 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.768

ลำดับที่ 3 ท่านรู้สึกภูมิใจไปด้วย เมื่อองค์สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.098 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.777

ลำดับที่ 4 ท่านมักปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรของท่าน เช่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นต้น พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.030

ด้านความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.850 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.902) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับทุกข้อในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับเป็นรายข้อจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำอยู่เสมอ พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.043 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.874

ลำดับที่ 2 ท่านพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.853 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.716

ลำดับที่ 3 ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.760 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.758

ลำดับที่ 4 ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความน่าสนใจ พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.745 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.697

ด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.733 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.632) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญโดยรวมในทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับเป็นรายข้อจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านเชื่อว่าหากมีผลการปฏิบัติงานที่ดี จะทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในอาชีพของท่าน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.855 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.704

ลำดับที่ 2 ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่สร้างความมั่นคงให้แก่ตัวท่านเอง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.745 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.756

ลำดับที่ 3 ท่านรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับโอกาสในการก้าวหน้าของพนักงานอยู่เสมอ พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.683 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.764

ลำดับที่ 4 ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามเวลาที่เหมาะสม พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.650 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.799

ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.729 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.610) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญโดยรวมในทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับเป็นรายข้อจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านรู้สึกว่าได้รับการส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพในการทำงานอยู่เสมอ เช่น การจัดอบรม สัมมนาความรู้ต่างๆ พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.803 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.771

ลำดับที่ 2 องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.778 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.696 และ 0.693 ตามลำดับ

ลำดับที่ 3 ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาความสามารถของตัวท่านเอง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.763 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.753

ลำดับที่ 4 ท่านรู้สึกว่าการทำงานทำให้ท่านเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.575 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.920

ด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.601 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.664) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญโดยรวมในทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับเป็นรายข้อจากมากไปน้อย ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 ท่านรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ และความรู้ความสามารถของท่าน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.648 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.741

ลำดับที่ 2 ท่านพึงพอใจในค่าตอบแทน และสวัสดิการที่องค์กรให้แก่ท่าน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.638 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.760

ลำดับที่ 3 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิตและ เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.620 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.773

ลำดับที่ 4 ท่านได้รับค่าตอบแทนสำหรับการปฏิบัติงานล่วงเวลา พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.498 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.896

ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.828 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.699) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญโดยรวมในทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับเป็นรายข้อจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 องค์กรของท่านมีระบบการรักษาความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน และภายในที่ทำงานเป็นอย่างดี พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.880 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.885

ลำดับที่ 2 สิ่งแวดล้อมมีความเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน แสงสว่างในการทำงานที่เพียงพอ เป็นต้น พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.838 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.850

ลำดับที่ 3 สถานที่ทำงานของท่านสะอาดถูกสุขลักษณะ พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.800 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.782

ลำดับที่ 4 การจัดวางข้าวของ อุปกรณ์ในสถานที่ทำงานของท่านมีความเหมาะสมเป็นระเบียบ หยิบใช้ได้ง่ายและปลอดภัย พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.793 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.867

ด้านสัมพันธภาพในองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสัมพันธภาพในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.869 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.645) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญโดยรวมในทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับเป็นรายข้อจากมากไปน้อย ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 ท่านได้ปฏิบัติกิจกรรมต่างๆกับเพื่อนร่วมงาน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.915 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.748

ลำดับที่ 2 มีการพูดคุยแสดงความคิดเห็นกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไปจนถึงผู้บังคับบัญชา พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.880 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.740

ลำดับที่ 3 ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่าน มีความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.845 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.757

ลำดับที่ 4 มีการสร้างสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน เช่น การจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นต้น พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.835 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.809

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.729 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.582) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญโดยรวมในทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับเป็นรายข้อจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านสามารถแบ่งเวลาในการ ปฏิบัติงาน ครอบครัว และสังคมรอบข้างได้อย่างเหมาะสม พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.803 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.707

ลำดับที่ 2 ปริมาณงานที่ท่านได้รับในแต่ละวันมีความเพียงพอ และเหมาะสม พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.723 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.698

ลำดับที่ 3 มีท่านรู้สึกว่าจำนวนวันหยุด ที่องค์กรให้แก่ท่านมีความเหมาะสม พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.700 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.725

ลำดับที่ 4 ท่านรู้สึก ว่าท่านมีเวลาในการพักผ่อนและทำกิจกรรมส่วนตัวเพียงพอและเหมาะสม พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.693 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.815

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานออฟฟิศ ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ t-test Independent ในการทดสอบค่าเฉลี่ยสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และใช้ One-way ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไป ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นดังตารางที่ 4.9-4.14

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า p-value เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธี t-test

เพศ	n	$\overline{X}$	S.D.	t	p-value
ชาย	146	3.71	0.548	-2.951	0.003**
หญิง	254	3.87	0.480		

หมายเหตุ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงอายุ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.834	5	0.367	1.416	0.218
ภายในกลุ่ม	102.108	394	0.259		
รวม	103.942	399			

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.845	2	2.922	11.827	0.000**
ภายในกลุ่ม	98.097	397	0.247		
รวม	103.942	399			

หมายเหตุ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพ ด้วยวิธี LSD

สถานภาพ	$\overline{X}$	1	2	3
โสด (1)	3.848	-		
สมรส (2)	3.801	0.352	-	
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ (3)	3.192	0.000**	0.000**	-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยแตกต่างกัน 2 คู่ คือ พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่า หม้าย หรือ แยกกันอยู่ และ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่า หม้าย หรือ แยกกันอยู่ เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.247	3	0.749	2.917	0.034*
ภายในกลุ่ม	101.695	396	0.257		
รวม	103.942	399			

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	1	2	3	4
ต่ำกว่าปริญญาตรี (1)	3.875	-			
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า (2)	3.786	0.621	-		
ปริญญาโท (3)	4.039	0.424	0.004**	-	
ปริญญาเอก (4)	4.052	0.605	0.347	0.967	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคู่ที่แตกต่างกัน คือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.197	5	0.439	1.702	0.133
ภายในกลุ่ม	101.745	394	0.258		
รวม	103.942	399			

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.176	5	0.943	3.745	0.003**
ภายในกลุ่ม	99.226	394	0.252		
รวม	103.942	399			

หมายเหตุ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	1	2	3	4	5	6
ต่ำกว่า 10,000 บาท (1)	3.526	-					
10,001-20,000 บาท (2)	3.844	0.123	-				
20,001-30,000 บาท (3)	3.950	0.041	0.119	-			
30,001-40,000 บาท (4)	3.735	0.315	0.125	0.003**	-		
40,001-50,000 บาท (5)	3.741	0.309	0.199	0.010**	0.006	-	
สูงกว่า 50,000 บาท (6)	3.640	0.598	0.024	0.001**	0.309	0.315	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานออฟฟิศที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคู่ที่แตกต่างกันคือ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 20,001-30,001 บาท มีระดับ คุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท 40,001-50,000 บาท และสูงกว่า 50,000 บาท

จากสมมติฐานที่ 1 กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานออฟฟิศที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐาน H_0

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ดังนั้น ยอมรับสมมติฐาน H_0

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐาน H_0

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐาน H_0

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ดังนั้น ยอมรับสมมติฐาน H_0

สมมติฐานที่ 1.6 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐาน H_0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) ของปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

4.4.1 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ในการหาค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร กับ ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพ (QMP) ทั้ง 7 ด้าน

ตัวแปร		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
คุณภาพชีวิตการทำงาน	(1)	1.000							
ภาวะผู้นำ	(2)	0.454*	1.000						
การบริหารทรัพยากรบุคคล	(3)	0.580*	0.512*	1.000					
การมุ่งเน้นที่ลูกค้า	(4)	0.470*	0.385*	0.398*	1.000				
กระบวนการบริหารจัดการ	(5)	0.611*	0.563*	0.638*	0.407*	1.000			
การวางแผนกลยุทธ์	(6)	0.601*	0.466*	0.569*	0.441*	0.589*	1.000		
การทำงานเป็นทีม	(7)	0.699*	0.533*	0.538*	0.422*	0.590*	0.669*	1.000	
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	(8)	0.672*	0.488*	0.553*	0.449*	0.558*	0.625*	0.669*	1.000

*p < .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับตัวแปรทำนายทุกตัว ดังนี้

ด้านภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .454 ($r = 0.454$, $p < .05$) กล่าวคือ หากการดำเนินการบริหารคุณภาพภายในองค์กรด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับที่สูง พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงเช่นกัน ในทางกลับกัน หากการดำเนินการบริหารคุณภาพภายในองค์กรด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับที่ต่ำ พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำลงด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .580 ($r = 0.580, p < .05$) กล่าวคือ หากการดำเนินการบริหารคุณภาพภายในองค์กรด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับที่สูง พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงเช่นกัน ในทางกลับกัน หากการดำเนินการบริหารคุณภาพภายในองค์กรด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับที่ต่ำ พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำลงด้วย

ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .470 ($r = 0.470, p < .05$) กล่าวคือ หากการดำเนินการบริหารคุณภาพภายในองค์กรด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าอยู่ในระดับที่สูง พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงเช่นกัน ในทางกลับกัน หากการดำเนินการบริหารคุณภาพภายในองค์กรด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าอยู่ในระดับที่ต่ำ พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำลงด้วย

ด้านกระบวนการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .611 ($r = 0.611, p < .05$) กล่าวคือ หากการดำเนินการบริหารคุณภาพภายในองค์กรด้านกระบวนการบริหารจัดการอยู่ในระดับที่สูง พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงเช่นกัน ในทางกลับกัน หากการดำเนินการบริหารคุณภาพภายในองค์กรด้านกระบวนการบริหารจัดการอยู่ในระดับที่ต่ำ พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำลงด้วย

ด้านการวางแผนกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .601 ($r = 0.601, p < .05$) กล่าวคือ หากการดำเนินการบริหารคุณภาพภายในองค์กรด้านการวางแผนกลยุทธ์อยู่ในระดับที่สูง พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงเช่นกัน ในทางกลับกัน หากการดำเนินการบริหารคุณภาพภายในองค์กรด้านการวางแผนกลยุทธ์อยู่ในระดับที่ต่ำ พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำลงด้วย

ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .699 ($r = 0.699, p < .05$) กล่าวคือ หากการดำเนินการบริหารคุณภาพภายในองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับที่สูง พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงเช่นกัน ในทางกลับกัน หากการดำเนินการบริหารคุณภาพภายในองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับที่ต่ำ พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำลงด้วย

ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .672 ($r = 0.672, p < .05$) กล่าวคือ หากการดำเนินการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริหารคุณภาพภายในองค์กรด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับที่สูง พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงเช่นกัน ในทางกลับกัน หากการดำเนินการบริหารคุณภาพภายในองค์กรด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับที่ต่ำ พนักงานก็จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำลงด้วย

4.4.2 การตรวจสอบความสัมพันธ์ร่วมเชิงพหุ (Multicollinearity) ของตัวแปรอิสระ

ตารางที่ 4.19 ค่าสหสัมพันธ์ร่วมเชิงพหุ (Multicollinearity) ของตัวแปรอิสระ QMP

ตัวแปรอิสระ (QMP)	ค่าสหสัมพันธ์ร่วมพหุเชิงเส้น	
	Tolerance	VIF
ภาวะผู้นำ	0.590	1.695
การบริหารทรัพยากรบุคคล	0.499	2.005
การมุ่งเน้นที่ลูกค้า	0.725	1.380
กระบวนการบริหารจัดการ	0.452	2.210
การวางแผนกลยุทธ์	0.442	2.262
การทำงานเป็นทีม	0.411	2.435
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	0.453	2.208

จากตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ข้างต้นแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่สามารถใช้พยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 ด้านนี้ไม่มีภาระร่วมเชิงพหุ พิจารณาจากเกณฑ์ของ Hair et al. (2006) ที่กล่าวว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรทุกตัวต้องมีค่ามากกว่า 0.01 และค่า VIF ของตัวแปรทุกตัวต้องมีค่าไม่เข้าใกล้ 10 ซึ่งจากตารางที่ 4.19 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 มีค่า Tolerance ระหว่าง 0.411 ถึง 0.725 ซึ่งมากกว่า 0.01 และมีค่า VIF ระหว่าง 1.380 ถึง 2.435 ซึ่งไม่เข้าใกล้ 10 ดังนั้นตัวแปรอิสระทั้ง 5 จึงเป็นอิสระต่อกัน

สมมติฐานที่ 2 กล่าวว่า ปัจจัยด้านหลักการบริหารคุณภาพในองค์กร ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่องค์กรนำมาปฏิบัติ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

หรือ

H_0: ปัจจัยด้านหลักการบริหารคุณภาพทั้ง 7 ด้านไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน หรือ $\beta_1=\beta_2=\beta_3=\beta_4=\beta_5=\beta_6=\beta_7=0$

H_1: มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน หรือ มี $\beta_i \neq 0$ อย่างน้อย 1 ค่า ; i = 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 การทดสอบอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยด้านหลักการบริหารคุณภาพในองค์กรทั้ง 7 ด้าน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	63.858	5	12.772	125.536	.000**
ภายในกลุ่ม	40.084	394	.102		
รวม	103.942	399			

หมายเหตุ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ค่า p-value ของการทดสอบมีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 แสดงว่า มีปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพอย่างน้อย 1 ด้าน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

ดังนั้นจึงต้องทำการทดสอบต่อไปว่ามีปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศ โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ หรือ Multiple Regression Analysis แบบ Stepwise ดังแสดงในตารางที่ 4.21

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.3 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบทีละขั้น (Stepwise) ของตัวแปรอิสระซึ่งเป็นปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) ของตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา

	ลำดับขั้นการพยากรณ์	R	R square	Adjusted R square	R square change	F
ขั้นที่ 1	ด้านการทำงานเป็นทีม	0.699	0.489	0.487	0.489	380.233**
ขั้นที่ 2	การทำงานเป็นทีม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	0.751	0.564	0.562	0.076	68.792**
ขั้นที่ 3	การทำงานเป็นทีม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กระบวนการบริหารจัดการ	0.772	0.596	0.593	0.032	31.237**
ขั้นที่ 4	การทำงานเป็นทีม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กระบวนการบริหารจัดการ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า	0.779	0.606	0.603	0.011	10.551**
ขั้นที่ 5	การทำงานเป็นทีม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กระบวนการบริหารจัดการ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า การบริหารทรัพยากรบุคคล	0.784	0.614	0.609	0.008	8.035**

**p < .01

จากตารางที่ 4.21 พบว่า **ในขั้นแรก** ตัวแปรด้านการทำงานเป็นทีมเป็นตัวแปรแรกที่ถูกเลือกเข้าสู่สมการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.699 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตัวแปรด้านการทำงานเป็นทีมต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนต่อตัวแปรตามนั่นคือ คุณภาพชีวิตการทำงานคิดเป็นร้อยละ 48.70 (Adjusted R square = 0.487)

ขั้นที่ 2 ตัวแปรด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องถูกเลือกเข้าสู่สมการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เพิ่มขึ้นเป็น 0.751 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนต่อตัวแปรตามร่วมกับการทำงานเป็นทีม คิดเป็นร้อยละ 56.20 (Adjusted R square

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

= 0.562) และเมื่อพิจารณาจากค่า R^2 change พบว่า ตัวแปรด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนได้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 7.60

ขั้นที่ 3 ตัวแปรด้านการบริหารจัดการถูกเลือกเข้าสู่สมการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เพิ่มขึ้นเป็น 0.772 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนต่อตัวแปรตามร่วมกับการทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 59.30 (Adjusted R square = 0.593) และเมื่อพิจารณาจากค่า R^2 change พบว่า ตัวแปรด้านการบริหารจัดการสามารถอธิบายค่าความแปรปรวนได้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 3.20

ขั้นที่ 4 ตัวแปรด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าถูกเลือกเข้าสู่สมการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เพิ่มขึ้นเป็น 0.779 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนต่อตัวแปรตามร่วมกับการทำงานเป็นทีม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการบริหารจัดการ คิดเป็นร้อยละ 60.30 (Adjusted R square = 0.603) และเมื่อพิจารณาจากค่า R^2 change พบว่า ตัวแปรด้านการบริหารจัดการสามารถอธิบายค่าความแปรปรวนได้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 1.10

ขั้นที่ 5 ตัวแปรด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลถูกเลือกเข้าสู่สมการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เพิ่มขึ้นเป็น 0.784 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายค่าความแปรปรวนต่อตัวแปรตามร่วมกับการทำงานเป็นทีม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการ และการมุ่งเน้นที่ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 60.90 (Adjusted R square = 0.609) และเมื่อพิจารณาจากค่า R^2 change พบว่า ตัวแปรด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลสามารถอธิบายค่าความแปรปรวนได้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 0.80

ตารางที่ 4.22 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายในรูปคะแนนดิบ (b) คะแนนมาตรฐาน (β) และ การทดสอบการมีนัยสำคัญทางสถิติของ β (n=400)

ตัวแปรพยากรณ์ที่เข้าสมการ	b	Beta (β)	t	p-value
(ค่าคงที่)	0.639		4.703	.000**
การทำงานเป็นทีม (X_6)	0.279	0.329	7.220	.000**
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (X_7)	0.206	0.248	5.459	.000**
กระบวนการบริหารจัดการ (X_4)	0.140	0.157	3.512	.000**
การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (X_3)	0.091	0.108	2.965	.003**
การบริหารทรัพยากรบุคคล (X_2)	0.106	0.123	2.835	.005**
R = 0.784	R square = 0.614	Adjusted R square = 0.609		F = 125.536**

*p < .051

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัจจัยด้านหลักการบริหารคุณภาพในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีทั้งสิ้น 5 ด้าน ได้แก่ การทำงานเป็นทีม (X_6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (X_7) กระบวนการบริหารจัดการ (X_4) การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (X_3) และการบริหารทรัพยากรบุคคล (X_2) โดยแต่ละตัวแปรหลักการบริหารคุณภาพนั้น มีสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) เท่ากับ 0.279, 0.206, 0.140, 0.091 และ 0.106 ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .784 ตัวแปรส่วนปัจจัยด้านหลักการบริหารคุณภาพในองค์กรที่ไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ (X_1) และด้านการวางแผนกลยุทธ์ (X_5) ทั้งนี้หลักการบริหารคุณภาพในองค์กรทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศ สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 60.90 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.639 + 0.279(X_6) + 0.206(X_7) + 0.140(X_4) + 0.091(X_3) + 0.106(X_2)$$

เมื่อพิจารณาจากค่า β จะพบว่า ตัวแปรหลักการบริหารคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ตัวแปรด้านการทำงานเป็นทีม ($\beta = 0.329$, p-value < .01) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ($\beta = 0.248$, p-value < .01) กระบวนการบริหารจัดการ ($\beta = 0.157$, p-value < .01) การบริหารทรัพยากรบุคคล ($\beta = 0.123$, p-value < .01) และการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ($\beta = 0.108$, p-value < .01)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในส่วนของบทที่ 5 จะเป็นการกล่าวสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะของการศึกษาในหัวข้อเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพในองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร"

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
3. วิเคราะห์ปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม แบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. ข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในการปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพขององค์กรทั้ง 7 ด้าน จำนวน 28 ข้อ

ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 32 ข้อ

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น แสดงในบทที่ 4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

5.1.1.1 เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.50 และ 36.50 ตามลำดับ

5.1.1.2 อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุมากกว่า 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมาคืออายุมากกว่า 30-35 ปี อายุมากกว่า 35-40 ปี อายุมากกว่า 40-45 ปี อายุ 45 ปีขึ้นไป และอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.75 14.50 12.25 3.75 และ1.50 ตามลำดับ

5.1.1.3 สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาคือ สมรส และหย่าร้าง หม้าย และแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 37.00 และ 3.50 ตามลำดับ

5.1.1.4 ระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 88.75 รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 8.75 มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.75 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.75

5.1.1.5 ระยะเวลาในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบมีระยะเวลาในการทำงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 15 ปีขึ้นไป มากกว่า 1-3 ปี มากกว่า 10-15 ปี มากกว่า 3-6 ปี มากกว่า 6-9 ปี และน้อยกว่าหือเท่ากับ 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.75 24.50 18.00 16.25 13.00 และ 2.50 ตามลำดับ

5.1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท 40,001-50,000 บาท 50,000 บาทขึ้นไป และต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.00 25.75 21.25 14.25 10.25 และ 1.50 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อระดับของการนำหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) มาปฏิบัติในองค์กร

ในส่วนนี้จะเป็นการสรุประดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานครต่อการนำหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) มาปฏิบัติในองค์กร โดยในภาพรวมนั้นกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อการนำหลักการบริหารคุณภาพที่นำมาปฏิบัติในองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.885) สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย และแยกพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับของการนำมาปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.111) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับของการนำมาปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีการบริหารงานที่มุ่งเน้นในการให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก ส่งเสริมให้พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า องค์กรมีการดำเนินกิจกรรมในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และมีการพัฒนากระบวนการในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้า

ด้านภาวะผู้นำ กลุ่มตัวอย่างให้ระดับของการนำมาปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.005) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับของการนำมาปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ผู้บริหารได้ชี้แจงถึงเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจน ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการจัดทำและวางแผนระบบการบริหารคุณภาพภายในองค์กร ผู้บริหารได้ทำการศึกษาถึงระบบการบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาใช้ไม่ว่าจะเป็นประโยชน์ข้อดีข้อเสียและการแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้น และผู้บริหารผลักดันให้พนักงานตระหนักถึงการปฏิบัติตามแนวทางระบบบริหารคุณภาพขององค์กร

ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างให้ระดับของการนำมาปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.899) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับของการนำมาปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ผู้บริหารองค์กรของท่านให้ความสำคัญในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในช่วงเวลาที่ผ่านมาองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง องค์กรมีการจัดอบรมพนักงานเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการดำเนินงานด้วย และหน่วยงานหรือแผนกของท่านมีเป้าหมายในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมีการดำเนินงานและมีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มตัวอย่างให้ระดับของการนำมาปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.829) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับของการนำมาปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีการจัดอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพแก่พนักงาน มีการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานไม่ว่าจะเป็นสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการบริหารคุณภาพทั้งในส่วนของผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร และกระตุ้นพนักงานก่อให้เกิดการเรียนรู้ในระบบการบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาใช้ผ่านสื่อหรือวิธีต่างๆ เช่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การประชุมย่อย จดหมายข่าว เป็นต้น

ด้านการวางแผนกลยุทธ์ กลุ่มตัวอย่างให้ระดับของการนำมาปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.800) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับของการนำมาปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีการแจ้งกลยุทธ์ขององค์กรผ่านทางลายลักษณ์อักษรชัดเจนและครอบคลุมถึงกิจกรรมทางธุรกิจทั้งหมดขององค์กร มีการแจ้งให้ทราบถึงพันธกิจขององค์กรให้พนักงานทุกคนทราบ พนักงานมีความเข้าใจในพันธกิจขององค์กร และปฏิบัติตามเพื่อนำองค์กรสู่ความสำเร็จ และ แผนกลยุทธ์ขององค์กรได้รับการยอมรับจากหัวหน้าแผนกแต่ละแผนก

ด้านการทำงานเป็นทีม กลุ่มตัวอย่างให้ระดับของการนำมาปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.792) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับของการนำมาปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีการประชุมทีมงานในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นโดยมีพนักงานแต่ละแผนกเข้าร่วมประชุม มีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพขององค์กร มีการจัดกิจกรรมในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในทีม และจัดให้มีทีมงานแบบข้ามสายงาน (Cross functional team) ในการดำเนินงานบริหารคุณภาพภายในองค์กร

