

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
กรณีศึกษา บริษัทเม็กเทค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)

FACTORS AFFECTING THE WORKING PERFORMANCE OF TOTAL
QUALITY MANAGEMENT : A CASE STUDY OF MEKTEC
MANUFACTURING CORPORATION (THAILAND) CO LTD.



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2561

**ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
กรณีศึกษา บริษัทเม็กเทค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)**

**FACTORS AFFECTING THE WORKING PERFORMANCE OF TOTAL
QUALITY MANAGEMENT : A CASE STUDY OF MEKTEC
MANUFACTURING CORPORATION (THAILAND) CO LTD.**



**การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**

พ.ศ. 2561

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**FACTORS AFFECTING THE WORKING PERFORMANCE OF TOTAL
QUALITY MANAGEMENT A CASE STUDY OF MEKTEC
MANUFACTURING CORPORATION (THAILAND) CO LTD.**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF MASTER OF
BUSINESS ADMINISTRATION IN BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2018

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2018

FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร กรณีศึกษา บริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)
นักศึกษา	อรรณวิทย์ พลสวัสดิ์
รหัสประจำตัว	58611093
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2560
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วอนชนก ไชยสุนทร

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นในด้านการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) 2. เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) 3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) โดยกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายจากพนักงานที่ผ่านการอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพขององค์กรและเป็นพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้วยขนาดตัวอย่าง 173 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการใช้วิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48 2) ผลจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุพบว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายตัวแปรระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมได้ร้อยละ 66 ($R^2 = 0.666$) โดยปัจจัยที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ในด้านการปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง การระดมสมอง การให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ และการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	Factors affecting the Working Performance of Total Quality Management A case study of Mektec Manufacturing Corporation (Thailand) Co, Ltd.
Student	Mr.Attawit Polsawat
Student ID.	58611093
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2017
Advisor	Assistant Professor Dr. Wornchanok Chaiyasoonthorn

ABSTRACT

The objective of this research were 1) To study the level of opinion of Total Quality Management of employees at Mektec manufacturing Corporation (Thailand). 2) To study the level of the working performance of employees at Mektec manufacturing Corporation (Thailand) 3) To study the factors affecting the working performance of Total Quality Management of employees at Mektec Manufacturing Corporation (Thailand). The sample size is the employees who trained the Total Quality Management 173 persons. The tools for this research were questionnaire to 0.95 confidence levels by using statistic program such as percentage , arithmetic mean and standard deviation. Multiple Regression Analysis (Stepwise Method) was used to test the hypotheses testing. The result showed that 1) The level of opinion of Total Quality Management of the employees was high level. The total average was 3.48 2) The result of the Multiple Regression Analysis revealed that the factors which impact to the working performance of Total Quality Management and this equation can explain 66% ($R^2=0.666$) were Total Quality Management in Process Improvement , Brainstorming , Concentrate the process and preventive recurrence , Training in the quality and All employees involvement.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วอนชนก ไชยสุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ให้ความกรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และให้ความรู้ต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง จนการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระทุกท่าน ซึ่งช่วยแนะนำแก้ไขเพิ่มเติมในขั้นตอนสุดท้าย และพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟ็คเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นอกจากนี้ขอขอบคุณบิดา มารดา ทุกคนในครอบครัว และเพื่อน ๆ นักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตรุ่น 20 ทุกคน จากคณะกรรมการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ประสานงานการค้นคว้าอิสระประจำคณะ ที่ให้ความช่วยเหลือ อันดีเยี่ยม

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบแต่ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง และครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

อรรณวิทย์ พลสวัสดิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	I
ABSTRACT	II
กิตติกรรมประกาศ	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 สมมติฐานของการศึกษา.....	4
1.4 กรอบแนวความคิดของการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย	5
1.6 ประโยชน์ของการวิจัย	5
1.7 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ความหมายและหลักการของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	7
2.2 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	16
2.3 บริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย).....	21
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
3.1 แหล่งข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	31

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	35
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารคุณภาพ ทั่วทั้งองค์กร.....	37
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	44
4.4 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติ งานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร.....	45
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	48
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	48
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	49
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	53
บรรณานุกรม.....	54
ภาคผนวก.....	55
แบบสอบถาม.....	56
ประวัติผู้เขียน.....	63

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของระดับความคิดเห็น ของพนักงานมีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านการมุ่งเน้นลูกค้า.....	37
4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของระดับความคิดเห็น ของพนักงานมีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านการปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่าง ต่อเนื่อง	38
4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของระดับความคิดเห็น ของพนักงานมีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร	40
4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของระดับความคิดเห็น ของพนักงานมีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านการระดมสมอง.....	41
4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของระดับความคิดเห็น ของพนักงานมีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านการให้ความสำคัญต่อกระบวนการ การและป้องกันการเกิดซ้ำ.....	42
4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของระดับความคิดเห็น ของพนักงานมีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านการให้ความรู้และการฝึกอบรมทาง ด้านคุณภาพ.....	43
4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของระดับความคิดเห็น ของพนักงานมีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน.....	44
4.9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM).....	46

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
2.1 ภาพการบริหารคุณภาพโดยการหมุนวงล้อ PDCA	13
2.2 โครงสร้างองค์กรของบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย).....	21
3.1 ภาพแสดงการกำหนดสัญลักษณ์แทนตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	30



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการแข่งขันเชิงธุรกิจปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจสูง ตลอดจนสภาพแวดล้อมของการแข่งขันได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านการพัฒนาเทคโนโลยีและแรงงาน ทำให้เกิดแรงกระตุ้นในการเปลี่ยนแปลงต่างๆตลอดเวลา การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรนั้น จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรต้องให้ความสำคัญ เพื่อปรับตัวให้เข้ากับภาวะทางการแข่งขันได้ และเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ดังนั้นทุกๆองค์กรจึงจำเป็นต้องเร่งเสริมสร้างศักยภาพของตนเอง เพื่อเพิ่มสมรรถภาพขององค์กรทั้งภายในและภายนอกให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคง ดังนั้นการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดนั้น จึงเป็นเรื่องท้าทายและมีความสำคัญที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจุบันมีการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) เป็นระบบการควบคุมคุณภาพทั้งภายในและภายนอกองค์กรทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นคู่แข่งทางธุรกิจ และสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นับวันยิ่งรวดเร็วขึ้น ดังนั้นหากสินค้าและบริการใดที่ล่าช้าหรือไม่มีการพัฒนาที่ตอบสนองได้ตรงความต้องการของลูกค้า ก็จะไม่เป็นที่นิยม และไม่สามารถดำรงธุรกิจของตนต่อไปได้ การบริหารและการจัดการจะมีคุณภาพได้นั้น ย่อมมาจากแนวคิดที่ถูกต้องและเป็นระบบ เพื่อสร้างองค์กรให้มีความเข้มแข็ง สามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ในระยะยาว จึงจำเป็นอย่างยิ่งต้องแสวงหาระบบ TQM มาใช้ในองค์กร ซึ่งระบบ TQM เป็นที่ยอมรับกันว่า จะสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศและอยู่รอดอย่างยั่งยืนตลอดไป (รัตน สุภา ศาสตร์, 2557)

การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเชิงธุรกิจในปัจจุบัน จะเห็นได้จากการทำธุรกิจระหว่างประเทศ ทำให้ผู้ค้าและผู้ซื้อสินค้าสามารถเข้าถึงกันได้ง่าย โดยลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าได้ง่าย หาผู้ผลิตได้ง่าย และยังสามารถเปรียบเทียบคุณภาพของสินค้าของแต่ละที่ได้อีกด้วย ยกตัวอย่างเช่น Alibaba.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์ขายส่งที่ใหญ่ที่สุดในโลก หรือบางคนเรียกว่าเว็บไซต์ B2B นั่นเอง เว็บไซต์ Alibaba ถือเป็นเว็บไซต์สัญชาติจีนที่ได้รับมาตรฐานสากล ที่คนทั่วโลกยอมรับ Alibaba เป็นเว็บไซต์ตัวกลางที่นัดให้ผู้ซื้อและผู้ขายได้เข้ามาพบกัน และเกิดการแลกเปลี่ยนกันทางการค้า ดังนั้นสิ่งเหล่านี้จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันสูงมาก การเพิ่มขึ้นของตลาดยุคโลกาภิวัตน์ ตลอดจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สภาพแวดล้อมของการแข่งขันทางด้านธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ข้อตกลงทางการค้าระหว่างประเทศ การเปิดเสรี เหล่านี้ล้วนแต่เป็นองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลง โดยมีผลสืบเนื่องมาจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี ที่เป็นแรงกระตุ้นเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงต่างๆ การปรับตัวขององค์กรต่างๆ เพื่อความอยู่รอดในการเผชิญกับการท้าทายในศตวรรษใหม่ ด้วยการเร่งเสริมสร้างศักยภาพของตนเอง เพื่อเพิ่มสมรรถภาพขององค์กรทั้งในด้านการบริหารจัดการ และการบริหารด้านกลยุทธ์ ผู้บริหารองค์กรต่างๆ จึงพยายามที่จะหาทางพัฒนาองค์กรให้สามารถเอาชนะคู่แข่ง หรือดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคง ส่งผลให้มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ในบริบทของการเปลี่ยนแปลง องค์กรก็เช่นเดียวกัน หากองค์กรใดไม่บริหารการเปลี่ยนแปลง หรือพยายามปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการบริหารจัดการด้านคุณภาพ ในที่สุดองค์กรก็จะถูกกระแสการเปลี่ยนแปลง โถมใส่ จนอาจหายไปจากโลกแห่งการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว (เตือนใจ อ่อนสำอาง, 2548) ทางรอดจึงอยู่ที่ว่าเราจะสามารถรับมือ และบริหารการเปลี่ยนแปลง ได้อย่างรู้เท่าทัน และเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ขององค์กรได้อย่างไร การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ องค์กรเปรียบเสมือนสิ่งมีชีวิต (Organism) ดังนั้นองค์กรจึงต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัว เพื่อรับมือกับความไม่แน่นอนทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี การปรับตัวเพื่อการอยู่รอด จึงเป็นบทบาทที่ท้าทาย และมีความสำคัญสำหรับผู้บริหาร และรวมถึงความร่วมมือจากทุกคนในองค์กร ในการรับการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

การบริหารและจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ผู้บริหารย่อมต้องให้ความสำคัญกับทรัพยากรหลักๆ 4 ประการ ได้แก่ บุคคล เงินทุน วัตถุดิบ และวิธีการ ทั้งนี้ในแต่ละองค์กรจะมีทรัพยากรเหล่านี้อยู่อย่างจำกัดและแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เป็นที่ทราบกันดีและยอมรับโดยทั่วไปว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรและเป็นส่วนสำคัญทำให้องค์กรสามารถเติบโตก้าวหน้าได้ (รดา มณีพรายพรรณ, 2549) เพราะบุคคลในองค์กรเป็นผู้ที่ใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่มีอยู่ในการควบคุมและจัดการให้เกิดผลผลิตที่มีคุณภาพ ตลอดจนส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานในอนาคต ดังนั้นองค์กรจึงต้องค้นหาวิถีที่จะดึงเอาศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลากรที่มีอยู่ ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

บริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) เป็นบริษัทในเครือของบริษัทนิปปอน เม็กทรอน ซึ่งเป็นบริษัทแม่จากประเทศญี่ปุ่น และเป็นผู้นำทางด้านผู้ผลิตแผงวงจรไฟฟ้าชนิดยืดหยุ่น โดยบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) ตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดำเนินกิจการมา 22 ปี โดยผลิตภัณฑ์ของบริษัท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 3 ประเภทหลักๆ ได้แก่ กลุ่มฮาร์ดดิสก์ (Hard disk) กลุ่มยานยนต์ (Automotive) และกลุ่มอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic components) โดยมีลูกค้าอยู่ทั่วโลก จากสถานการณ์ในปัจจุบันการแข่งขันในการผลิตแผงวงจรไฟฟ้าชนิดยืดหยุ่นค่อนข้างสูงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งคู่แข่งที่สามารถพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตได้ค่อนข้างใกล้เคียงกัน ทำให้ลูกค้าให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์เป็นอย่างมาก ทำให้ความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพจะเพิ่มขึ้นทุกๆ ปี อีกทั้งยังเกิดข้อเปรียบเทียบกับบริษัทคู่แข่งได้ ดังนั้นบริษัทจึงจำเป็นต้องรักษาและพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์เพื่อสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้

จากนโยบายของผู้บริหารขององค์กร ซึ่งจะประกาศใช้ทุกๆ สามปีนั้น มีนโยบายหลักที่ถูกระบุประกาศใช้ในทุกๆ ปี คือ การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าโดยการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง องค์กรจึงเห็นถึงความสำคัญในการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ จึงผลักดันให้เกิดกิจกรรมควบคุมคุณภาพมากมาย และหนึ่งในนั้นคือระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ขึ้น ซึ่งองค์กรได้นำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาใช้ครั้งแรกวันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2559 โดยเป้าหมายของการใช้ระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) คือ องค์กรต้องการพัฒนาพนักงานระดับวิศวกรให้มีความรู้ ความเข้าใจในการแก้ปัญหาในกระบวนการอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตามยังไม่มีเครื่องชี้วัดหรือการตรวจสอบถึงผลลัพธ์ของการนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาปรับใช้ในองค์กรเท่าที่ควร

จากนโยบายและเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และเพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุงและกำหนดนโยบายในการนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาปรับใช้ในองค์กรได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องการบริหารคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วม TQM เกี่ยวกับเรื่องของระบบการบริหารจัดการ และวิธีการปฏิบัติที่มีมาตรฐานเพื่อประกันแก่ลูกค้าได้ว่าคุณภาพของการผลิตสินค้าจะมีความสม่ำเสมอและเป็นไปตามข้อกำหนด และยังสามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจหรือเกินความคาดหวังของลูกค้าได้ การที่องค์กรจะอยู่รอดได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานหรือการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพในระดับที่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ซึ่งองค์กรหนึ่งหนึ่งต้องพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในกิจกรรมทุกด้าน เพื่อความอยู่รอดขององค์กรและสามารถเจริญเติบโตอย่างไม่หยุดยั้งภายใต้สภาวะการแข่งขันรุนแรง ซึ่งผลที่ได้รับจาก TQM ทำให้องค์กรสามารถผลิตสินค้าให้มีคุณภาพสูงขึ้นและสามารถลดต้นทุนการผลิตได้โดยอาศัยการร่วมมือการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร ที่สำคัญสามารถสร้างความก้าวหน้าให้เหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้ เพื่อความอยู่รอดขององค์กรอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพการทำงานในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)

1.3 สมมุติฐานของการศึกษา

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านการมุ่งเน้นลูกค้า การปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง การทำงานเป็นทีม การระดมสมอง การให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของพนักงาน

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)

1. การมุ่งเน้นลูกค้า
2. การปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง
3. การทำงานเป็นทีม
4. การระดมสมอง
5. การให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ
6. การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ

ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ภาพที่ 1.1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ศึกษาในส่วนของพนักงานที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปที่ผ่านการอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพขององค์กรมีจำนวนทั้งหมด 303 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟ็คเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย)

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ 6 ประการของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามนโยบายของบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟ็คเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) ได้แก่

1. การมุ่งเน้นที่ลูกค้า
2. การปรับปรุงกระบวนการ
3. การมีส่วนร่วมของคนในองค์กร
4. การระดมสมอง
5. การให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ
6. การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ

1.5.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (กรกช เอ็นดูราษฎร์, 2547, หน้า 11) ของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟ็คเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟ็คเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) ในระหว่างเดือน พฤศจิกายน-ธันวาคม 2560

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงความคิดเห็นด้านการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟ็คเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)
2. ได้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟ็คเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7 นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยดังนี้

1.7.1 TQM ย่อมาจาก Total Quality Management หมายถึง เป็นระบบบริหารคุณภาพที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญสูงสุดต่อลูกค้าภายใต้ความร่วมมือของพนักงานทั่วทั้งองค์กรที่จะปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ โดยในที่นี้หมายถึงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามนโยบายของบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) ดังต่อไปนี้

1. การมุ่งเน้นที่ลูกค้า คือ การมุ่งเน้นที่ลูกค้าเป็นหลักจะต้องยึดคุณภาพเป็นแกนหลักในการบริหารจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ หรือเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนด
2. การปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง คือ เป้าหมายของการปรับปรุงกระบวนการผลิต คือ การกำจัดข้อผิดพลาดและเพิ่มคุณภาพของงาน
3. การทำงานเป็นทีม คือ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรนั้น ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงสู่องค์กรคุณภาพ (Quality Organization) การที่จะนำความรู้และประสบการณ์ของพนักงานทุกคนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร
4. การระดมสมอง คือ วิธีการคลาสสิกที่ใช้ในการผลิตความคิดร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อให้เกิดรายการความคิดที่หลากหลายสำหรับนำไปใช้
5. การให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ คือ การปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อกำจัดสาเหตุของปัญหา หรือมีมาตรการแก้ไขที่กระบวนการ การป้องกันการเกิดซ้ำจะทำได้
6. การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ คือ องค์กรที่นำ TQM มาใช้นั้น จำเป็นต้องให้ความรู้และการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องและสามารถปฏิบัติตาม TQM ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7.2 ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้องมีคุณภาพ และมาตรฐาน

1.7.3 พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ประกอบด้วยพนักงานฝ่ายวิศวกรรม (Engineering) และฝ่ายคุณภาพ (Quality Assurance) รวมจำนวน 303 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้เสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นดังนี้

- 2.1 ความหมายและหลักการของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
- 2.2 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 บริษัทเม็กเทค แมนูแฟคเจอร์ส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายและหลักการของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

2.1.1 ความหมายของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญหลายๆท่าน ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพในหลากหลายมุมมองแตกต่างกันออกไป ซึ่งจะขึ้นอยู่กับ พันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ตามจุดเน้นและจุดเด่นของแต่ละองค์กร สำหรับแนวคิดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร จะให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพของสินค้าและบริการเป็นอันดับแรก ซึ่งความหมายที่ยกตัวอย่างมานั้นมีดังต่อไปนี้

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเป็นแนวคิดที่ต้องการภาวะผู้นำและการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องของผู้บริหารระดับสูง ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของกระบวนการ เพิ่มมูลค่าทุกกระบวนการที่ดำเนินอยู่ในองค์กร ในกิจกรรมต่างๆของกระบวนการ ฝึกและกระตุ้นให้คำนึงถึงคุณภาพ ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ใฝ่หาซึ่งกันและกัน ทุกคนในองค์กรทุ่มเทให้แก่งานแสวงหาคุณภาพที่ดีกว่า เพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุด คือผลิตภัณฑ์และบริการเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งลูกค้าจะเป็นผู้ตัดสินบนพื้นฐานแห่งความพึงพอใจ (พิศาล พงษ์โสธร , 2555)

คุณภาพต้องปราศจากความไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ไม่เกิดข้อบกพร่อง ไม่ต้องกลับมาทำซ้ำ ลดการสูญเสียและการตรวจสอบ ลดการร้องเรียนของลูกค้า (ช่วง โชติ พันธุเวช , 2552)

TQM มีพื้นฐานมาจาก TQC (Total Quality Control) ของญี่ปุ่น หรือบางทีญี่ปุ่นก็เรียกว่า “CWQC” (Company-Wide Quality Control) หรืออาจแปลว่า “การควบคุมคุณภาพทั่วบริษัท” (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2549) TQM ได้รับการนิยามว่าเป็นกิจกรรมที่เป็นระบบ เป็นวิทยาศาสตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และครอบคลุมทุกส่วนขององค์กร โดยให้ความสำคัญที่ลูกค้า (จำลองณ์ ขุนพลแก้ว และสุภชัย อาชีวะระจับโรค, 2548)

เมื่อก้าวโดยสรุปโดยภาพรวมสำหรับความหมายของ TQM นั้น (สุนทร, 2542) กล่าวว่า

T (Total) : การยินยอมให้ทุกคนปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดตั้งและบริหารงานระบบคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวกับทั้งลูกค้าภายนอก (External Customer) และลูกค้าภายใน (Internal Customer) โดยตรง

Q (Quality) : การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้ประโยชน์จากสินค้าและบริการเป็นหลัก นอกจากนี้คุณภาพยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวความคิดเชิงระบบของการจัดการ (Systematic Approach of Management) กล่าวคือ การกระทำสิ่งใด ๆ อย่างเป็นระบบที่ต่อเนื่องและตรงตามแนวความคิดดั้งเดิมของวงจรคุณภาพที่เรียกว่า PDCA Cycle ซึ่งเสนอรายละเอียดโดย W.Edwards Deming

เพราะฉะนั้นถ้าหมุนวงจรคุณภาพเช่นนี้อย่างต่อเนื่องขึ้นภายในแต่ละหน่วยงานย่อยขององค์กรหนึ่ง ๆ ก็ย่อมจะเกิดระบบคุณภาพโดยรวมทั้งหมดที่เรียกว่า TQM ขึ้นมาได้ในการสุดท้าย