ด้านกระบวนการบริหารจัดการ กลุ่มตัวอย่างให้ระดับของการนำมาปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.779) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับของการนำมาปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีการดำเนินการบริหารคุณภาพอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจน มีการปรับปรุงกระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง มีการให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานรวมไปถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้อย่างถูกวิธี และมีการใช้เอกสารในการอธิบายถึงมาตรฐานเพื่อง่ายต่อการทำความเข้าใจของพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.3 ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

ในส่วนนี้จะเป็นการสรุประดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ของพวกเขา โดยในภาพรวมนั้นกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.808) สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย และแยกพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านความภูมิใจในองค์กร กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพวกเขาอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.122) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพวกเขาให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ ท่านรู้สึกยินดีและภูมิใจเมื่อผู้อื่นกล่าวยกย่ององค์กรของท่าน ส่วนในข้ออื่นๆนั้นกลุ่มตัวอย่างให้ระดับระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ท่านยินดีจะบอกกับผู้อื่นว่าทำงานที่ใดท่านรู้สึกภูมิใจไปด้วย เมื่อองค์สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย และท่านมักปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรของท่าน เช่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นต้น

ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพวกเขาอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.869) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพวกเขาให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากในทุกข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ท่านได้ปฏิบัติกิจกรรมต่างๆกับเพื่อนร่วมงาน มีการพูดคุยแสดงความคิดเห็นกันระหว่างเพื่อนร่วมงานไปจนถึงผู้บังคับบัญชา ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านมีความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และมีการสร้างสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน เช่น การจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

ด้านความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพวกเขาอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.850) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพวกเขาให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากในทุกข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ท่านรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำอยู่เสมอ ท่านพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน และท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความน่าสนใจ

ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพวกเขาอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.828) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พวกเขาให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากในทุกข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ องค์กรของท่านมีระบบการรักษาความปลอดภัยขณะปฏิบัติงานและภายในที่ทำงานเป็นอย่างดี สิ่งแวดล้อมมีความเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน และแสงสว่างในการทำงานที่เพียงพอ สถานที่ทำงานของท่านสะอาด ถูกสุขลักษณะ และการจัดวางข้าวของ อุปกรณ์ในสถานที่ทำงานของท่านมีความเหมาะสม เป็นระเบียบ หยิบใช้ได้ง่ายและปลอดภัย

ด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพวกเขาอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.733) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พวกเขาให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากในทุกข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ท่านเชื่อว่าหากมีผลการปฏิบัติงานที่ดีจะทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในอาชีพของท่าน ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่สร้างความมั่นคงให้แก่ตัวท่านเอง ท่านรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับโอกาสในการก้าวหน้าของพนักงานอยู่เสมอ และท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามเวลาที่เหมาะสม

ในลำดับถัดมานั้นพบว่า มีปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน 2 ด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 3.729) ได้แก่

ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพวกเขาอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.729) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พวกเขาให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากในทุกข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ท่านรู้สึกว่าได้รับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพในการทำงานอยู่เสมอ อาทิเช่น การจัดอบรม สัมมนาความรู้ต่างๆ องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาความสามารถของตัวท่านเอง และท่านรู้สึกว่าการทำงานทำให้ท่านเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ด้านสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพวกเขาอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.729) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พวกเขาให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากในทุกข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ท่านสามารถแบ่งเวลาในการ ปฏิบัติงาน ครอบครัว และสังคมรอบข้างได้อย่างเหมาะสม ปริมาณงานที่ท่านได้รับในแต่ละวันมีความเพียงพอ และเหมาะสม ท่านรู้สึก ว่าท่านมีเวลาในการพักผ่อนและทำกิจกรรมส่วนตัวเพียงพอ และเหมาะสม และท่านรู้สึกว่าจำนวนวันหยุด ที่องค์กรให้แก่ท่านมีความเหมาะสม และในลำดับท้ายสุดคือ

ด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพวกเขาอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.601) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พวกเขาให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากในทุกข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

น้อยได้ดังนี้ ท่านรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ และความรู้ความสามารถของท่าน ท่านพึงพอใจในค่าตอบแทน และสวัสดิการที่องค์กรให้แก่ท่าน ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิตและ เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน และท่านได้รับค่าตอบแทนสำรับการปฏิบัติงานล่วงเวลา

5.1.4 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ในส่วนนี้จะเป็นการสรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ที่กล่าวว่า "ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน"

5.1.4.1 สมมติฐานที่ 1.1 "พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน" ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นจึง ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ที่ตั้งไว้

5.1.4.2 สมมติฐานที่ 1.2 "พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน" ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ตั้งไว้

5.1.4.3 สมมติฐานที่ 1.3 "พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน" ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นจึง ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ที่ตั้งไว้

5.1.4.4 สมมติฐานที่ 1.4 "พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน" ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึง ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ที่ตั้งไว้

5.1.4.5 สมมติฐานที่ 1.5 "พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน" ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.4.6 สมมติฐานที่ 1.6 "พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน" ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นจึง ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ที่ตั้งไว้

5.1.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) ในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

ในส่วนนี้จะเป็นการสรุปผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) ของปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) ในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ที่กล่าวว่า "ปัจจัยด้านหลักการบริหารคุณภาพ ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ที่องค์กรนำมาปฏิบัติ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร"

5.1.5.1 จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับตัวแปรทำนายทุกตัว ได้แก่ ภาวะผู้นำ การบริหารทรัพยากรบุคคล การมุ่งเน้นที่ลูกค้า กระบวนการบริหารจัดการ การวางแผนกลยุทธ์ การทำงานเป็นทีม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

5.1.5.2 จากการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ร่วมเชิงพหุ (Multicollinearity) ของตัวแปรอิสระหลักการบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาปฏิบัติพบว่า ตัวแปรอิสระที่ใช้พยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กระบวนการบริหารจัดการ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า และการบริหารทรัพยากรบุคคลไม่มีภาวะร่วมเชิงพหุ โดยมีค่า Tolerance ของตัวแปรทุกตัวมีค่ามากกว่า .01 และค่า VIF ของตัวแปรทุกตัวไม่เข้าใกล้ 10

5.1.5.3 จากสมมติฐานที่ 2 ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านแนวทางในการบริหารคุณภาพ ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ที่องค์กรนำมาปฏิบัติ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือ

H_0: ปัจจัยด้านหลักการบริหารคุณภาพทั้ง 7 ด้านไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน หรือ $\beta_1=\beta_2=\beta_3=\beta_4=\beta_5=\beta_6=\beta_7=0$

H_1: มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน หรือ มี $\beta_i \neq 0$ อย่างน้อย 1 ค่า ; i = 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7

ซึ่งจากผลการทดสอบอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยด้านหลักการบริหารคุณภาพในองค์กรทั้ง 7 ด้าน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ค่า p-value ของการทดสอบมีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 แสดงว่ามีปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพอย่างน้อย 1 ด้าน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

ดังนั้นจึงต้องทำการทดสอบต่อไปว่ามีปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศ โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ หรือ Multiple Regression Analysis แบบ Stepwise ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ปัจจัยด้านหลักการบริหารคุณภาพในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีทั้งสิ้น 5 ด้าน ได้แก่ การทำงานเป็นทีม (X_6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (X_7) กระบวนการบริหารจัดการ (X_4) การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (X_3) และการบริหารทรัพยากรบุคคล (X_2) โดยแต่ละตัวแปรหลักการบริหารคุณภาพนั้น มีสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) เท่ากับ 0.279, 0.206, 0.140, 0.091 และ 0.106 ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .784 ตัวแปรหลักการบริหารคุณภาพในองค์กรทั้ง 5 ด้านนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 60.90 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.639 + 0.279(X_6) + 0.206(X_7) + 0.140(X_4) + 0.091(X_3) + 0.106(X_2)$$

5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 ระดับการนำหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) มาปฏิบัติในองค์กร

ในส่วนนี้จะเป็นการอภิปรายผลจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อระดับการนำหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) มาปฏิบัติในองค์กร พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.89) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านก็พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับการปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพขององค์กรอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันในทุกข้อ ซึ่งก็หมายความว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อหลักการบริหารคุณภาพทั้ง 7 ด้านในระดับเดียวกัน เนื่องจากแนวทางแต่ละด้านก็มีความสำคัญในตัวมันเอง และการจะบรรลุเป้าหมายการบริหารคุณภาพนั้นองค์กรจำเป็นต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดำเนินการตามแนวทางทุกข้ออย่างมุ่งมั่น และจริงจัง โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

5.2.1.1 ด้านภาวะผู้นำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับการปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพด้านภาวะผู้นำขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.005) สอดคล้องกับคำกล่าวของ Harrington (2012) ที่กล่าวว่า ทุกการดำเนินงานควรเริ่มต้นด้วยความเป็นผู้นำ และความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินการของการบริหารคุณภาพโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า มีระดับมากในทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การที่ผู้บริหารชี้แจงถึงเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรแก่พนักงาน ซึ่งการชี้แจงถึงเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรนี้เป็นการสื่อสารเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจที่ตรงกัน และรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนในการเป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

5.2.1.2 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มตัวอย่างให้ระดับการปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.829) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า มีระดับมากในทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการจัดอบรม และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพแก่พนักงาน เพราะการฝึกอบรมเป็นการสร้างทักษะ และความรู้ที่จำเป็นต่อการทำงานแก่พนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Andrle (1994) ที่กล่าวว่า พนักงานจะต้องได้รับการฝึกฝนร่วมกันเป็นทีม มุ่งเน้นการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันภายในทีม และควรดำเนินการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา นอกจากนั้นยังพบว่าการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานก็เป็นอีกด้านที่องค์กรให้ความสำคัญเนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานแก่พนักงาน และส่งผลต่อผลปฏิบัติงานที่ดีในที่สุด

5.2.1.3 ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับการปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพด้านมุ่งเน้นที่ลูกค้าขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.111) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า มีระดับมากในทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการบริหารงานที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งการมุ่งเน้นที่ลูกค้าเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในการสร้างความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้านั้น จะส่งผลต่อความอยู่รอดขององค์กรอย่างยั่งยืน และยังพบว่าองค์กรให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริหารแก่ลูกค้า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับการปฏิบัติรองลงมานั่นเอง

5.2.1.4 ด้านกระบวนการบริหารจัดการ กลุ่มตัวอย่างให้ระดับการปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพด้านกระบวนการบริหารจัดการขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.779) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า มีระดับมากในทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการดำเนินการบริหารคุณภาพอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจน และรองลงมาองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงกระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทั้งสองข้อที่กล่าวมานี้มีความสำคัญยิ่งต่อการบริหารคุณภาพด้านกระบวนการบริหารจัดการในด้านการสร้างแนวทางดำเนินงานอย่างเป็นระบบระเบียบ และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวความคิดของ Rosemann (2001) ที่กล่าวว่า การปรับปรุงกระบวนการเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพสำหรับองค์กรในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อความพึงพอใจของลูกค้า และเป็นวิธีการที่มีความเป็นระบบในการเก็บข้อมูลการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่สำคัญขององค์กรอีกด้วย (Rosemann. 2001 ; Forster. 2006)

5.2.1.5 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ กลุ่มตัวอย่างให้ระดับการปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพด้านการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.800) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า มีระดับมากในทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการแจ้งกลยุทธ์ขององค์กรผ่านทางลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน และครอบคลุมถึงกิจกรรมทางธุรกิจทั้งหมดขององค์กร นับได้ว่าการวางแผนกลยุทธ์เป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารคุณภาพ ตั้งแต่การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนการดำเนินงานต่างๆที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และมีการแจ้งให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนโดยทั่วกัน เพื่อพนักงานทุกระดับชั้นทุกคนจะได้มีความเข้าใจตรงกันต่อแผนการดำเนินงาน และร่วมกันลงมือปฏิบัติตามแนวทางเพื่อผลสำเร็จขององค์กรต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในด้านของภาวะผู้นำในครั้งนี้ที่พบว่า องค์กรให้ความสำคัญกับการที่ผู้บริหารชี้แจงถึงเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรแก่พนักงาน ซึ่งการชี้แจงถึงเป้าหมาย และทิศทางขององค์กร

5.2.1.6 ด้านการทำงานเป็นทีม กลุ่มตัวอย่างให้ระดับการปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพด้านการทำงานเป็นทีมขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.792) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า มีระดับมากในทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการประชุมทีมงานในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น โดยมีพนักงานแต่ละแผนกเข้าร่วมประชุม สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า "การทำงานเป็นทีมจะนำมาซึ่งผลประโยชน์ซึ่งบุคคลเพียงคนเดียวไม่สามารถทำได้" (Scur. 1991) ซึ่งการประชุมทีมงานในการแก้ไขปัญหาโดยมีพนักงานแต่ละแผนกเข้าร่วมประชุมนั้นจะทำให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาอย่างครอบคลุม ทั้งยังเป็นการระดมความคิดเห็น และการเสนอแนะเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด

5.2.1.7 ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างให้ระดับการปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.899) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า มีระดับมากในทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บริหารขององค์กรให้ความสำคัญในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และในลำดับรองลงมาคือองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวความคิดของ Dean & Brown (1994) ที่กล่าวว่า "การบริหารคุณภาพโดยรวมมิได้คำนึงถึงวิธีการที่นำมาซึ่งผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การดำเนินงานที่ดีที่สุดในปัจจุบัน เพราะสามารถปรับปรุงได้ตราบเท่าที่ความคาดหวังของลูกค้ายังคงเพิ่มขึ้น" ดังนั้นองค์กรควรมีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งหาแนวทางวิธีการใหม่ๆในการวางแผน ดำเนินการ ไปจนถึงการควบคุมเพื่อประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นของกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ

5.2.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

ในส่วนนี้จะเป็นการอภิปรายผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.808) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านก็พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับของคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันในทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรที่มีความมั่นคง และองค์กรยังให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในทุกๆ ด้าน ส่งผลให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพวกเราอยู่ในเกณฑ์ที่ดี นอกจากนั้นยังสังเกตได้จากลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ ซึ่งพบว่าส่วนมากมีอายุระหว่าง 30-34 ปี และมีระยะเวลาในการทำงาน 15 ปีขึ้นไป ซึ่งที่กล่าวมานี้อาจเป็นข้อสังเกตว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จึงทำให้มีระยะเวลาดำเนินงานในองค์กรค่อนข้างยาวนาน

5.2.2.1 ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นอันดับที่ 1 ด้วยค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.122) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับมากในทุกข้อ มีเพียงหนึ่งข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ระดับมากที่สุดคือ ท่านรู้สึกยินดีและภูมิใจเมื่อผู้อื่นกล่าวยกย่ององค์กรของท่าน ซึ่งความภาคภูมิใจในองค์กรแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกของพนักงานในการเป็นส่วนหนึ่ง และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความผูกพันนั้นเป็นปัจจัยในการประสบความสำเร็จขององค์กร เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันแล้วสิ่งที่ได้รับมากกว่างานคือ ใจ ในการที่พนักงานทุ่มเท และมุ่งมั่นทำงานเพื่อองค์กร

5.2.2.2 ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.850) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับมากในทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และรองลงมาด้วยค่าเฉลี่ยที่ไล่เลี่ยกันคือ ความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีความน่าสนใจ นั่นก็หมายความว่าพนักงานมีความรู้กับงานที่ทำในแง่บวกประกอบกับความรู้สึกว่างานนั้นตรงกับความสามารถของพวกเขา ส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน และมีผลงานที่ดี ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2.2.3 ด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.733) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับมากในทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การมีผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานจะทำให้มีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในอาชีพ แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของพนักงานว่าองค์กรเล็งเห็น และให้ความสำคัญกับโอกาสในการก้าวหน้า และความมั่นคงในหน้าที่การงานของพวกเขา และหากพนักงานต้องการได้มาซึ่งความก้าวหน้า และมั่นคงพวกเขาจะต้องปฏิบัติงานให้ดีมีประสิทธิภาพนั่นเอง

5.2.2.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.729) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับมากในทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ พนักงานรู้สึกว่าเขาได้รับการส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพในการทำงานอยู่เสมอ อาทิ การจัดอบรมและการสัมนาให้ความรู้ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคงในข้อก่อนหน้า แสดงให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญแก่บุคลากรในการพัฒนาความรู้ความสามารถที่จะนำมาซึ่งประโยชน์ทั้งต่อองค์กร และตัวพนักงานเองด้วย

5.2.2.5 ด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่เหมาะสมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.601) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับมากในทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ พนักงานรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ และความรู้ความสามารถของพวกเขา แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีการจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานอย่างเหมาะสม และเพียงพอทำให้ข้อที่ว่า พนักงานพึงพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการที่องค์กรให้แก่พวกเขามีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในลำดับรองลงมา ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน

5.2.2.6 ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.828) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับมากในทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ องค์กรมีระบบการรักษาความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน และภายในที่ทำงานเป็นอย่างดี เนื่องจากความปลอดภัยนั้นเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทุกคนอยู่แล้ว ที่ทำงานเป็นสถานที่ที่บุคคลใช้เวลารองลงมาจากบ้านดังนั้นระบบความปลอดภัยในสถานที่ทำงานจึงมีความจำเป็น และสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความมั่นใจแก่พนักงานว่าตนจะได้รับความปลอดภัยและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากความปลอดภัยแล้วสภาพแวดล้อมในการทำงานก็เป็นสิ่งสำคัญ พนักงานควรได้ปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ส่งผลต่อระดับการปฏิบัติในข้อ สิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน และแสงสว่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่เพียงพอ ซึ่งจากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญกับความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานเช่นกัน

5.2.2.7 ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสัมพันธภาพภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.869) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับมากในทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การปฏิบัติกิจกรรมต่างๆกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งธรรมชาติของมนุษย์นั้น ไม่อาจดำรงชีวิตได้เพียงลำพัง การมีมนุษย์สัมพันธ์หรือการสร้างสัมพันธภาพจึงเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต และการทำงาน นอกจากในด้านสัมพันธภาพแล้ว การทำงานร่วมกันยังจำเป็นต้องมีการพูดคุยแสดงความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาด้วย

5.2.2.8 ด้านสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.729) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับมากในทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความสามารถในการแบ่งเวลาในการปฏิบัติงาน ครอบครัว และสังคมรอบข้างได้อย่างเหมาะสมของพนักงาน แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีการมอบหมายงานให้พนักงานอย่างเหมาะสม ทำให้พวกเขาสามารถแยกเวลาระหว่างการทำงาน ครอบครัว และสังคมรอบข้างได้อย่างเหมาะสม เป็นการสร้างสมดุลชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสมนั่นเอง

5.2.3 เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน

ในส่วนนี้จะเป็นการอภิปรายผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้นประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ที่กล่าวว่า "ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน" ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน H_1 ส่วนลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ และระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันของพนักงานนั้น มีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน H_0 ที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2.3.1 เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน หมายความว่า เพศมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแม้จะมีผลของงานวิจัยบางงานกล่าวว่า ไม่ว่าจะเป็นพนักงานเพศชายหรือหญิงต่างมีความต้องการพื้นฐานที่เหมือนๆกัน แต่อย่างไรก็ตามเพศก็มีส่วนในการกำหนดลักษณะนิสัย รูปแบบการดำเนินชีวิต ไปจนถึงความต้องการที่ไม่เหมือนกัน ส่งผลไปถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเพศชายและหญิง ที่อาจมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ อาทิ ลักษณะงาน วิธีการทำงาน การทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมต่างๆ และความต้องการอื่นๆนอกเหนือจากความต้องการพื้นฐาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jyothi P. & Neelakantan S. (2014) เรื่อง "คุณภาพชีวิตการทำงาน : บุคลากรในวิทยาลัยวิศวกรรม" ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและตัวแปรด้านเพศ และงานวิจัยของ Daskalova N. (2009) เรื่อง "เพศที่แตกต่างกันในคุณภาพของการทำงานและชีวิต ภายใต้โครงการคุณภาพชีวิตในการเปลี่ยนแปลงของยุโรป" พบว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพของการทำงานและชีวิตที่แตกต่างกัน และเพศยังเป็นตัวชี้วัดของการศึกษาคุณภาพในการทำงานที่สำคัญ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน การสนับสนุนและกำกับดูแล ความปลอดภัยในการทำงาน และสมดุลชีวิตการทำงาน จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า เพศหญิงมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงกว่าเพศชายโดยสาเหตุอาจเนื่องมาจาก ลักษณะงานออฟฟิศส่วนใหญ่เน้นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ และในบางสถานการณ์อาจต้องใช้ความอดทนอดกลั้น ซึ่งลักษณะที่กล่าวมานี้สอดคล้องกับธรรมชาติของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จึงส่งผลถึงรูปแบบการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานนั่นเอง

5.2.3.2 อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน หมายความว่า อายุไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศ อายุที่ต่างกันของพนักงานจึงอาจไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากลักษณะของงานภายในออฟฟิศที่มิได้สลับซับซ้อนและมีกิจกรรมที่ต้องอาศัยการใช้แรงงานหนักเท่าการปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม อาทิ ฝ่ายผลิต หรือฝ่ายซ่อมบำรุง ดังนั้นอายุจึงมิได้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน หรือต่อการเรียนรู้งานเท่าใดนัก ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกันของพนักงานออฟฟิศในแต่ละช่วงอายุ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gupta B. (2015) ได้ทำการศึกษาเชิงประจักษ์เรื่อง "อิทธิพลของลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันภัย ในเมือง Indore ประเทศอินเดีย" พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับอายุของพนักงาน และยัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nanjundeswaraswamy T.S. & Swamy D.R. (2014) เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต การทำงานกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานในภาคธุรกิจขนาดย่อม" พบว่า อายุของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

5.2.3.3 สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน หมายความว่า สถานภาพมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร และผลการวิเคราะห์จำแนกสถานภาพเป็นรายคู่พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดและสมรส มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่า หม้าย หรือแยกกันอยู่ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากภาระที่แตกต่างกันของพนักงานผู้มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีสถานภาพโสดจะมีภาระด้านชีวิตส่วนตัวหรือค่าใช้จ่ายต่างๆน้อยกว่าพนักงานผู้มีสถานภาพสมรสแล้ว หรือพนักงานที่หย่าร้าง เป็นหม้าย หรือแยกกันอยู่ ซึ่งพนักงานที่หย่าร้าง เป็นหม้าย หรือแยกกันอยู่อาจมีภาระในด้านชีวิตส่วนตัวอาทิ การเลี้ยงดูบุตรเพียงลำพัง และค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตที่สูงขึ้น ไม่มีผู้ช่วยในการแบ่งเบาค่าใช้จ่ายต่างๆ จำเป็นต้องทำงานหนักขึ้น ส่งผลถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีไม่สูงเท่าพนักงานที่เป็น โสด หรือสมรสแล้วนั่นเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Amin Z. (2013) ศึกษาเรื่อง "คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในภาครัฐ : บทบาทในการพัฒนาอาชีพ และปัจจัยส่วนบุคคล" ซึ่งผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และงานวิจัยของ Swapna M. (2015) ศึกษาเรื่อง "คุณภาพชีวิตการทำงาน ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาอุตสาหกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ" พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในสถานภาพสมรสของพนักงานในการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในงานของพวกเขา

5.2.3.4 ระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน หมายความว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศ ในเขตกรุงเทพมหานคร และผลการวิเคราะห์จำแนกระดับการศึกษาเป็นรายคู่พบว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทจะมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า การศึกษาบ่งบอกถึงความรู้ความสามารถขั้นพื้นฐานของบุคคลใช้เป็นสิ่งการันตีถึงค่าตอบแทนที่พนักงานจะได้รับมาแต่ไหนแต่ไร จึงแน่นอนว่าระดับการศึกษาย่อมมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอย่างแน่นอน อาทิ ในด้านของค่าตอบแทน หรือความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Behzad I., Arezo, K. & Mohammad, N. (2014) ศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน และความเครียดในอาชีพของพนักงานในองค์กรด้านประกันสังคมในเมือง Hamadan ประเทศอิหร่าน" พบว่า คุณภาพชีวิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับระดับการศึกษาของพนักงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nanjundeswaraswamy T.S. & Swamy D.R. (2014) เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานในภาคธุรกิจขนาดย่อม" พบว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในภาคธุรกิจขนาดย่อม

5.2.3.5 ระยะเวลาในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน หมายความว่า ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาในการทำงานนั้น บ่งบอกถึงอายุงานในองค์กร ประสบการณ์ รวมไปถึงความเชี่ยวชาญในการทำงานของพนักงานอาจไม่รวมถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนั้นระยะเวลาในการทำงานจึงมิได้ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมนัก เช่นเดียวกันกับผลการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุที่ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Swapna M. (2015) ศึกษาเรื่อง "คุณภาพชีวิตการทำงาน ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาอุตสาหกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ" ซึ่งพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

5.2.3.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน หมายความว่า รายได้มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร และผลการวิเคราะห์จำแนกระดับรายได้เป็นรายคู่พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 มีระดับของคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท 40,001-50,000 บาท และ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป แน่นอนว่าระดับรายได้เป็นปัจจัย หรือตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานที่สำคัญที่สุดก็ว่าได้ มนุษย์ทุกคนต่างต้องทำงานเพื่อที่จะมีรายได้ในการดำรงชีวิต สำหรับผลของการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกลับมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงกว่าทั้งนี้เนื่องจากรายได้ที่สูงขึ้น แสดงให้เห็นถึงตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ทำให้ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบก็เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งด้านบวก และลบแตกต่างกันไป อาทิ ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นแลกมาด้วยภาระงานที่เพิ่มขึ้น โอกาสในการก้าวหน้าที่เพิ่มขึ้นแลกมาด้วยสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่ลดลง เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mulugan T. (2012) ศึกษาเรื่อง "คุณภาพชีวิตการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และความพึงพอใจของพนักงานในโรงงาน Salem Steel" พบว่า ตัวแปรด้านเงินเดือนและเงินพิเศษมีนัยสำคัญเชื่อมโยงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

5.2.4 อิทธิพลของปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) แบบ Stepwise พบว่ามีตัวแปรอิสระด้านหลักการบริหารคุณภาพ (QMP) จำนวน 5 ตัวแปร ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการ ได้แก่ ปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า และด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล หมายความว่า ปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพทั้ง 5 ด้านที่กล่าวมานี้ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสามารถเรียงลำดับตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจากมากไปน้อยคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\beta = 0.329$) ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ($\beta = 0.248$) ด้านการบริหารจัดการ ($\beta = 0.157$) ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ($\beta = 0.123$) และด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ($\beta = 0.108$) โดยตัวแปรเหล่านี้สามารถนำไปสร้างสมการถดถอยพหุคูณเพื่อให้ได้รูปแบบสมการพยากรณ์ ในการพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ส่วนปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพด้านภาวะผู้นำ และด้านการวางแผนกลยุทธ์นั้นไม่สามารถสรุปได้ว่าส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร

พนักงานเป็นทรัพยากรอันมีค่ายิ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย และประสบผลสำเร็จ ทรัพยากรมนุษย์มิใช่เครื่องจักร ระบบ หรือกระบวนการใดๆ เพราะมีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด ดังนั้นการจะรักษาทรัพยากรมนุษย์ผู้มีความรู้ความสามารถให้อยู่คู่องค์กรนั้น องค์กรจำเป็นจะต้องให้ความสำคัญกับ "คุณภาพชีวิตการทำงาน" ของพนักงาน การนำสิ่งใดเข้ามาปฏิบัติหรือดำเนินการภายในองค์กรย่อมส่งผลต่อพนักงานในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายๆ ด้าน ดังนั้นผลของการศึกษานี้ จะช่วยให้องค์กรทราบถึงปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพ (Quality management practices) ที่องค์กรนำมาปฏิบัติว่าแนวทางด้านใดส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โดยสามารถอภิปรายผลการศึกษาด้านปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพที่แยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

5.2.4.1 ด้านการทำงานเป็นทีม ผลการศึกษาพบว่า หลักการบริหารคุณภาพด้านการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเนื่องจากการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมหรือการจัดกิจกรรมกลุ่มต่างๆ เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคล ทั้งในเรื่องของปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและการร่วมกันปรับปรุงการทำงานทำให้พนักงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกันดียิ่งขึ้น ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน (Malik, et al, 2013) โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่หลักการบริหารคุณภาพที่มี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การมุ่งเน้นการปฏิบัติงานแบบทีมงานข้ามสายงาน Cross functional team ที่ส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มบุคลากรจากหน่วยงานที่แตกต่างกันให้มาดำเนินงานร่วมกันเพื่อเป็นการใช้ประโยชน์จากความรู้ที่หลากหลายและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามแต่ละบุคคลในการแก้ปัญหาหรือปรับปรุงงาน ทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่อกลุ่ม นอกจากนี้การปฏิบัติงานแบบทีมงานข้ามสายงานยังทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีไปสู่บุคคลที่ไม่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานเดียวกัน เกิดการยอมรับทางสังคมการทำงานที่กว้างขึ้นซึ่งถือเป็นประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งของการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี (Karia & Asaari, 2016)

5.2.4.2 ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาพบว่า หลักการบริหารคุณภาพด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เนื่องจากเป็นการทำให้พนักงานภายในองค์กรได้ใช้ความคิดในการที่จะทำให้ชีวิตการทำงานดีขึ้นผ่านการปรับปรุงงานของตนเองนอกจากนี้ผลที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องยังส่งผลต่อความเป็นอยู่ของตัวพนักงานผู้ปฏิบัติงานเองเนื่องจากมีผลการดำเนินงานหรือผลิตภาพที่สูงขึ้นทั้งในรูปแบบของการมีผลผลิตที่มากขึ้น การลดเวลาการปฏิบัติงานลงได้จากการปฏิบัติงานที่ดีหรือเร็วขึ้น ตลอดจนการที่สามารถลดความเมื่อยล้าจากการทำงานลงได้โดยการปรับปรุงพื้นที่ปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมกับตนเอง เป็นต้น (Khan, 2010; Karia & Asaari, 2016) การดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นการดำเนินความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน ผู้บริหารไปจนถึงพนักงานในทุกระดับ ซึ่งหมายถึงการที่พนักงานแต่ละระดับมีโอกาสในการทำงานร่วมกันตามบทบาทหน้าที่ เช่น ผู้บริหารระดับสูงได้รับฟังข้อเสนอแนะจากระดับปฏิบัติการและใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงงาน ส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการก็สามารถที่จะขอการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงเพื่อการทำกิจกรรมต่างๆในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองได้ ทำให้พนักงานทุกระดับมีส่วนในการปรับปรุงงานของตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตนเองที่ดีขึ้น (Karia & Asaari, 2016)

5.2.4.3 ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ผลการศึกษาพบว่า หลักการบริหารคุณภาพด้านกระบวนการบริหารจัดการมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เนื่องจากหลักการบริหารจัดการมุ่งเน้นความเป็นระบบ และขั้นตอนที่ชัดเจนในการดำเนินการด้านคุณภาพไปจนถึงการให้ความรู้ในการปฏิบัติงานกับพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วย การกำหนดวิธีการทำงานที่เป็นมาตรฐาน การมีคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนในรูปแบบต่างๆ เช่น Job description, Work instruction และ Standard Operating Procedure : SOP เป็นต้น (Khan, 2010; Alamri, 2014) ทำให้บุคลากรขององค์กรรู้หน้าที่การปฏิบัติงานของตนเองอย่างชัดเจน และหน้าที่ต่างๆมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันไม่เกิดการทับซ้อนกันหรือช่องว่างของงานที่ไม่มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนอันเป็นสาเหตุของข้อขัดแย้งในการทำงาน ตลอดจนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงตัวผู้ปฏิบัติงานก็สามารถรับมอบหมายและปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องเพราะมีวิธีการระบุปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย ทำให้สามารถลดปัญหาที่เกิดขึ้นตลอดจนลดความกดดันที่เกิดขึ้นต่อตัวพนักงานผู้ปฏิบัติงานได้ (Keng-Boon Ooi et al., 2011; Sadikoglu & Olcay, 2015)

5.2.4.4 ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า หลักการบริหารคุณภาพด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้ามีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เนื่องจากเป้าหมายหลักขององค์กรคือการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์อันดี ส่งผลไปถึงยอดขายที่เพิ่มขึ้น และการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร (Sidin & Wafa, 2014) ดังนั้นเป้าหมายด้านคุณภาพขององค์กรนั้นก็เป็นไปเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าตั้งแต่การบริหารงาน การปรับปรุงกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการ การดำเนินกิจกรรมในการสร้างความพึงพอใจ ตลอดจนการส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าและความเต็มใจให้บริการ (Alamri, 2014; Khan, 2010) เมื่อลูกค้าเกิดความพอใจในสินค้าหรือบริการผลที่สะท้อนกลับมาต่อองค์กรคือผลตอบแทนหรือรายได้ที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนความมั่นคงในงานของพนักงานจากความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้าและองค์กร ในทางตรงกันข้ามหากลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการลูกค้าก็จะสะท้อนผลกลับมายังองค์กรและตัวพนักงานผู้ปฏิบัติงานในรูปแบบของข้อร้องเรียน หรือปัญหาต่างๆที่ต้องรับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้ลูกค้าซึ่งมักจะส่งผลต่อข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและก่อให้เกิดความเครียดต่อผู้ปฏิบัติงาน (Sadikoglu E. & Olcay H., 2014)

5.2.4.5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ผลการศึกษาพบว่า หลักการบริหารคุณภาพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เนื่องจากหลักการหรือหลักการบริหารคุณภาพนั้น เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านคุณภาพขององค์กรในรูปแบบต่างๆ เช่นการฝึกอบรมทำให้มีความรู้เพิ่มมากขึ้น การเปิดโอกาสหรือมีกิจกรรมให้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานเสนอปัญหาและแนวทางการปรับปรุงในงานที่ตนเองรับผิดชอบ การสร้างกลุ่มย่อยในการปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงานโดยเป็นผลมาจากการที่พนักงานได้ร่วมกันค้นหา วิเคราะห์และแก้ไขปัญหา ซึ่งจากหลักการที่กล่าวมาข้างต้นจะทำให้พนักงานมีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับองค์กรและเพื่อนร่วมงานจนเกิดความผูกพันและมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Anyango A., 2013; Nisbat Ali Malik, et al., 2013; Karia & Asaari, 2016)

5.2.4.6 ด้านภาวะผู้นำ ผลการศึกษาไม่สามารถสรุปได้ว่าหลักการบริหารคุณภาพด้านภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเนื่องจากแม้ว่าผู้นำจะมีส่วนสำคัญในการริเริ่มและผลักดันหลักการบริหารคุณภาพสู่การปฏิบัติภายในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Khan, 2010; Keng-Boon Ooi, et al., 2011) แต่อย่างไรก็ตามผู้ที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนกิจกรรมให้เกิดขึ้นจริงส่วนใหญ่เป็นพนักงานผู้ที่ปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยมีผู้บริหารคอยติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงาน ซึ่งพนักงานผู้ปฏิบัติงานจะเป็นส่วนหลักขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ดังนั้นพนักงานส่วนใหญ่ขององค์กรจึงยังไม่รับรู้ถึงความสำคัญของผู้บริหารต่อกิจกรรมดังกล่าว รวมถึงยังรู้สึกถึงภาระที่ต้องรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร จึงเป็นสาเหตุให้ปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำแสดงผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานดังที่กล่าวมาข้างต้น (Nanjundeswaraswamy T.S. & Swamy D.R., 2015) อย่างไรก็ตามยังมีงานวิจัยที่มีผลการศึกษาว่าหลักการบริหารคุณภาพด้านภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานซึ่งผลเป็นที่สอดคล้องกับหลักการหรือแนวคิดของการบริหารคุณภาพ หากแต่ผู้บริหารระดับสูงต้องมีการดำเนินบทบาทของผู้ให้การสนับสนุนมากกว่าการติดตามเฉพาะความคืบหน้าของการดำเนินงาน โดยควรสนับสนุนทรัพยากรด้านต่างๆอย่างเพียงพอ การให้คำแนะนำ รวมถึงการสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อเกิดแรงจูงใจให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติงานจนส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของพนักงาน (Alamri, 2014; Sadikoglu & Olcay, 2015)