M (Management) : ระบบของการจัดการหรือบริหารคุณภาพขององค์กร ซึ่งดำเนินการและควบคุมด้วยระดับผู้บริหารสูงสุด ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (Vision) การประกาศพันธกิจหลัก (Mission Statement) และกลยุทธ์ของการบริหาร (Strategy Management) รวมถึงการแสดงสถานะของความเป็นผู้นำ (Leadership) ที่จะมุ่งมั่นปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดระยะเวลา (Continuous Quality Improvement)

ระบบ TQM เป็นระบบที่มองภาพรวมทั้งองค์กร ระบบนี้ลูกค้าจะเป็นผู้กำหนดมาตรฐานหรือความต้องการ เป็นระบบที่ปรับปรุงการวางแผน การจัดองค์กร และการทำความเข้าใจในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแต่ละบุคคลในแต่ละระดับเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ให้มีความยืดหยุ่นเพื่อที่จะสามารถแข่งขันได้ TQM เป็นระบบที่สามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กร ประสิทธิภาพของการจัดองค์กรในระบบนี้ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของทุกคนในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย

2.1.2 หลักการของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

1. หลักการสำคัญของการบริหารคุณภาพ

การจัดการคุณภาพ (Quality Management) ประกอบไปด้วยหลักการที่สำคัญ (วิบูรณ์ แซ่จุง , 2550) ดังนี้คือ

1. การวางแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์ (Strategic Quality Management) เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และการวางแผนคุณภาพ เป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารคุณภาพ โดยที่การจัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพจะต้องบูรณาการเข้ากับการดำเนินงานทุกระดับ ตั้งแต่การกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ กลยุทธ์ แผนปฏิบัติการที่จะต้องคำนึงถึงความจำเป็น ให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพที่เป็นรูปธรรม และเข้าถึงทุกส่วนขององค์กร โดยผู้บริหารจะต้องสร้างวิสัยทัศน์คุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ นำวิสัยทัศน์มาแปลงเป็นภารกิจ กลยุทธ์ และแผนคุณภาพที่มีความชัดเจน เพื่อให้ครอบคลุมอย่างเป็นรูปธรรม

2. การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) เป็นการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาคุณภาพขององค์กร จะต้องดำเนินงานเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง ด้วยความรอบคอบและความเข้าใจในข้อจำกัดของสถานการณ์ ผู้พัฒนาคุณภาพจะต้องศึกษา วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามหลักเหตุผล และหลักการทางวิทยาศาสตร์ โดยพยายามหาวิธีการที่เรียบง่าย แต่มีประสิทธิภาพที่สุด (Simple but Efficient) มาใช้ในการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาผลงาน ซึ่งต้องดำเนินงานผ่านการบริหาร การฝึกอบรม และการเสริมแรงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สมาชิกทุกคนมีจิตสำนึก มีความมุ่งมั่น และต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพในทุกระดับ เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุความเป็นเลิศ (Excellence) ของคุณภาพและการดำเนินงาน

3. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นกระบวนการจัดระบบการทำงาน และการปฏิบัติการ เพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผลิตขึ้น มีคุณสมบัติสอดคล้องกับที่กำหนดไว้ ซึ่งจะดำเนินการโดยกำหนดมาตรฐาน เกณฑ์ และวิธีการติดตามตรวจสอบคุณภาพ เพื่อประเมินและเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับมาตรฐาน โดยปรับการดำเนินงานและผลลัพธ์ให้สอดคล้องกับมาตรฐาน โดยผู้ควบคุมคุณภาพจะตัดสินใจแก้ไขปัญหามาตามความเหมาะสม การควบคุมคุณภาพจะเป็นทั้งงานพื้นฐาน และเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการจัดการคุณภาพ เพื่อสร้างความแน่ใจว่าธุรกิจสามารถดำเนินงานอย่างคงเส้นคงวา และส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าได้ตรงตามที่ตกลง และอย่างสม่ำเสมอ

2.1.3 หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีหลักการสำคัญดังต่อไปนี้ (เอกวิณา ชาติหรือดิเรก , 2548)

1. การมุ่งเน้นที่ลูกค้าหรือการมุ่งเน้นที่คุณภาพ คือ การมุ่งเน้นที่ลูกค้าเป็นส่วนที่สำคัญของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องศึกษาวิจัยตลาดและวัดความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงความต้องการของลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Williams Edwards , 1997) องค์กรที่นำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ จะต้องยึดคุณภาพเป็นแกนหลักในการบริหารจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ หรือเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนด โดยรูปแบบในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในรูปของคำร้องเรียนของลูกค้า ผลกระทบจากยอดขาย และผลประกอบการทางการเงิน ดังนั้นการมุ่งเน้นที่คุณภาพคือการยึดความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อที่จะสามารถผลิตสินค้าหรือบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และพยายามลดต้นทุนในกระบวนการดำเนินงานขององค์กร

2. การปรับปรุงกระบวนการ คือ เป้าหมายของการปรับปรุงกระบวนการผลิต คือ การกำจัดข้อผิดพลาดและเพิ่มคุณภาพของงาน สิ่งสำคัญในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า นั่นคือ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนจะต้องมองการทำงานอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่องกันตั้งแต่จุดเริ่มต้นคือ วัตถุดิบ จนถึงจุดสุดท้ายของกระบวนการ คือ สินค้าหรือบริการที่ถึงมือลูกค้า การมุ่งเน้นที่กระบวนการทำให้เกิดลูกค้าภายใน (Internal customer) ขึ้น กล่าวคือ พนักงานทุกคนจะเป็นทั้งผู้ซื้อและผู้ขายในตัวเอง ผู้ซื้อ คือ คนที่รับงานจากพนักงานก่อนหน้า ส่วนผู้ขาย คือ คนที่ทำงานในส่วนที่รับผิดชอบเสร็จสิ้น หลังจากนั้นจึงส่งต่อไปให้กระบวนการถัดไป แต่อย่างไรก็ตาม ลูกค้าไม่ได้หมายถึงผู้ใช้ปลายทางเสมอไป ดังนั้นพนักงานทุกคนในกระบวนการผลิตจึงมีผลต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่จะส่งให้ถึงมือลูกค้าภายนอก การบริหาร โดยยึดกระบวนการตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสุดท้าย จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้นต้องอาศัยการทำงานได้อย่างถูกต้องของพนักงานในแต่ละกระบวนการ ดังนั้นพนักงานจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความผิดพลาดและความสูญเสียต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นได้ให้หมดไป ในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร จะต้องคำนึงถึงทุกคนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการถัดไปให้เสมือนกับเป็นลูกค้า และมุ่งทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเหล่านั้น

3. ทุกคนที่มีส่วนร่วมในองค์กร คือ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรนั้น ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงสู่องค์กรคุณภาพ (Quality Organization) การที่จะนำความรู้และประสบการณ์ของพนักงานทุกคนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร จะต้องมีการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม จะได้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงและสามารถแก้ไขปรับปรุงปัญหานั้นๆได้อย่างถูกต้อง ทุกคนควรมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง การจะให้ทุกคนมีส่วนร่วมนั้น ผู้บริหารระดับสูงต้องจัดตั้งทีมงานประเภทข้ามสายงาน (Cross Functional Team)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การระดมสมอง คือ การระดมสมอง เป็นวิธีการคลาสสิกที่ใช้ในการผลิตความคิดร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อให้เกิดรายการความคิดที่หลากหลายสำหรับนำไปใช้แก้ปัญหา คำว่า Brainstorming เริ่มรู้จักกันแพร่หลายจากหนังสือของ อเล็กซ์ ออสบอร์ (Alex Osbor) ที่มีชื่อว่า Applied Imagination ซึ่งตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1953 โดยออสบอร์ ได้กล่าวว่า การระดมสมองมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานเพียงลำพัง

อเล็กซ์ ออสบอร์ ผู้บริหารการโฆษณา ได้พัฒนาวิธีการแก้ไขปัญหาย่างสร้างสรรค์ในปี 1939 สาเหตุมาจากการที่พนักงานของเขาไม่สามารถคิดไอเดียดี ๆ สำหรับงานโฆษณาออกมาได้ ออสบอร์จึงเริ่มทำการจับกลุ่มพนักงานเพื่อผลิตรายการความคิด ซึ่งก็ทำให้ได้ค้นพบแนวทางการพัฒนาจำนวนและคุณภาพของความคิดที่ได้จากพนักงาน

อเล็กซ์ ออสบอร์ ได้อธิบายแนวทางการระดมสมอง ว่า หลักสำคัญมีอยู่ 2 อย่าง คือ อย่าเพิ่งตัดสิน และ เน้นปริมาณ สาเหตุที่อย่าเพิ่งตัดสิน เพราะความคิดในการตัดสิน จะปิดกั้นความคิดสร้างสรรค์ไม่ให้เกิดขึ้น ดังนั้นอย่าเพิ่งคิดว่าสิ่งที่คิดถูกหรือผิด เป็นไปได้หรือไม่ ส่วนการเน้นปริมาณ เนื่องจากปริมาณความคิดก่อให้เกิดคุณภาพ ยังมีไอเดียมาก ก็จะทำให้มีทางเลือกในการแก้ไขปัญหามากขึ้นด้วย และเราสามารถคัดกรองใช้ทางเลือกที่ดีที่สุด มีคุณภาพสูงสุด

หลักการพื้นฐาน 4 ประการ ในการระดมสมอง

4.1 มุ่งเน้นไปที่ปริมาณ เมื่อปริมาณความคิดมีมาก โอกาสที่จะแก้ไขปัญหาก็สำเร็จก็สูงตามไปด้วย

4.2 หลีกเลี่ยงการวิจารณ์ ถือเป็นหัวใจสำคัญของการระดมสมอง คือ ให้หลีกเลี่ยงการวิจารณ์และมุ่งเน้นไปที่การขยายและผลิตความคิด เพื่อให้ผู้เข้าร่วมระดมสมองรู้สึกเป็นอิสระในการแสดงความคิดที่แปลกใหม่

4.3 เปิดรับความคิดแปลกใหม่ การค้นหาความคิดที่ดี จำเป็นจะต้องเปิดรับความคิดที่แปลกจากที่เคยมีมา ความคิดซึ่งเกิดขึ้นจากมุมมองใหม่ ๆ

4.4 รวมและพัฒนาความคิด นำรายการความคิดที่ได้ ไปพัฒนาต่อยอดผสมผสานกันจนกระทั่งกลายเป็นวิธีการที่ดีที่สุด

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เทคนิคการระดมสมองจะนำมาใช้หลังจากที่มีการระบุปัญหาอย่างชัดเจน โดยใช้ในการสร้างความคิดเพื่อแก้ไขปัญหานั้นโดยเฉพาะเจาะจง

5. การให้ความสำคัญต่อกระบวนการ และป้องกันการเกิดซ้ำ คือ การปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อกำจัดสาเหตุของปัญหา หรือมีมาตรการแก้ไขที่กระบวนการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การป้องกันการเกิดซ้ำจะทำได้ เมื่อมีการกำจัดสาเหตุของความเสียหาย ทบทวนมาตรฐานของงาน และดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุต่าง ๆ และฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานทำงานแนวทางของการให้ความสำคัญต่อกระบวนการ และป้องกันการเกิดซ้ำ หมายถึง การปรับปรุงและควบคุมกระบวนการเพื่อให้ได้คุณภาพและป้องกันมิให้ปัญหาเกิดขึ้นอีก

6. การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ คือ องค์กรที่นำ TQM มาใช้นั้น จำเป็นต้องให้ความรู้และการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องและสามารถปฏิบัติตาม TQM ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งผลดีต่อการดำเนินการในกระบวนการทำงานต่างๆ ให้มีคุณภาพ และยังมีอิทธิพลต่อการบริหารองค์กร โดยรวมด้วย คุณเมะ กล่าวว่า อุปสรรคสำคัญอย่างหนึ่งในการส่งเสริม TQM คือความไม่รู้ ผู้บริหารหลายคนไม่ตระหนักในบทบาทหน้าที่ที่สามารถทำได้ในการดำเนินการธุรกิจขององค์กร ดังนั้นความเข้าใจ TQM ที่ถูกต้อง ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานจะต้องได้รับการฝึกอบรมในเรื่อง TQM ด้วย โดยบริษัทที่นำ TQM ไปใช้นั้น จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมด้านคุณภาพทั้งองค์กร และต้องจัดการฝึกอบรมดังกล่าวให้เหมาะสมในแต่ละระดับขององค์กรด้วย เพราะบุคลากรในแต่ละระดับมีบทบาทหน้าที่ใน TQM ที่แตกต่างกัน และต้องการความรู้ในเรื่อง TQM ที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องประยุกต์ความรู้ดังกล่าวด้วยวิธีการที่แตกต่างกัน

โดยสรุป หลักการ TQM ที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ถ้าดำเนินการอย่างเป็นระบบตามหลักการแล้ว จะส่งผลให้พนักงานเกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และตระหนักถึงคุณภาพเป็นสำคัญ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้ลูกค้า เกิดความพึงพอใจสูงสุดที่จะช่วยให้พนักงานป้องกันการเกิดปัญหาและลดความผิดพลาดจากการทำงานมิให้เกิดขึ้นซ้ำอีก และเป็น การมุ่งส่งเสริมคุณภาพการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำมาซึ่งความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และความอยู่รอดขององค์กร

2.1.4 การนำหลักการ Deming มาใช้กับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

โดยแนวคิดวงจรการบริหารคุณภาพ (Deming's Circle หรือ PDCA-Plan-Do-Check-Act) เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงานอย่างมีระบบ เพื่อให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น โดยตลอด แนวคิดนี้ผู้ที่นำมาเผยแพร่ที่ประเทศญี่ปุ่นเป็นคนแรก คือ Dr. Deming เมื่อ ค.ศ.1950 โดยแนวคิดการบริหารนี้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้

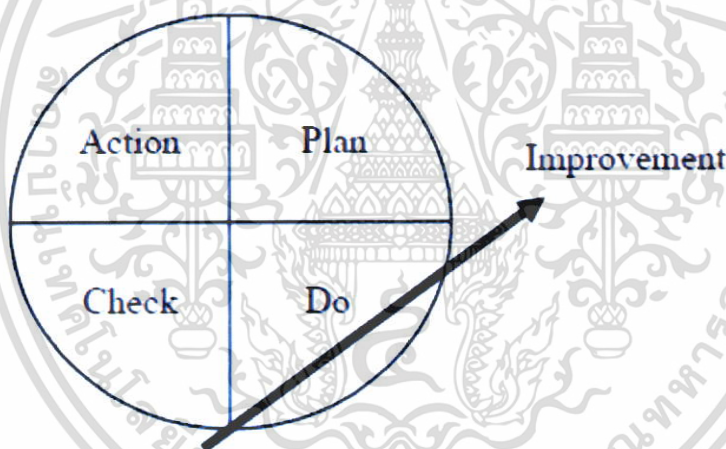
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การจัดทำและวางแผน (Plan) คือ การทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน หัวข้อควบคุม (Control Point) แล้วกำหนดกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ ที่ต้องการปรับปรุง โดยตั้งเป้าหมายที่ต้องการจะบรรลุ พร้อมทั้งกำหนดวิธีการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย

2. การปฏิบัติตามแผน (Do) คือ การปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้และเฝ้าติดตามความคืบหน้า เก็บรวบรวมบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องหรือผลลัพธ์นั้น ๆ

3. การติดตามประเมินผล (Check) คือ การตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีการทำงานตามมาตรฐานหรือไม่ และตรวจสอบค่าวัดต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและยังอยู่ในเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่

4. การกำหนดมาตรการปรับปรุงแก้ไข สิ่งที่ทำให้ไม่เป็นไปตามแผน (Act) คือ การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น หรือปรับมาตรฐานการทำงานใหม่



ภาพที่ 2.1 การบริหารคุณภาพโดยการหมุนวงล้อ PDCA (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล , 2540)

การบริหารคุณภาพโดยการหมุนวงล้อ PDCA จะเป็นตัวจักรหลัก ที่จะทำหน้าที่ขับเคลื่อนให้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรประสบผลสำเร็จ และจะถูกนำไปใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ หรือทุกหน่วยงานในองค์กร (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ 2545, หน้า 89-99) ได้สรุปแนวคิดในการจัดการคุณภาพไว้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แนวคิดการจัดการคุณภาพของเดมมิ่ง (William Edward Deming)

เดมมิ่งได้ให้คำแนะนำในการจัดการคุณภาพ ซึ่งเป็นคำแนะนำที่ทำให้องค์กรต้องเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก คำแนะนำดังกล่าวคือหลักการจัดการคุณภาพ 14 ข้อ (14 Point for Management) ประกอบด้วย

1. ตั้งเป้าหมายปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารทุกระดับต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับองค์กร ลูกค้า การให้บริการและวิธีการปรับปรุงคุณภาพ
2. ขอมรับปรัชญาใหม่ ๆ เพื่อให้องค์กรมีความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันได้อย่างมั่นคง เช่น ขอมรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รับนวัตกรรมใหม่ๆ และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีได้อย่างเต็มที่
3. หลีกเลี่ยงการใช้การตรวจคุณภาพที่เป็นวิธีการทำให้บรรลุเป้าหมายคุณภาพ เพราะการตรวจสอบคุณภาพทำให้องค์กรเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นและมีโอกาสสร้างปัญหาได้ ยกตัวอย่างเช่น การตรวจสอบคุณภาพเป็นเพียงการสุ่มตรวจเท่านั้น ดังนั้นจึงมีโอกาสที่ทำให้งานบกพร่องอาจจะหลุดไปถึงลูกค้าได้ และการตรวจคุณภาพมักจะสร้างปัญหาให้กับระบบปฏิบัติการ ทำให้เกิดจำนวนงานที่รอตรวจคุณภาพ ทำให้เสียเวลามาก
4. หลีกเลี่ยงการดำเนินธุรกิจโดยการตัดสินใจที่ราคาถูกเพียงอย่างเดียว เพราะสินค้าราคาต่ำมักจะมีคุณภาพต่ำด้วย ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาต้นทุนรวม เพิ่มจากค่าใช้จ่ายในการตรวจคุณภาพ การเกิดของเสีย การทำงานช้าช้อน การเก็บสินค้าคงคลังทดแทนของเสีย และทำให้พนักงานไม่สบายใจ ดังนั้นผู้บริหารต้องระบุและประเมินผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น ตลอดจนคิดต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากการซื้อวัตถุดิบด้วย
5. ปรับปรุงกระบวนการผลิตและการบริการอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารจะต้องสร้างระบบที่สามารถผลิตสินค้าและบริการได้อย่างมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยจะต้องศึกษาและหาทางกำจัด การสูญเสีย ตลอดจนความแปรปรวนที่เกิดขึ้นทั้งหมดในระบบ
6. จัดฝึกอบรมและให้ความรู้แก่พนักงานอยู่เสมอ เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการทำงาน เครื่องมือ เทคนิคทางสถิติ และกระบวนการแก้ปัญหาในการทำงาน
7. ผลักดันให้เกิดภาวะผู้นำขึ้น การจัดการคุณภาพจำเป็นต้องเปลี่ยนบทบาทของผู้บังคับบัญชาจากการสั่งการเป็นการแนะนำและคอยสนับสนุนแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถแก้ไขปัญหาเองได้ การปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเช่นนี้ จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสำคัญ มีบทบาทในการปรับปรุงคุณภาพและเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานเป็นทีม

8. ขจัดความกลัวให้หมดไป เดิมมีถือว่า ความกลัวเป็นอุปสรรคสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพ เป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงและความอยู่รอดขององค์กร ความกลัวมีผลทำให้พนักงานไม่กล้าถามปัญหา ไม่กล้าบอกจุดอ่อนที่ตนเองไม่รู้ สาเหตุที่คนกลัวความร่วมมือกัน เพราะกลัวการถูกบังคับ กลัวความล้มเหลว ทำให้คนไม่กล้าทำทาสต่อการกระทำที่เป็นอยู่ ไม่กล้านำเทคนิคใหม่ๆเข้ามาใช้ หลายคนกลัวการเปลี่ยนแปลง เพราะการเปลี่ยนแปลงบังคับให้ต้องใช้วิธีการใหม่แทนวิธีเดิมที่เคยรู้ ถึงแม้ว่าจะเป็นวิธีเดิมจะไม่มีประสิทธิภาพก็ตาม การขจัดความกลัวนี้ผู้บริหารต้องสร้างสภาพแวดล้อมให้คนกล้าถาม กล้ารายงานปัญหา กล้านำเอาความคิดใหม่ ๆ มาใช้ผู้บริหารต้องแสดงให้เห็นว่าวิธีการใหม่ ๆ เป็นโอกาสก้าวไปสู่ความสำเร็จมากกว่าใช้วิธีการเดิม ๆ ที่เน้นความปลอดภัยความมั่นคง แต่กำลังให้ประโยชน์น้อยลงทุกขณะ