5.2.4.7 ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ผลการศึกษาไม่สามารถสรุปได้ว่าหลักการบริหารคุณภาพด้านการวางแผนกลยุทธ์มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากแม้ว่าหลักการบริหารคุณภาพจะให้ความสำคัญต่อการกำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานจริงและมีการสื่อสารให้บุคลากรภายในองค์กรทราบถึงความต้องการขององค์กร (Alamri, 2014; Sadikoglu & Olcay, 2015) แต่อย่างไรก็ตามการกำหนดกลยุทธ์มักเป็นหน้าที่รับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูงซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ภายในองค์กรไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการกำหนด เพียงแต่มีหน้าที่ที่ต้องรับมากำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงานและดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผนนั้น ทำให้ปัจจัยด้านการกำหนดนโยบายหรือแผนกลยุทธ์นี้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานไม่รู้สึกถึงความเกี่ยวข้องโดยตรงในการกำหนดกลยุทธ์หรือมองเป็นเรื่องที่ไม่สามารถควบคุมได้ ผลการศึกษาจึงเป็นดังที่กล่าวมาข้างต้น (Keng-Boon Ooi et al., 2011)

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในปรับปรุงและพัฒนา ประสิทธิภาพของการดำเนินการบริหารคุณภาพภายในองค์กร และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน ซึ่งจะส่งผลถึงประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงานเอง และต่อองค์กร สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเป็นประเด็นสำคัญดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3.2.1 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล องค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลในการบริหารคุณภาพ มีการจัดกิจกรรมในการให้ความรู้ หรือพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้อยู่เสมอ สภาพแวดล้อมในการทำงานก็เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่องค์กรก็ควรหมั่นตรวจสอบดูแลเพื่อสร้างความรู้สึกต่อพนักงานว่าองค์กรให้ความสำคัญกับโอกาสในการพัฒนาของพวกเรา และมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย ส่งผลถึงความพึงพอใจของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงคุณภาพชีวิตที่ดี

5.3.2.2 ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ลูกค้าคือปัจจัยสำคัญในการอยู่รอดและความสำเร็จขององค์กร ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งองค์กรควรปลูกฝังค่านิยมนี้แก่พนักงาน ส่วนในด้านกระบวนการ องค์กรควรดำเนินการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการ รวมถึงการพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อสร้างความสะดวกสบาย หรือความรวดเร็วอย่างต่อเนื่องด้วย

5.3.2.3 ด้านกระบวนการบริหารจัดการ องค์กรควรดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างแบบแผนการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานแก่พนักงานในการนำไปปฏิบัติ และควรให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการขององค์กรแก่พนักงาน รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆด้วย

5.3.2.4 ด้านการทำงานเป็นทีม องค์กรควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในทีม และการทำงานเป็นทีม ในการร่วมกันแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานต่างๆที่เกิดขึ้น มีการจัดตั้งทีมงานข้ามสายงานเพื่อนำผู้มีความสามารถแต่ละด้านมาร่วมกันทำงานในโครงการต่างๆขององค์กร ซึ่งทั้งหมดของการทำงานเป็นทีมที่กล่าวมานี้ เป็นการสร้างสัมพันธภาพภายในองค์กรมีส่วนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

5.3.2.5 ด้านการการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ลูกค้าไม่ได้มีเพียงความต้องการในสินค้าและบริการอย่างหนึ่งอย่างใดเสมอไป แต่ความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงไปสม่ำเสมอ ดังนั้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการในสินค้าและบริการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป องค์กรควรมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งการปรับปรุงกระบวนการผลิตการให้บริการ ไปจนถึงการจัดอบรมพนักงานในการดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

5.3.2 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)

5.3.2.1 ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร องค์กรควรแสดงให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญแก่พนักงาน และพนักงานมีความสำคัญกับองค์กร ทำให้พนักงานตระหนักถึงคุณค่าของตนเอง อาทิ การมอบหมายงานที่ตรงตามความสามารถ การมุ่งเน้นผลตอบแทนแก่พนักงานที่มากกว่าเงินแต่เป็น โอกาสในการพัฒนาความสามารถ โอกาสในการก้าวหน้าในงานหรือสาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาชีพ เป็นต้น ซึ่งจะสร้างความมุ่งมั่นในการดำเนินงาน เกิดเป็นความภาคภูมิใจในองค์กรตามมาในที่สุด

5.3.2.2 ด้านความพึงพอใจในงาน การมอบหมายให้ให้แก่บุคคลที่มีความสามารถตรงตามเนื้องาน โดยอาจมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานบ้างเพื่อพนักงานจะได้ไม่เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในงานที่ทำ และพนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงานตามมา

5.3.2.3 ด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง มนุษย์ทุกคนล้วนต้องการความมั่นคงในการทำงาน ดังนั้น โอกาสในการก้าวหน้า และความมั่นคงจึงเป็นแรงจูงใจสำคัญในการทำงานที่นอกเหนือจากตัวเงิน องค์กรควรมอบโอกาสในการก้าวหน้าแก่พนักงานเช่น การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงานอันเป็นธรรม การเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถและเวลาอันสมควร เป็นต้น ซึ่งจะสร้างแรงจูงใจ และความมุ่งมั่นในการทำงานแก่พนักงาน

5.3.2.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ นอกจากองค์กรจะต้องดำเนินการฝึกอบรม และมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานแล้ว งานที่มอบหมายควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความคิด ก่อให้เกิดการเรียนรู้บ้าง ซึ่งจะเป็นการช่วยในการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ และเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต่อไป

5.3.2.5 ด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม ในด้านนี้จะเป็นการกล่าวถึงผลตอบแทนในรูปของเงิน โบนัส สวัสดิการต่างๆ และเงินพิเศษที่พนักงานจะได้รับ โดยลำดับแรกองค์กรควรมอบหมายงานให้พนักงานอย่างเพียงพอ ไม่มากหรือน้อยไป และจ่ายค่าตอบแทนที่เพียงพอแก่พนักงาน ในการปฏิบัติงานล่วงเวลานั้นองค์กรควรมีการจ่ายค่าตอบแทนล่วงเวลาแก่พนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าตนได้รับความเป็นธรรมด้านค่าตอบแทน ส่วนสวัสดิการ โบนัส และเงินพิเศษต่างๆก็เป็นอีกแรงจูงใจสำคัญในการทำงานของพนักงานด้วย

5.3.2.6 ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน ซึ่งความปลอดภัยและสุขอนามัยนี้เป็นพื้นฐานของการดำเนินงานด้านคุณภาพ ที่องค์กรมอบให้พนักงานอยู่แล้ว เป็นเครื่องยืนยันว่าพนักงานจะมีความมั่นใจในความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการทำงานที่ตนจะได้รับ ซึ่งองค์กรควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การดำเนินการด้านความปลอดภัย อาทิ การซ้อมหนีไฟที่มีเป็นประจำ การทำความสะอาดบริเวณสถานที่ทำงาน และการสร้างกฎระเบียบข้อบังคับด้านความลอดภัยให้พนักงานปฏิบัติ เป็นต้น

5.3.2.7 ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร การทำงานเป็นทีมเป็นหลักการสำคัญในการพัฒนาสัมพันธภาพพายในองค์กร ดังนั้นองค์กรควรให้พนักงานได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีม เปิดโอกาสในการพูดคุยและเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน หรือการแก้ปัญหาต่างๆ บ้าง ซึ่งความคิดที่หลากหลายของพนักงานจะนำมาซึ่งแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาที่ดีที่สุด

5.3.2.8 ด้านสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว องค์กรควรมอบหมายงานที่เพียงพอเหมาะสมแก่พนักงาน และควรให้สิทธิในการใช้วันลาต่างๆตามความเหมาะสม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาทิเช่น สิทธิในการลาป่วย ลากิจ และวันลาหยุดพักร้อน เป็นต้น เพื่อที่พนักงานจะได้มีวันพักผ่อนที่เพียงพอ มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และไม่ก่อให้เกิดความเครียด

5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การนำหลักการบริหารคุณภาพเข้ามาปฏิบัติในองค์กรนอกจากจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโดยตรงแล้ว อาจมีส่วนเกี่ยวข้องส่งผลถึงพนักงานในด้านอื่นๆ การศึกษาครั้งต่อไปควรดำเนินการศึกษาในส่วนนี้ด้วย อาทิ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลต่ออัตราการลาออกของพนักงาน และผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นต้น

นอกจากนั้นอาจศึกษาถึงการบริหารคุณภาพ ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์กรซึ่งมีรายละเอียดที่น่าสนใจ และน่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้อย่างมากทีเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กิติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. 2557. **TQM การบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม.** กรุงเทพฯ : ส.ส.ท.

นิตยา เงินประเสริฐศรี. 2557. **การบริหารคุณภาพ.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ผจญ เฉลิมสาร. 2546. **คุณภาพชีวิตการทำงาน.** [Online]. Available : https://www.m-society.go.th/article_attach/3338/3646.doc

มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. 2539. **ความแตกต่างด้านลักษณะชีวภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน.** เอกสารประกอบการสอน. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ. 2555. **คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข.** กรุงเทพฯ : ธรรมดาเพรส.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2549. **การวิจัยการตลาด.** กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). **ผลสำรวจผลิตภัณฑ์มวลรวมของภาคและจังหวัด (Gross Regional and Provincial Product) พ.ศ. 2556** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://www.nesdb.go.th/more_news.php?cid=564&filename=index

สุดาดวง เรืองรุจิระ. 2543. **หลักการตลาด.** กรุงเทพฯ : ประกายพรึก.

Abohimed, B. 2001. IDENTIFYING SOME MANAGEMENT APPROCHES TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) WITHIN INDUSTRIAL ORGANIZATIONS. (Master's Thesis). The Graduate College, University of Wisconsin-Stout, USA.

Alamri, et al., 2004. Organization Performance Improvement using TQM. **International Journal of Computer of Applications.** 108(9) : 29-33.

Alumugam, V. C., Mojtahedzadeh, R., & Malarvizhi, C. A. 2011. Critical Success Factors of Total Quality Management and their Impact on Performance of Iranian Automotive Industry. **2011 International Conference on Innovation, Management and Service IPEDR vol. 14(2011).** IACSIT Press, Singapore. 312-316.

Amin, Z. 2013. Quality of work life in Indonesia Public Service Organizations : The Role of Career Development and Personal Factors. **International Journal of Applied Psychlogy.** 3(3) : 38-44

Andrle. 1994. Total Quality Management in Public Transportation. Research Results Digest. 1994(3) : 1-39.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Anh, P. C., Matsui, Y., & Abdallah, A. B. 2006. Quality management practices and competitive performance: Empirical evidence from Japanese manufacturing companies. **Int. J. Production Economics.** 133(2011) : 518-529.

Baah, K.D., & Amoako, G.K. 2011. Application of Frederick Herzberg's Two-Factor theory in assessing and understanding employee motivation at work: a Ghanaian Perspective. **European Journal of Business and Management.** 3(9).

Barry Stein. 1983. **Quality of Work Life in Action.** AMA Membership Publications Division, American Management Associations.

Behzad et al., 2014. Association between Quality of Work Life and Occupational Stresses in Personnel of Social Security Organization in Hamadan Province IR Iran. **Journal Medical Research.** 3(4) : 42-45.