9. สนับสนุนให้เกิดการทำงานข้ามสายงาน (Cross Function) เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้ทุกรูปแบบ ลดปัญหาการทำงานแบบแบ่งเป็นฝ่าย เนื่องจากการทำงานเฉพาะฝ่าย ทำให้การประสานงานในเนวราบติดขัดและเกิดปัญหา ดังนั้นการทำงานเป็นทีมจะสามารถแก้ไขปัญหาในส่วนนี้ได้

10. หลีกเลี่ยงการใช้คำขวัญ การติดโปสเตอร์ และป้ายแนะนำ เพราะข้อความที่ใช้อาจส่งผลเสียต่อสภาพจิตใจของพนักงาน ดังนั้นผู้บริหารควรวางวิธีการทำงานที่เหมาะสม เครื่องมือที่มีมาตรฐานและฝึกอบรมพนักงานอยู่เสมอ

11. หลีกเลี่ยงการใช้มาตรฐานการทำงานแบบตัวเลขโควต้า เพราะการใช้มาตรฐานตัวเลขอาจทำให้พนักงานไม่เห็นด้วย และหาทางต่อรองเพื่อให้ลดมาตรฐาน และอาจจะส่งผลเสียต่อคุณภาพของงานด้วย

12. ขจัดอุปสรรคที่ทำลายความภาคภูมิใจของพนักงาน การเริ่มต้นจัดการคุณภาพ จะมีสิ่งที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการเป็นพนักงานที่ดีอยู่อย่างแน่นอน และเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ผู้บริหารจะต้องค้นหาสิ่งที่เป็นอุปสรรคนี้ และหาทางแก้ไขเพื่อให้มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม

13. จัดให้มีแผนการฝึกอบรมให้แก่พนักงาน เพื่อช่วยให้พนักงานมีข้อมูลที่ทันสมัย เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลง เช่น การออกแบบสินค้า เครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต เครื่องมือ วิธีการใหม่ๆ ตลอดจนเทคนิคที่เป็นทางเลือกอื่น นอกจากให้ความรู้และการฝึกอบรมแล้ว ต้องหาทางให้

พนักงานได้รู้ว่า องค์กรมองพนักงานเป็นทรัพย์สินที่มีค่า และพยายามรักษาไว้ ในการอบรมจึงเป็นการแสดงออกให้เห็นถึงความผูกพันที่องค์กรมีต่อพนักงาน

14. กำหนดความผูกพันที่ยาวนานของผู้บริหารระดับสูง ที่มีต่อการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพในการผลิตอย่างสม่ำเสมอ การกระทำของผู้บริหารระดับสูงจะเป็นตัวแสดงออกที่แท้จริงถึงการให้ความสำคัญต่อการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร ผู้บริหารระดับสูงต้องมีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อการจัดการคุณภาพ เพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้พนักงานอื่น ๆ ให้ปฏิบัติตาม เช่น ประธานและรองประธานบริษัท มักจะแสดงออกอย่างแข็งขันถึงความผูกพันต่อการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร โดยการมีส่วนร่วมและรับนวัตกรรมใหม่ๆ

ซึ่งแนวคิดการจัดการคุณภาพของเดมมิงจะเป็นแนวทางปฏิบัติในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ ลดการสูญเสียในกระบวนการทั้งหมด ส่งเสริมให้พนักงานกล้าคิด กล้าตัดสินใจ และกล้าเปลี่ยนแปลงวิธีการ เพื่อเป็นโอกาสไปสู่ความสำเร็จที่มากขึ้น และบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

2.2 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

หากกล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการให้ความเห็นไว้หลายท่าน โดยจะหมายถึง ผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มนุษย์ช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าเป็นทรัพยากรต่างๆ ให้เป็นปัจจัยส่งออก เช่น สินค้า และบริการที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์ องค์กร สังคม และประเทศชาติ การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน เพื่อจะบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน นั่นคือ การเปรียบเทียบกับเป้าหมาย นโยบาย วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือเทียบกับผลการปฏิบัติงานของตนเองและผู้ร่วมงานคนอื่นๆ (ชานินทร์ สุทธิคุณุชร , 2543) ดังนั้นผลการปฏิบัติงานจึงถือเป็นเรื่องเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อผลการปฏิบัติงานดีย่อมถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่หากผลการปฏิบัติไม่ดี ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ สำหรับความหมายในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ณัฐชัย ถนักรบ (2545) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รวดเร็ว ถูกต้องมีคุณภาพ และมาตรฐาน ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร

เอลมอร์ ปีเตอร์สัน และ อี. กลอสวินอร์ พลอแมน (Elore Peterson and E. Grosvernor Plawmam 1953,433 อ้างถึงใน อิศริย์ ธิลาสุนทรวัฒนา, 2546) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538, อ้างถึงใน อิศริย์ ธิลาสุนทรวัฒนา, 2546) ซึ่งให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายถึงผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่ง ที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องพิจารณา

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร การ บริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้ มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิด ประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่ พอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Plowman & Peterson, 1989, p. 325 อ้างถึงใน กชกร เอ็นดู ราษฎร์, 2547, หน้า 11) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยคัดทอนบางข้อลงและสรุป องค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด หรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็ว และสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยความเร็ว ถูกต้อง และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาทั้งหมดจะพบว่าบุคลากรในองค์กรมีส่วนสำคัญอย่างสูงในการบริหารจัดการ ปัจจัยนำเข้าของการผลิตในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลของการปฏิบัติงานที่ดี อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าบุคลากรจะเป็นปัจจัยพิเศษที่มีความสำคัญในการจัดการและดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพทางกรบริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงที่สุด ย่อมจะส่งผลให้งานของหน่วยงานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพตามไปด้วย ซึ่งความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรขององค์กรนั้นปราศจากความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ฉะนั้นการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งความพึงพอใจเป็นกระบวนการหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจ จึงสามารถกล่าวได้ว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นการสร้าง การผลักดัน ชักนำ หรือ โน้มน้าวให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานและสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นจากความสำคัญของบุคลากรที่องค์กรต้องให้ความสำคัญและมีนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะทำให้การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่ลดลงหรืออาจจะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

2.2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานสามารถแยกพิจารณาเป็น 2 กลุ่ม (อิสริย์ ธิลาสุนทร วัฒนา, 2546)

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Individual Factors) เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากความบกพร่องของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

1.2 ขาดความรู้ในงาน ซึ่งเกิดจากการขาดความรู้พื้นฐานที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม การฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ และการขาดประสบการณ์

1.2 การขาดแรงจูงใจ ทำให้พนักงานขาดความสนใจ และไม่ใช้ความพยายามในการปฏิบัติงาน ผลคือ คุณภาพและมาตรฐานของผลงานไม่เป็นไปตามกำหนด หรือเกิดจากความเหนื่อยล้า ทั้งทางกายภาพและจิตใจ เนื่องจากการทำงานเป็นระยะเวลานาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 ความเครียด อาจเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น ประเภทของงาน ปริมาณงาน ความมั่นคงในงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความเครียดที่สูงและต่อเนื่อง จะมีอันตรายต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ

1.4 ความล้าสมัย เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยีและระบบเศรษฐกิจ ทำให้ความรู้ทักษะ และประสบการณ์ในอดีตของพนักงานขาดความเหมาะสม

1.5 ปัญหาส่วนบุคคลและปัญหาครอบครัว มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคคล การทำงาน กิจกรรมทางสังคม และการใช้ชีวิตส่วนตัว ซึ่งแยกกันไม่ได้เด็ดขาด ดังนั้น เมื่อส่วนใดส่วนหนึ่งของชีวิตเกิดปัญหา ก็ส่งผลกระทบต่อส่วนอื่นของชีวิตเช่นกัน

2. ปัจจัยด้านองค์กร (Organizational Factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงาน การบริหารงาน และภาพรวมขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

2.1 ปัญหาด้านกายศาสตร์ การจัดระบบงาน วิธีปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม เป็นสาเหตุที่สำคัญของอุบัติเหตุ อาการเจ็บป่วยทางกายภาพและจิตใจ เช่น สายตาสั้น การปวดหลัง หรือความเมื่อยล้า เป็นต้น

2.2 การติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสม การติดต่อสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ อาจทำให้บุคคลเกิดความสับสนและไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ อาจก่อให้เกิดปัญหาด้านขวัญและกำลังใจขึ้นจากการสื่อความหมายและแปลความหมายที่ผิดพลาด

2.3 อิทธิพลของกลุ่มที่ไม่ทำให้งานมีประสิทธิภาพ ถ้ากลุ่มบุคคลมีทัศนคติตรงข้ามกับเป้าหมายขององค์กรจะเกิดข้อพิพาท หรือไม่ไว้วางใจกับกลุ่มอื่น ๆ ในองค์กร

2.4 วัฒนธรรมองค์กรที่อ่อนแอมากเกินไป

สรุปสิ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากประสบการณ์ที่ไม่เท่ากัน สภาพทางร่างกาย จิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความเหมาะสมในการสื่อสาร ความเข้าใจในงานที่ทำ มีผู้นำที่เหมาะสม สถานที่ทำงานและวิธีการทำงานเหมาะสม ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ถ้าขาดไปจะส่งผลต่อความสำเร็จของงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป

2.2.3 หลักประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร

Harrington Emerson (ค.ศ. 1853-1931) คือวิศวกรของอเมริกา ทำงานในอุตสาหกรรมและบริหารองค์กร Harrington Emerson ได้นำวิธีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์มาบริหารงานในองค์กร การบริหารแบบวิทยาศาสตร์ ก็จะต้องมีการค้นพบ และทดลองเป็นอย่างดีว่าวิธีการนั้น

ได้ผลจริง สามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมากำหนดเป็นหลักการบริหาร ใช้เพื่อปรับปรุงกับการจัดการกับประสิทธิภาพของบุคลากร โครงสร้าง และเป้าหมายขององค์กร เพื่อผลตอบแทนที่สมเหตุสมผล

องค์ประกอบของแนวคิดนี้ได้กล่าวถึงหลักประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร 12 ประการที่สำคัญดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความเป็นไปได้ของงาน
3. ให้คำแนะนำที่ดี มีหลักถูกต้องสมบูรณ์
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้
7. มีการรายงานผลการทำงานเป็นระยะ
8. มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา
9. มีผลงานได้มาตรฐาน
10. ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้
11. มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้
12. ให้น่าเห็นใจ รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี มีประสิทธิภาพ

ข้อดีของแนวทางการบริหารในทฤษฎีนี้ คือ นำหลักของวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีการนำมาทดลองปฏิบัติหลายครั้งแล้ว เมื่อประเมินผล สามารถพิสูจน์ได้ว่ามีประสิทธิภาพอย่างไร โดย Harrington Emerson ได้นำไปใช้ในการบริหารมากกว่า 200 องค์กร ข้อเสียแนวคิดนี้ คือจะแบ่งงานออกเป็นย่อย ๆ เน้นความรวดเร็ว ให้คนทำงานเฉพาะอย่าง เน้นความชำนาญเป็นแนวในการปฏิบัติ ซึ่งอาจต้องสิ้นเปลืองบุคลากร

ปีเตอร์สัน และ โพลว์แมน (Peterier and Plowman 1953, 433) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harrington Emerson โดยตัดทอนบางข้อลงกล่าวถึง ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจว่าในความอย่างแคบ หมายถึงการลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างขวางหมายถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capability) ในการผลิตการดำเนินงานด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสูดนั้น เมื่อสามารถผลิตสินค้าหรือการบริการในปริมาณคุณภาพที่ต้องการในที่เหมาะสม และต้นทุนที่ต่ำสุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ดังนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

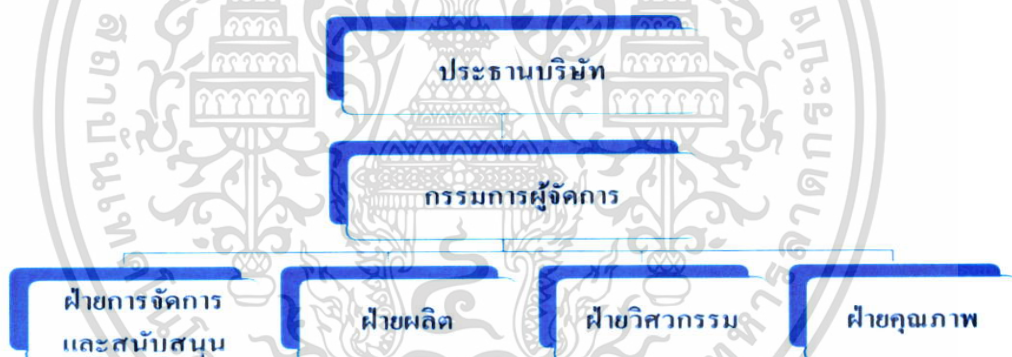
แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จะมียอดประกอบ 4 อย่าง คือ คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และต้นทุน (Cost) ในการผลิต

2.3 บริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)

2.3.1 โครงสร้างองค์กรของบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)

บริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) ประกอบไปด้วย 4 ฝ่ายปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ฝ่ายการจัดการและสนับสนุน (Administration and Support)
2. ฝ่ายผลิต (Production)
3. ฝ่ายวิศวกรรม (Engineering)
4. ฝ่ายคุณภาพ (Quality Assurance)



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างองค์กรของบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ปี 2560)

2.3.2 การดำเนินการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)

บริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2538 มีพนักงานทั้งสิ้นประมาณ 5,300 คน ตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน จ. พระนครศรีอยุธยา โดยบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) เป็นบริษัทในเครือของบริษัทนิปปอนเม็กทรอนจากประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นผู้ผลิตแผ่นวงจรอิเล็กทรอนิกส์ โดยทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัทให้ความสำคัญกับคุณภาพและการพัฒนาของผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญอย่างมากเกี่ยวกับคุณภาพและการพัฒนาของผลิตภัณฑ์ จึงได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) (ประกาศใช้เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2559 โดย Mr.Keizo Fujiwara , ประธานบริษัท) เพื่อนำแนวคิดเกี่ยวกับหลักการการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาปรับใช้ โดยมีหลักการสำคัญ 6 ประการดังต่อไปนี้

1. การมุ่งเน้นลูกค้า
2. การปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง
3. การทำงานเป็นทีม
4. การระดมสมอง
5. การให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ
6. การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ

ขั้นตอนในการดำเนินการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) จะแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นตอนในการวางแผน ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้
 - 1.1 กำหนดรายละเอียดในการใช้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามนโยบายของผู้บริหาร
 - 1.2 คัดเลือกผู้เข้าฝึกอบรม โดยผู้บริหารจะกำหนดผู้ที่เข้าฝึกอบรม ต้องปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายวิศวกรรมและฝ่ายคุณภาพ และเป็นพนักงานในตำแหน่งวิศวกรขึ้นไป ที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปี
2. ขั้นตอนในการใช้งานประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้
 - 2.1 เริ่มฝึกอบรมพนักงานที่ถูกคัดเลือก
 - 2.2 กำหนดวิธีการปฏิบัติในการดำเนินการ
 - 2.3 ติดตามผลการดำเนินการ
3. ขั้นตอนการดำเนินการหลัก โดยมีกิจกรรมหลัก คือ การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ประเมินผลการดำเนินการในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) รายงานผลการดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารระดับสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชิษณุพงศ์ ทองพวง (2556) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย และเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโครงสร้างเชิงองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย กับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัยจำนวน 240 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 3 ชุด คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย เป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ และแบบตรวจสอบรายการ โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย เท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์เนื้อหา

รดาฉวี พลลภชนกนาค (2555) ศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดเห็นของพนักงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1). ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทสีมา เทคโนโลยี จำกัด ที่มีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในด้านที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ 2). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 3). อิทธิพลของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในด้านที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในด้านที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ ทั้ง 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันของผู้บริหารระดับสูง การมอบอำนาจให้กับพนักงาน การให้การศึกษาและการฝึกอบรม การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด 2) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) องค์ประกอบด้านการมอบอำนาจให้กับพนักงาน และการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยองค์ประกอบด้านการมอบอำนาจให้กับพนักงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานมากที่สุด

พิศาล พงโสธร (2555) ศึกษาเรื่อง การนำทฤษฎีการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มาใช้ เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานของฝ่ายบัญชีและฝ่ายการเงิน กรณีศึกษา บริษัท ทีเอ จำกัด (มหาชน) เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการทำงานในแต่ละกระบวนการทำงานของฝ่ายบัญชีและฝ่ายการเงิน ซึ่งได้ใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามความคิดเห็นเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของปัญหา และใช้หลักการบริหารคุณภาพ โดยรวมทั้งมุ่งเน้นการพัฒนาทางด้านบุคลากรเพื่อหาแนวทางการแก้ไขกระบวนการทำงาน รวมทั้งเสนอแนะให้กับผู้บริหารในการพิจารณาปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร จากการศึกษาพบว่า สาเหตุของปัญหาคือบุคลากรขาดความรู้และมิได้หาความรู้เพิ่มเติมในส่วนงานที่ตนรับผิดชอบ ขาดความระมัดระวังและความรอบคอบในการทำงาน มิได้ตระหนักถึงหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบว่ามีผลกระทบต่อการทำงานขั้นต่อไป ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ละเลยการติดตามงานที่รับผิดชอบ และทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางการแก้ไขโดยการนำทฤษฎีการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทางด้านบุคลากรเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

บุรินทร์ สันติสาส์น (2558) ศึกษาเรื่อง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการนำแนวคิด TQM ไปปฏิบัติในโรงงานอุตสาหกรรมหล่อหลอมเหล็กของไทย วิธีการศึกษาประกอบด้วย การวิจัยแบบเชิงปริมาณ โดยการสุ่มตัวอย่างจาก โรงงานอุตสาหกรรมหล่อหลอมเหล็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดในภาคกลาง ที่มีรายชื่ออยู่ในฐานข้อมูลของกรมโรงงานอุตสาหกรรม ประเภท โรงงานหล่อหลอมเหล็ก เครื่องมือวิจัยที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 268 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรต้น ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม การสื่อสารในองค์กร และความผูกพันกับองค์กร สามารถพยากรณ์ตัวแปรตามคือประสิทธิภาพการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของโรงงานหล่อหลอมเหล็กของไทยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บุรินทร์ สันติสาส์น (2556) ศึกษาเรื่อง แนวทางในการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM) สู่การพัฒนาคุณภาพบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM) สู่การพัฒนาคุณภาพบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาแนวทางสร้างเสริมการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM) สู่งานพัฒนาคุณภาพบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษากับบุคคลากรที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM) ในงานพัฒนาคุณภาพบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีในภาพรวม จัดอยู่ในเกณฑ์มาก 2. แนวทางสร้างเสริมการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM) คือ ควรมีการสนับสนุนการมีส่วนร่วมและสร้าง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร กรณีศึกษา บริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัย ตามลำดับต่อไปนี้

3.1 แหล่งข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 แหล่งข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร กรณีศึกษา บริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) เป็นพนักงานที่ผ่านการอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพขององค์กรและเป็นพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มีจำนวนทั้งหมด 303 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ส คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย เดือนสิงหาคม 2560) แบ่งตามฝ่ายปฏิบัติงานดังนี้

1.1 ฝ่ายวิศวกรรม (Engineering) จำนวน 183 คน

1.2 ฝ่ายคุณภาพ (Quality Assurance) จำนวน 120 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้จะเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (สมชาย ศิริรัตน์, 2549)

จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05
แทนที่

$$n = \frac{303}{1 + \{303 \times (0.05)^2\}}$$

$$n = 172.4$$

จากการคำนวณ จะได้กลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย เท่ากับ 173 คน และจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Sampling) โดยแบ่งตามสัดส่วนดังนี้

แผนก Engineering มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

$$n(ENG) = \frac{N(ENG) \times n(Total)}{N(Total)}$$

$$n(ENG) = \frac{183 \times 173}{303}$$

$$n(ENG) = 104$$

แผนก Quality Assurance (QA) มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

$$n(QA) = \frac{N(QA) \times n(Total)}{N(Total)}$$

$$n(QA) = \frac{120 \times 173}{303}$$

$$n(QA) = 69$$

จึงสามารถสรุปจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้ตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ฝ่ายปฏิบัติงาน	ประชากร (N)	กลุ่มตัวอย่าง (n)
Engineering (ENG)	183	104
Quality Assurance (QA)	120	69
รวม	303	173

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิด Rating Scale ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารตารางงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องมาสรุปและหาความสอดคล้องเพื่อประยุกต์ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ โดยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทั่วไปของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และฝ่ายปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