Boaden, R. J. (1997). What is Total Quality Management...and does it matter? **Total Quality Management.** 8(4) : 153-171.

Brady, E. J., & Allen, T. T. (2006). Six Sigma Literature: A Review and Agenda for Future Research. **Quality and Reliability Engineering International.** 22(3). 335-367.

Burton, K. 2012. A Study of Motivation: How to Get Your Employees Moving. Indiana University. [Online]. Available : https://spea.indiana.edu/doc/undergraduate/ugrd_thesis2012_mgmt_burton.pdf

Carayon, P., Sainfort, F., & Smith, M. J. 1999. Macroergonomics and Total Quality Management : How to Improve Quality of Working Life. **International Journal of Occupational Safety and Ergonomics.** [Online]. Available : http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10803548.1999.11076423

Catalin, S. et al., 2014. The Existing Barriers in Implementing Total Quality Management. **Annals of the University of Oradea, Economic Science Series.** 23(1) : 1234-1240. [Online]. Available: http://library.bilkent.edu.tr/

Chandra, A., et. al. A Study of motivational factors for accounting educators: What are their concerns?. **Research in Higher Education Journal.** [Online]. Available : http://www.aabri.com/manuscripts/11770.pdf

Chib, S. 2012. Quality of Work Life and Organisational Performance Parameters at Workplace. **SEGi Review.** 5(2) : 36-47.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Coculova, J., & Svetozarovova, N. (2014). The influence of quality of work life on work performance. **The 3rd Electronic International Interdisciplinary Conference (EIIC).** 3(1) : 31-34.

Crosby, P. B. 1979. **Quality is free.** New York: McGraw-Hill.

Deakalova, N. 2009. Gender differences in quality of work and life. **Institute for Social and Trade Unoin Research (ISTUR).** 1(3). Available: eurwork/articles/quality-of-life/gender-differences-in-quality-of-work-and-life

Deming, E. W. 1986. **Out of the crisis.** Cambridge, MA: Center for Advanced Engineering Study, MIT.

Dodson, T. 2014. **Exploring Maslow's Hierarchy of Needs Empirically.** Project. Oregon State University.

Edgar, F. & Geare, A. 2004. Employee Demographics in Human Resource Management Research. **Research and Practices in Human Resource Management.** 12(1) : 61-91. Available: https://rphrm.curtin.edu.au/2004/issue1/demographics.html

Evans, J. R., & Dean, J. W. 2003. **Total Quality: Management, organization and strategy.** 3rd ed. Mason : Thompson South-Western.

Farjed, H. R., & Varnous, S. 2013. Study of Relationship of Quality of Work Life (QWL) and Organizational Commitment. **Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business.** 4(9) : 449-459.

Flynn, Schroeder & Sakakibara. 1994. A framework for quality management research and an associated measurement instrument. **Journal of Operation Management. 11** : 339-366.

Forster, F. **The Idea behind Business Process Improvement: Toward a Business Process Improvement Pattern Framework.** BPTrends. [Online]. Available : http://www.bptrends.com/bpt/wp-content/publicationfiles/04-06-ART-PatternFramework-Forster.pdf

Goh, M. 2000. Quality Circle: Journey of an Asian Public Enterprise. **International Journal of Quality & Reliability Management.** 17(7) : 784-799.

Gupta, B. 2015. An Empirical Study of Impact of Demographic Variables on Quality of Work Life among Insurance Sector Employees in Indore Devision. **Pacific Business Review International.** 8(1) : 24-32.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Gurudatt & Gazal. 2015. Role of (QWL) Quality of Work Life on Employee Retention in Private Sector **Companies. International Journal of Engineering and Management Sciences.** 6(1) : 11-15.

Harrington, H. J., Voehl, F., & Wiggin, H. 2012. Applying TQM to the construction industry. **The TQM Journal.** 24(4) : 352-362.

Hasan, M., Ali, M. M., & Lam, T. H. K. 2007. **ISO9000 and TQM for Business Excellence. Going for Gold - Quality Standards: ISO 9000. etc.** Retrieved December 10, 2015, from http://bm.nsysu.edu.tw/tutorial/iylu/12th%20ICIT/02-03.pdf

Heskett, J. L., et. al. 1994. Putting the Service-Profit Chain to Work. **Harvard Business Review March-April 1994** : 164-170.

Horst, D.J., et. al. 2014. Quality of Working Life and Productivity: An Overview of the Conceptual Framework. **International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR).** 2(5) : 87-98.

Hossain, K.M., & Hossain, A. 2012. Factors Affecting Employee's Motivation in the Fast Food Industry: the Case of KFC UK Ltd. **Research Journal of Economics, Business and ICT.** 5(2012) : 21-30.

Hunker, I.K. 2014. Quality of Work Life in the Hospitality Industry. (Master's thesis). Copenhagen Business School, Denmark.

Ishikawa, K. 1985. **What is Total Quality Control? The Japanese Way.** Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.

Jayakumar & Kalaiselvi. 2012. Quality of Work Life - An Overview. **International Journal of Marketing, Finance Services & Management Research.** 1(10) : 140-151.

Jammal, M., Khoja, S., & Aziz, A. (2015). Total Quality Management Revival and Six Sigma. **International Journal of Computer Applications.** 119(8) : 1-5.

Juran, J. M. & Godfrey. 1998. **Juran's Quality Handbook.** New York : McGraw-Hill.

Juran, J. M. & Gryna, F. M. 1988. **The quality control handbook.** 4th ed. New York : McGraw-Hill.

Jyothi, P. & Neelakantan. 2014. Quality of Work Life and Academic Dual – Career Couples. **IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM).** 16(1) : 62-66.

Karia, N., & Asaari, A. H. (2006). The Effects of Total Quality Management Practices on Employees' Work-Related Attitudes. **The TQM Magazine.** 18(1) : 30-43.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Kashani, F.H. 2012. A Review on Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior (Case Study: An Iranian company). **Journal of Basic and Applied Scientific Research.** 2(9) : 9523-9531.

Kaur, R. 2012. Impact of TQM Practices on Employees' Job Involvement, Satisfaction and Career Satisfaction in BPO Sector. **International Journal of Social and Allied Research (IJSAR).** 1(1). [Online]. Available : http://journals.foundationspeak.com/index.php/ijsar/article/view/78

Khan, M. A. 2010. Evaluating the Deming Management Model of Total Quality in Telecommunication Industry in Pakistan - An Empirical Study. **International Journal of Business Management.** 5(9) : 46-59.

Knowles, G. 2011. **Quality Management.** [Online]. Available : http://bookboon.com/en/quality-management-ebook

Lakhal, L., et al. 2006. Quality management practices and their impact on performance. **International Journal of Quality and Reliability Management.** 23(6) : 625-646.

Malik, N. A., Malik, M. N., & Rehman, M. Z. 2013. Investigating the Role of HR Focused TQM Practices in Employee Satisfaction and Loyalty : Financial Sector of Pakistan. **Academic Research International.** 4(5) : 418-429.

McChester, O. & Ugwuja, N. 2005. Application of Information Technology in Total Quality Management. **Quest Journal: Journal of Software Engineering and Simulation.** 2(8) : 9-15. [Online]. Available: http://www.questjournals.org/jses/papers/vol2-issue8/B280915.pdf

Md. Zohurul Islam & Sununta Siengthai. 2009. Quality of work life and organizational performance: Empirical evidence from Dhaka Export Processing Zone. [Online]. Available : https://www.researchgate.net/publication/311369555_Quality_of_work_life_and_organizational_performance_Empirical_evidence_from_Dhaka_Export_Processing_Zone_Md_Zohurul_Islam_and_Sununta_Siengthai

Mohsen, S. (2009). The Introduction of A Total Quality Management Culture in Hotels. (Doctoral dissertation). Cardiff School of Management, University of Walves Institute.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Munizu, M. 2013. The Impact of Total Quality Management Practices towards Competitive Advantage and Organizational Performance: Case of Fishery Industry in South Sulawesi Province of Indonesia. **Pakistan Journal of Commerce and Social Science.** 7(1). 184-197.

Murugan, T. 2012. A Study on Quality of Work Life and Job Satisfaction of Employees in Salem Steel Plant, Salem. **International Journal of Physical and Social Sciences.** 2(4). 331-355.

Nanjundeswaraswamy, T. S. & Swamy, D. R. 2014. Relationship between Quality of Work Life and Demographical Characteristics of SMEs Employees. **Pak. J. eng. Technol. Sci.** 4(2) : pp. 125-144.

Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D. R. 2015. An Empirical Research on the Relationship between Quality of Work Life and Leadership Style in SMEs. **Bangladesh e-Journal of Sociology.** 12(1) : 41-52.

Nicholson, K. 2011. **Quality Assurance in Higher Education: A Review of the Literature.** [Online]. Available : http://cll.mcmaster.ca/COU/pdf/Quality%20Assurance%20Literature%20Review.pdf

Nofal, A. Al, et al. 2005. Critical Factors of TQM: An Update on the Literature. **International Journal of Applied Quality Management.** 2(2) : 1-15.

Keng-Boon Ooi et al., 2011. Does TQM improve employees' quality of work life? Empirical evidence from Malaysia's manufacturing firms. **Production Planning & Control: The Management of Operations.** 24(1) : 72-89.

Quek, E. E. & Yusof, S. M. 2003. A survey of TQM practices in the Malaysia electrical and electronic industry. **Total Quality Management.** 14(1) : 63-77.

Reeves & Bednar. 1994. Defining Quality: Alternatives and Implications. **Academy of Management Review.** 19(3) : 419-445.

Rijn, J. V. 2004. **Quality Management An Introduction. Indevelopment,** Available: http://www.indevelopment.nl/PDFfiles/QualityManagement.pdf

Rose, R.C., et. el. 2006. Quality of Work Life: Implications of Career Dimensions. **Journal of Social Sciences.** 2(2) : 61-67.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Rougan, D. 2015. A Study on TQM Development, Performance and Sustenance in Service Indistries through Effective Communication, Critical Success Factors and Market Orientation. **IOSR Journal of Business Management.** 17(1) : 01-12.

Sadikoglu & Olcay. (2014). The Effects of Total Quality Management Practices on Performance and the Reasons of and the Barriers to TQM Practices in Turkey. **Advances in Decision Sciences, Hindawi Publishing Corporation.** 2014 : 1-17.

Sadri & Goveas. 2013. Sustainable Quality of Work Life and Job Satisfaction (An Indian Study). **Journal of Economic Development, Environment and People.** 2(4) : 26-37.

Sallis, E. 2002. **Total Quality Management in Education.** 3rd ed. [Online]. Available : Taylor & Francis e-Library, 2005.

Sareen, S., Laux, C., & Marshall, B. (2014). The Suitability of Lean, Six Sigma and Lean, Six Sigma for Small, Medium and large Scale Firms. In CIEC Education for a Sustainable Future.

Scully, J.A., Kirkpatrick, S., & Locke, E.A. 1995. Locus of Knowledge as a Determinant of the effects of Paticipation on Performance, Affect, and Perceptions. **Organizational Behavior and Human Decision Processes.** 61(3) : 276-288.

Selvaraj, S. N. (2014). A Study on Review of Quality of Work Life on Employee Retention in Private Companies. **International Journal of Social Science and Humanities Research.** 2(3) : 277-281.

Senthikumar, Saravanaraj & Punitha. 2012. Quality of Work Life for Employees in Super Markets with Referenc to Coimbatore. **Abhinav Journal of Research in Commerce & Management.** 1(8).

Serafimovsfa, H., & Ristova, E. (2011). **The Impact of Leadership on Achieving Total Quality Management.** [Online]. Retrieved February 15, 2016, from http://www.mech-ing.com/journal/Archive/2011/7/23_Hristina%20Serafimovska.pdf

Shanin, A. & Dabestani, R. 2011. A feasibility study of the implementation of total quality Management based on soft factor. **Journal of Industrial Engineering and Management.** 4(2) : 258-280.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Sidin & Wafa. 2014. Quality Management Implementation and Quality of Production in Malaysia's Manufacturing Companies. **International Journal of Research in Business Management.** 2(3) : 52-59.

Sojka. 2014. Specification of the Quality of Work Life Characteristics in the Slovak Economic Environment. **Sociologia,** 46(3) : 283-299.

Sokovic, M., et al. 2010. Quality Improvement Methodologies - PDCA Cycle, RADAR Matrix, DMAIC and DFSS. **Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering.** 43(1) : 476-483.

Srivastava, S., & Kanpur, R. (2014). A Study on Quality of Work Life: Key Elements & It's Implcations. **IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM).** 16(3) : 54-59.

Suarez, J. G. 1992. **Three Experts on Quality Management: Philip B. Crosby, W. Edwards Demingc Joseph M. Juran.** TQLO Publication No. 92-02.

Subhashini & Gopal. 2013. Quality of Work Life Amoung Women Employees Working in Garment Factories in Coimbatore District. **Asia Pacific Journal of Research.** 1(12).

Swanson & Holton. 2009. **Foundations of Human Resource Development.** San Francisco : Berrett-Koehler.

Swapna, M. 2015. Quality of Work Life Metrics as a Predictor of Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Study with Special Reference to Information Technology Industry. **Mediterranean Journal of Social Sciences MCSER.** 6(3) : 170-176.

Urosevic, S. & Milijic, N. 2012. Influence of Demographic Factors on Employee Satisfaction and Motivation. **Organiacija.** 45(4) : 174-182.

Varghese & Jayan. 2015. Quality of Work Life: A Dynamic Multidimensional Construct at Work Place Part II. **Guru Journal of Behavioral and Social Sciences.** 1(2) : 91-104.

Walton. 1974. Improving Quality of Work life. **Harvard Business Review.** 15(5) : 12-16.

Wasage, C. 2012. Measuring the Effectiveness of Six Sigma Implementation in Fortune 500 Companies An Empirical Study. (Doctoral Dissertation). Wilmington University, USA.

Zakuan, N. M., Yusof, S. M., & Shamsudin, S. (2007). Implementation of Quality Management Practices in Malaysian Automotive Industries: A review. **Regional Conference on Engineering Mathematics, Mechanics, Manufacturing & Architecture (EM*ARC) 2007,** Universiti Kebangsaan Malaysia. 105-116.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Zhang, W., Hill, A. V. & Gilbreath, G. H. 2009. Six Sigma: A Retrospective and Prospective Study. **POMS 20th Annual Conference. Orlando, Florida, U.S.A.**

Zhang, Z. 2007. **Developing a TQM Quality Management Method Model.** (Research Report, 97a48). Faculty of Management and Organization, University of Groningen, Netherlands. [Online]. Available : http://www.rug.nl/research/portal/files/3232065/97a48.pdf

Zulkarnain et. al., 2010. Implication of Career Development and Demographic Factors on Quality of Work Life. **Journal Psikologi.** 37(1) : 23-33.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพในองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร"

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นเพื่อประกอบโครงการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักการบริหารคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ด้วยความเป็นจริงทุกประการ และขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 : ข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับการปฏิบัติตามแนวทางระบบบริหารคุณภาพใน 7 ด้าน ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 : ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>ส่วนที่ 1</u> : ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ☐ 2. มากกว่า 25-30 ปี

☐ 3. มากกว่า 30-35 ปี ☐ 4. มากกว่า 35-40 ปี

☐ 5. มากกว่า 40-45 ปี ☐ 6. 45 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส

☐ 3. หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ระดับการศึกษา

❒ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ❒ 2. ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

❒ 3. ปริญญาโท ❒ 4. ปริญญาเอก

5. ระยะเวลาในการทำงาน

❒ 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี ❒ 2. มากกว่า 1-3 ปี

❒ 3. มากกว่า 3-6 ปี ❒ 4. มากกว่า 6-9 ปี

❒ 5. มากกว่า 10-15 ปี ❒ 6. 15 ปีขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

❒ 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ❒ 2. 10,001-20,000 บาท

❒ 3. 20,001-30,000 บาท ❒ 4. 30,001-40,000 บาท

❒ 5. 40,001-50,000 บาท ❒ 6. มากกว่า 50,000 บาท

<u>ส่วนที่ 2</u> : ระดับการปฏิบัติตามแนวทางระบบบริหารคุณภาพใน 7 ด้าน ภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ❒ ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์บ่งชี้ ดังนี้

5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นว่ามีการปฏิบัติตาม มากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นว่ามีการปฏิบัติตาม มาก

3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นว่ามีการปฏิบัติตาม ปานกลาง

2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นว่ามีการปฏิบัติตาม น้อย

1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นว่ามีการปฏิบัติตาม น้อยที่สุด

หลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Practices ; QMP)	**ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตาม QMP**				
	มากที่สุด ---------> น้อยที่สุด				
1. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership)					
1.1 ผู้บริหารได้ชี้แจงถึงเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจน	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
1.2 ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการจัดทำ และวางแผนระบบการบริหารคุณภาพภายในองค์กร	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
1.3 ผู้บริหารได้ทำการศึกษาถึงระบบการบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาใช้ไม่ว่าจะเป็นประโยชน์ ข้อดีข้อเสีย และการแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้น	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Practices ; QMP)	ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตาม QMP				
	มากที่สุด ————> น้อยที่สุด				
1.4 ผู้บริหารผลักดันให้พนักงานตระหนักถึงการปฏิบัติตามแนวทางระบบบริหารคุณภาพขององค์กร	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
2. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM)					
2.1 มีการจัดอบรม และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพแก่พนักงาน	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
2.2 เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการบริหารคุณภาพทั้งในส่วนของผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
2.3 มีการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นสุขอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
2.4 กระตุ้นพนักงานก่อให้เกิดการเรียนรู้ในระบบการบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาใช้ผ่านสื่อหรือวิธีต่างๆ เช่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การประชุมย่อย จดหมายข่าว เป็นต้น	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
3. ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus)					
3.1 มีการบริหารงานที่มุ่งเน้นในการให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
3.2 องค์กรมีการดำเนินกิจกรรมในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
3.3 ส่งเสริมให้พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
3.4 มีการพัฒนากระบวนการในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้า	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
4. กระบวนการบริหารจัดการ (Process Management)					
4.1 มีการดำเนินการบริหารคุณภาพอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่ชัดเจน	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
4.2 มีการให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานรวมไปถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้อย่างถูกวิธี	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
4.3 มีการใช้เอกสารในการอธิบายถึงมาตรฐาน เพื่อง่ายต่อการทำความเข้าใจของพนักงาน	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
4.4 มีการปรับปรุงกระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
5. ด้านการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning)					
5.1 มีการแจ้งกลยุทธ์ขององค์กรผ่านทางลายลักษณ์อักษร ชัดเจน และครอบคลุมถึงกิจกรรมทางธุรกิจทั้งหมดขององค์กร	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
5.2 แผนกลยุทธ์ขององค์กรได้รับการยอมรับจากหัวหน้าแผนกแต่ละแผนก	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Practices ; QMP)	ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตาม QMP				
	มากที่สุด ----------> น้อยที่สุด				
5.3 มีการแจ้งให้ทราบถึงพันธกิจขององค์กร ให้พนักงานทุกคนทราบ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
5.4 พนักงานมีความเข้าใจในพันธกิจขององค์กร และปฏิบัติตามเพื่อนำองค์กรสู่ความสำเร็จ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
6. ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork)					
6.1 มีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพขององค์กร	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
6.2 จัดให้มีทีมงานแบบข้ามสายงาน (Cross functional team) ในการดำเนินงานบริหารคุณภาพภายในองค์กร	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
6.3 มีการจัดกิจกรรมในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในทีม	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
6.4 มีการประชุมทีมงานในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น โดยมีพนักงานแต่ละแผนกเข้าร่วมประชุม	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
7. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement)					
7.1 ในช่วงเวลาที่ผ่านมาองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
7.2 ผู้บริหารองค์กรของท่านให้ความสำคัญในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
7.3 องค์กรมีการจัดอบรมพนักงานเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการดำเนินงานด้วย	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
7.4 หน่วยงานหรือแผนกของท่านมีเป้าหมายในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมีการดำเนินงานและมีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]

<u>ส่วนที่ 3</u> : ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

โดยมีเกณฑ์บ่งชี้ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับ มาก

3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับ น้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับ น้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life ; QWL)	ความคิดเห็นต่อระดับ QWL มากที่สุด ---------> น้อยที่สุด				
1. ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร					
1.1 ท่านรู้สึกภูมิใจไปด้วย เมื่อองค์สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
1.2 ท่านมักปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรของท่าน เช่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นต้น	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
1.3 ท่านยินดีจะบอกกับผู้อื่นว่าทำงานที่ใด	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
1.4 ท่านรู้สึกยินดีและภูมิใจเมื่อผู้อื่นกล่าวยกย่ององค์กรของท่าน	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
2. ด้านความพึงพอใจในงาน					
2.1 ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
2.2 ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความน่าสนใจ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
2.3 ท่านพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
2.4 ท่านรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำอยู่เสมอ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
3. ด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง					
3.1 ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่สร้างความมั่นคงให้แก่ตัวท่านเอง	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
3.2 ท่านเชื่อว่าหากมีผลการปฏิบัติงานที่ดี จะทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในอาชีพของท่าน	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
3.3 ท่านรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับโอกาสในการก้าวหน้าของพนักงานอยู่เสมอ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
3.4 ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามเวลาที่เหมาะสม	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
4. โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ					
4.1 องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
4.2 ท่านรู้สึกว่าได้รับการส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพในการทำงานอยู่เสมอ เช่น การจัดอบรม สัมมนาความรู้ต่างๆ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
4.3 ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาความสามารถของตัวท่านเอง	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
4.4 ท่านรู้สึกว่าการทำงานทำให้ท่านเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
5. ด้านผลตอบแทนที่เหมาะสม					
5.1 ท่านรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ และความรู้ความสามารถของท่าน	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
5.2 ท่านพึงพอใจในค่าตอบแทน และสวัสดิการที่องค์กรให้แก่ท่าน	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
5.3 ท่านได้รับค่าตอบแทนสำรับการปฏิบัติงานล่วงเวลา	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life ; QWL)	ความคิดเห็นต่อระดับ QWL มากที่สุด ---------> น้อยที่สุด				
5.4 ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิตและ เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
6. ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน					
6.1 องค์กรของท่านมีระบบการรักษาความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน และภายในที่ทำงานเป็นอย่างดี	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
6.2 สถานที่ทำงานของท่านสะอาดถูกสุขลักษณะ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
6.3 การจัดวางข้าวของ อุปกรณ์ในสถานที่ทำงานของท่านมีความเหมาะสม เป็นระเบียบ หยิบใช้ได้ง่ายและปลอดภัย	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
6.4 สิ่งแวดล้อมมีความเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน แสงสว่างในการทำงานที่เพียงพอ เป็นต้น	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
7. ด้านสัมพันธภาพในองค์กร					
7.1 ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่าน มีความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
7.2 มีการพูดคุยแสดงความคิดเห็นกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไปจนถึงผู้บังคับบัญชา	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
7.3 ท่านได้ปฏิบัติกิจกรรมต่างๆกับเพื่อนร่วมงาน	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
7.4 มีการสร้างสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน เช่น การจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นต้น	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
8. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว					
8.1 ปริมาณงานที่ท่านได้รับในแต่ละวันมีความเพียงพอ และเหมาะสม	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
8.2 ท่านรู้สึกว่าจำนวนวันหยุด ที่องค์กรให้แก่ท่านมีความเหมาะสม	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
8.3 ท่านสามารถแบ่งเวลาในการ ปฏิบัติงาน ครอบครัว และสังคมรอบข้างได้อย่างเหมาะสม	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
8.4 ท่านรู้สึก ว่าท่านมีเวลาในการพักผ่อนและทำกิจกรรมส่วนตัวเพียงพอ และเหมาะสม	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]

"ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือ และสละเวลา มา ณ โอกาสนี้"

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้