เป็นคำถามเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ซึ่งใช้หลักการ 6 ด้าน คือ 1) การมุ่งเน้นที่ลูกค้า 2) การปรับปรุงกระบวนการ 3) การมีส่วนร่วมของคนในองค์กร 4) การระดมสมอง 5) การให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ 6) การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพเป็นองค์ประกอบ โดยประยุกต์สร้างแบบสอบถามจากแนวคิดตามหลักการ TQM ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราวัด Likert scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับความคิดเห็นมากที่สุด 2) ระดับความคิดเห็นมาก 3) ระดับความคิดเห็นปานกลาง 4) ระดับความคิดเห็นน้อย 5) ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราวัด Likert scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับความคิดเห็นมากที่สุด 2) ระดับความคิดเห็นมาก 3) ระดับความคิดเห็นปานกลาง 4) ระดับความคิดเห็นน้อย 5) ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาและค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากเอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการ วารสาร รวมถึงงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีการในการสร้างแบบสอบถามจากคู่มือการสร้างแบบสอบถามงานวิจัยของ ปฏิมา มั่นศิลป์ (2553)
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และดำเนินการตรวจสอบแล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมตามคำแนะนำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. นำแบบสอบถามที่ทำการจัดพิมพ์แล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบเครื่องมือ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการทดลองนี้จะไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเดียวกับที่จะใช้ในการทำวิจัย โดยการทดลองใช้แบบสอบถามกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทดลองทั้งสิ้น 30 คน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย โดยมีจำนวนประชากรรวมทั้งหมด 303 คน จำแนกตามฝ่ายปฏิบัติงานโดยกำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ได้ 173 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และนำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์ผล

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิเป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความวารสารต่างๆ เพื่อเป็นส่วนประกอบของเนื้อหาในการที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาได้แล้ว นำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ จากนั้นนำมาตรวจการให้คะแนนและนำผลคะแนนมาทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพ การศึกษาระดับตำแหน่งงาน ฝ่ายงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงานจะใช้ค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ การนำเสนอค่าความถี่และค่าร้อยละของประชากร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวทางการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในแง่ของการให้ความสำคัญกับลูกค้า การปรับปรุงกระบวนการ ทุกคนมีส่วนร่วมในองค์กร การระดมสมอง การให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ โดยนำมาหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย		ระดับความคิดเห็น
1.00 - 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง

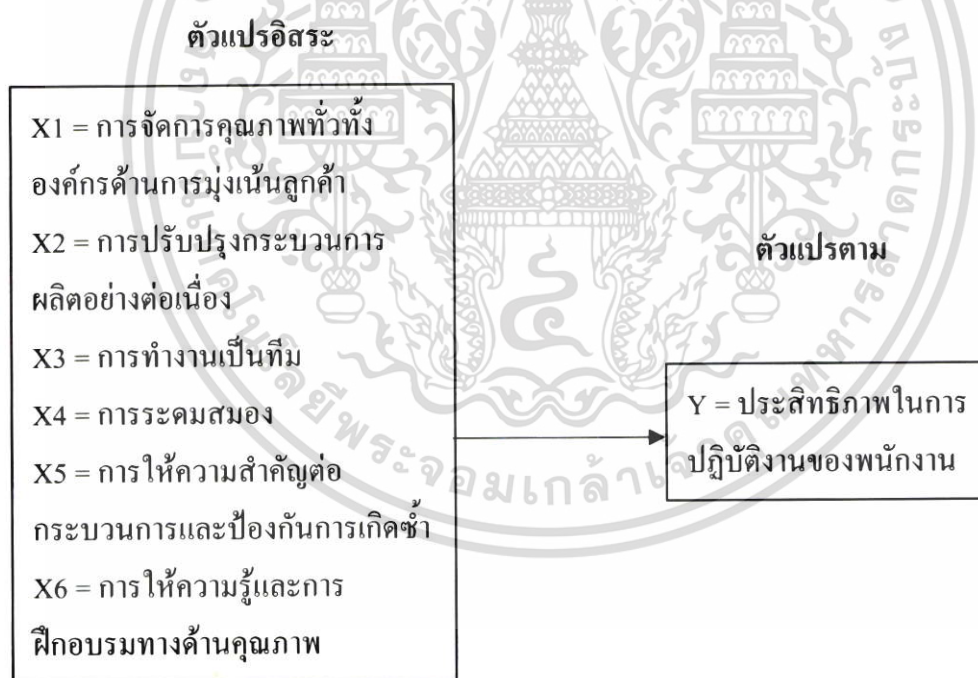
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยนำมาหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้ (รัฐพล เล็กสวาสดี, 2558 อ้างถึงใน มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ, 2556)

ค่าเฉลี่ย		ระดับความคิดเห็น
1.00 - 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยใช้การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Regression) โดยกำหนดตัวแปรดังนี้



ภาพที่ 3.1 ภาพแสดงการกำหนดสัญลักษณ์แทนตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

สมการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระตามสมมติฐานการวิจัย

$$\bar{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้ในการบรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษาครั้งนี้ เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพ การศึกษาระดับตำแหน่งงาน ฝ่ายงานที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน ได้จากสูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนข้อมูลของแต่ละข้อ} \times 100}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}}$$

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group Data) (รัฐพล เล็กสวาสดี 2558)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ X = คะแนนแต่ละคนในกลุ่มตัวอย่าง
 \bar{X} = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum X$ = ผลรวมของค่าต่างๆของกลุ่มตัวอย่าง
 n = ขนาดตัวอย่าง

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับค่าเฉลี่ยเลขคณิตเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนในแต่ละข้อ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (รัฐพล เล็กสวาสดี, 2558)

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

เมื่อ $S. D.$ = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 X = คะแนนของแต่ละคนในกลุ่มตัวอย่าง
 n = จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

คือการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) (รัฐพล เล็กสวาสดี, 2558: 85-89) เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลตัวแปรอิสระ (Independent Variable) หลายตัวร่วมกันว่าจะมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) อย่างไรบ้าง ซึ่งตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเรียกว่าตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เขียนได้เป็น

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + \varepsilon_i$$

เมื่อ Y_i	=	ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรตามของประชากร เมื่อ $i = 1, 2, \dots, n$
X_{ji}	=	ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรอิสระที่ j เมื่อ $j = 1, 2, \dots, k$
β_0	=	ค่าที่ตัดแกน Y ของสมการเส้นตรง (เมื่อ X_i ทุกค่าเป็น 0)
β_j	=	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial Regression Coefficient)
ε_i	=	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ i
K	=	จำนวนตัวแปรอิสระ
N	=	ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

ข้อสมมติ (Assumption) ของความคลาดเคลื่อน

1. ε_i มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) โดยมีค่าคาดหวัง (Expected Value) เป็นศูนย์และมีความแปรปรวนคงที่
2. ε_i และ ε_j สำหรับ $i \neq j$ เป็นอิสระต่อกัน
3. X_{ij} แต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน

โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณจะใช้เมตริกซ์เป็นเครื่องมือ โดยกำหนดค่าต่างๆดังนี้

สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ค่าประมาณของ Y_i ที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนเป็นสมการเรียกว่าสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยมีสมการดังนี้

$$\bar{Y}_i = b_0 + b_1 X_{1i} + b_2 X_{2i} + \dots + b_k X_{ki}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยที่ \bar{Y}_j เป็นค่าประมาณของ Y_j และ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ เป็นค่าประมาณของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ จะหาได้โดยใช้วิธี Least Squares Method

ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณจะใช้เมตริกซ์เป็นเครื่องมือได้มีสูตรในการประมาณค่าดังนี้

$$b = (X'X)^{-1}X'Y$$

การทดสอบสมการความถดถอยเชิงซ้อนโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว โดยมีสมมติฐานคือ

$$H_0: \beta_0 = \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$$

$$H_1: \text{อย่างน้อยมี } \beta_j \text{ อย่างน้อย 1 ค่า } \neq 0, \text{ เมื่อ } j = 1, 2, \dots, k$$

เมื่อ β_k เป็นค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ซึ่งแสดงอัตราการเปลี่ยนแปลงค่าสูตรที่ใช้ในการคำนวณ

$$F = \frac{(b'X'Y' - n\bar{Y}^2)/k}{(Y'Y - b'X'Y')/(n - k - 1)}$$

เมื่อ	k	=	จำนวนตัวแปรอิสระ
	n	=	ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
	$\frac{n}{Y}$	=	ค่าเฉลี่ย

เปรียบเทียบค่า F ที่ได้จากการคำนวณกับค่า F ที่ได้จากตารางที่ $df = n - k - 1$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า F ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า F ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะยอมรับ H_0 แสดงว่า X ทั้ง k ตัวไม่ส่งผลต่อ Y ในรูปเชิงเส้น

ถ้าค่า F ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า F ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 แสดงว่ามี X_j อย่างน้อย 1 ตัวที่ส่งผลต่อ Y ในเชิงเส้น จำต้องทดสอบต่อไปว่า X_j ตัวใดมีความสัมพันธ์กับ Y โดยใช้สถิติทดสอบเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์การถดถอยทดสอบต่อไป

การทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient)

สมมติฐาน

$$H_0: \beta = 0$$

$$H_1: \beta \neq 0$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$t = \frac{b_j - \beta_j}{S_{tj}}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ S_{b_j} หาได้จากการถอดรากกำลังสองของ $\text{Var}(b_j)$ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$\text{Var}(b_j) = \sigma^2 (X'X)^{-1}$$

เมื่อ σ^2 คือ ค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน ซึ่งประมาณได้จากสูตร

$$\sigma^2 = \frac{Y'Y - b'X'Y'}{n - k - 1}$$

เปรียบเทียบค่า t ที่ได้จากการคำนวณกับค่า t ที่ได้จากตารางที่ $df = n - k - 1$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า t ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะยอมรับ H_0 แสดงว่าค่า $\beta_j = 0$ นั่นคือ ตัวแปร X_j ไม่ส่งผลต่อตัวแปร Y ในเชิงเส้นตรง ถ้าค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า t ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าค่า $\beta_j \neq 0$ นั่นคือ ตัวแปรตาม X_j ส่งผลต่อตัวแปร Y ในเชิงเส้นตรง

การแปลความหมาย

เมื่อ β_j มีนัยสำคัญ (ปฏิเสธ H_0) แปลความได้ว่าเมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ค่าของตัวแปรตามจะเปลี่ยนแปลงไป β_j หน่วย เมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่นๆคงที่

Coefficient of determination, R^2

ในการใช้สมการไปพยากรณ์ค่า Y หรือ R บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์โดยบอกให้ทราบถึง สัดส่วนหรือร้อยละความแปรปรวนของ Y ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ คำนวณจากสูตร

$$R^2 = \frac{b'X'Y' - n\bar{Y}^2}{Y'Y - n\bar{Y}^2} \times 100, 0 \leq R^2 \leq 1$$

การกำหนดตัวแปร

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดค่าของตัวแปรต่างๆดังนี้

k	=	6
n	=	173
Y_j	=	ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
X_j	=	ตัวแปรอิสระ คือ การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์และการนำเสนอของการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร กรณีศึกษา บริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) ผู้วิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จำนวน 173 ชุด นำมาทำการวิเคราะห์การแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งได้ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.4 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ฝ่ายที่สังกัดงาน และประสบการณ์ทำงาน โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	121	69.9
หญิง	52	30.1
รวม	173	100.0
2. อายุ		
มากกว่า 21- 30 ปี	101	58.4
มากกว่า 31- 40 ปี	60	34.7
มากกว่า 31- 40 ปี	60	34.7
มากกว่า 41- 50 ปี	12	6.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	173	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	125	72.2
สมรส	42	24.3
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	6	3.5
รวม	173	100.0
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	95	54.9
ปริญญาโท	78	45.1
รวม	173	100.0
5. ตำแหน่งงาน		
วิศวกร (Engineer)	126	72.8
วิศวกรอาวุโส (Sr.Engineer)	40	23.1
ผู้จัดการ (Manager)	7	4.0
รวม	173	100.0
6. ฝ่ายที่สังกัดงาน		
ฝ่ายวิศวกรรม (Engineering)	140	80.9
ฝ่ายคุณภาพ (Quality Assurance)	33	19.1
รวม	173	100.0
7. ประสบการณ์ในการทำงาน		
มากกว่า 1 - 3 ปี	56	32.4
มากกว่า 3 - 5 ปี	80	46.2
มากกว่า 5 - 10 ปี	31	17.9
มากกว่า 10 ปี	6	3.5
รวม	173	100.0

จากตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังต่อไปนี้

เพศ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 69.9 รองลงมาเป็นเพศหญิงจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อายุ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 21-30 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 รองลงมาคือพนักงานที่มีอายุมากกว่า 31-40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 41-50 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9

สถานภาพ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมาคือปริญญาโท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1

ตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน คือ วิศวกร (Engineer) จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 รองลงมาคือวิศวกรอาวุโส (Sr.Engineer) จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 และผู้จัดการ (Manager) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ฝ่ายที่สังกัดงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่อยู่ฝ่ายวิศวกรรม (Engineering) จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 80.9 รองลงมาคือ ฝ่ายคุณภาพ (Quality Assurance) จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน คือ มากกว่า 3 - 5 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือมากกว่า 1 - 3 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 และมากกว่า 5 - 10 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) ที่มีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยทำการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.2-4.7

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับและลำดับที่ของระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	\bar{x}	S.D.	การแปลความ	ลำดับที่
1. นโยบายของบริษัทมุ่งเน้นผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก	3.66	0.531	มาก	2
2. บริษัทยึดหลักคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า	3.64	0.646	มาก	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.2 (ต่อ)

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	\bar{x}	S.D.	การแปลความ	ลำดับที่
3. บริษัทยึดความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	3.92	0.831	มาก	1
4. บริษัทมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ	3.00	1.084	ปานกลาง	4
รวม (n = 173)	3.56	0.773		

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับของความคิดเห็นของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.56 และพนักงานมีระดับของความคิดเห็นในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าโดยรวมแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.773 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทยึดความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลางมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.56 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.773

ลำดับที่ 2 นโยบายของบริษัทมุ่งเน้นผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลักมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.66 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.531

ลำดับที่ 3 บริษัทยึดหลักคุณภาพของกระบวนการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.64 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.646

ลำดับที่ 4 บริษัทมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.00 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.084

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับและลำดับที่ของระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านการปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ด้านการปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง	\bar{x}	S.D.	การแปลความ	ลำดับที่
5. บริษัทให้ความสำคัญในทุกๆกระบวนการ	3.87	0.567	มาก	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.3 (ต่อ)

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ด้านการปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง	\bar{x}	S.D.	การแปลความ	ลำดับที่
6. บริษัทมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.48	0.577	มาก	2
7. บริษัทมีวิธีการป้องกันและลดความสูญเสียในกระบวนการทำงาน	3.48	0.832	มาก	3
8. บริษัทมีวิธีการกำจัดข้อผิดพลาดเพื่อให้เกิดความผิดพลาดให้น้อยที่สุด	3.31	0.818	ปานกลาง	4
รวม (n = 173)	3.54	0.699		

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับของความคิดเห็นของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ด้านการปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่องโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.54 และพนักงานมีระดับของความคิดเห็นในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าโดยรวมแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.699 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทให้ความสำคัญในทุกๆกระบวนการมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.87 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.567

ลำดับที่ 2 บริษัทมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.48 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.577

ลำดับที่ 3 บริษัทมีวิธีการป้องกันและลดความสูญเสียในกระบวนการทำงานมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.48 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.832

ลำดับที่ 4 บริษัทมีวิธีการกำจัดข้อผิดพลาดเพื่อให้เกิดความผิดพลาดให้น้อยที่สุดมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.31 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.818

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับและลำดับที่ของระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ด้านการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร	\bar{x}	S.D.	การแปลความ	ลำดับที่
9. บริษัทและพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ	3.71	0.663	มาก	2
10. บริษัทนำความรู้และประสบการณ์ของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร	3.88	0.655	มาก	1
11. บริษัทกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการมีส่วนร่วมของพนักงาน	3.06	0.929	ปานกลาง	4
12. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเสมอ	3.34	1.102	ปานกลาง	3
รวม (n = 173)	3.54	0.699		

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับของความคิดเห็นของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ด้านการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.50 และพนักงานมีระดับของความคิดเห็นในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าโดยรวมแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.837 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทนำความรู้และประสบการณ์ของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.88 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.655

ลำดับที่ 2 บริษัทและพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.71 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.663

ลำดับที่ 3 บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเสมอมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.34 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.102

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 4 บริษัทกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการมีส่วนร่วมของพนักงานมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.06 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.929

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับและลำดับที่ของระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านการระดมสมอง

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ด้านการระดมสมอง	\bar{x}	S.D.	การแปลความ	ลำดับที่
13. บริษัทมีการจัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นของพนักงาน	3.65	0.695	มาก	2
14. บริษัทมีการจัดประชุมเพื่อการแก้ปัญหาและกำหนดแนวทางปฏิบัติ	3.85	0.763	มาก	1
15. บริษัทเปิดรับความคิดหรือมุมมองใหม่ๆจากพนักงาน	3.17	0.632	ปานกลาง	3
16. บริษัทกระตุ้นและพยายามส่งเสริมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน	3.10	0.971	ปานกลาง	4
รวม (n = 173)	3.54	0.699		

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับของความคิดเห็นของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ด้านการระดมสมองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.44 และพนักงานมีระดับของความคิดเห็นในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าโดยรวมแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.765 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทมีการจัดประชุมเพื่อการแก้ปัญหาและกำหนดแนวทางปฏิบัติมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.85 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.763

ลำดับที่ 2 บริษัทมีการจัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นของพนักงานมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.695

ลำดับที่ 3 บริษัทเปิดรับความคิดหรือมุมมองใหม่ๆจากพนักงานมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.17 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.632

ลำดับที่ 4 บริษัทกระตุ้นและพยายามส่งเสริมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.10 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.971

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับและลำดับที่ของระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านการให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ด้านการให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ	\bar{x}	S.D.	การแปลความ	ลำดับที่
17. บริษัทมีแนวทางในการค้นหาสาเหตุของปัญหา	3.63	0.657	มาก	1
18. บริษัทมีแนวทางในการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ	3.52	0.818	มาก	3
19. บริษัทมีการทบทวนมาตรฐานกระบวนการและฝึกอบรมพนักงานอยู่เสมอ	3.55	0.686	มาก	2
20. บริษัทมีทีมตรวจสอบ (Audit) กระบวนการอยู่เสมอ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ลูกค้ากำหนด	3.17	0.836	ปานกลาง	4
รวม (n = 173)	3.55	0.786		

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับของความคิดเห็นของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ด้านการให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.55 และพนักงานมีระดับของความคิดเห็นในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าโดยรวมแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.786 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทมีแนวทางในการค้นหาสาเหตุของปัญหามีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.63 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.657

ลำดับที่ 2 บริษัทมีการทบทวนมาตรฐานกระบวนการและฝึกอบรมพนักงานอยู่เสมอมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.55 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.686

ลำดับที่ 3 บริษัทมีแนวทางในการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.52 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.818

ลำดับที่ 4 บริษัทมีทีมตรวจสอบ (Audit) กระบวนการอยู่เสมอ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกกำหนดมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.17 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.836

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับและลำดับที่ของระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านการให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ด้านการให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ	\bar{x}	S.D.	การแปลความ	ลำดับที่
21. บริษัทมีการจัดกิจกรรมคุณภาพเพื่อให้พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในวิธีการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง	3.97	0.828	มาก	1
22. บริษัทมีการจัดฝึกอบรมในด้านคุณภาพให้กับพนักงานอยู่เสมอ	3.39	0.775	ปานกลาง	3
23. บริษัทมีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจของบริษัทโดยมุ่งเน้นที่คุณภาพเป็นสำคัญ	3.69	0.795	มาก	2
24. บริษัทมีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจของบริษัทโดยมุ่งเน้นที่การลดจำนวนของเสียในกระบวนการ เช่น การให้ความรู้ ความเข้าใจในแต่ละกระบวนการ	3.13	0.744	ปานกลาง	4
รวม (n = 173)	3.55	0.786		

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับของความคิดเห็นของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ด้านการให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.55 และพนักงานมีระดับของความคิดเห็นในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าโดยรวมแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.786 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทมีการจัดกิจกรรมคุณภาพเพื่อให้พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในวิธีการแก้ปัญหาที่ถูกต้องมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.63 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.657

ลำดับที่ 2 บริษัทมีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจของบริษัทโดยมุ่งเน้นที่คุณภาพเป็นสำคัญมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.69 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.795

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 3 บริษัทมีการจัดฝึกอบรมในด้านคุณภาพให้กับพนักงานอยู่เสมอมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.39 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.775

ลำดับที่ 4 บริษัทมีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจของบริษัทโดยมุ่งเน้นที่การลดจำนวนของเสียในกระบวนการ เช่น การให้ความรู้ ความเข้าใจในแต่ละกระบวนการมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.13 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.744

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับและลำดับที่ของระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลความ	ลำดับที่
25. การนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในบริษัท ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงาน	3.79	0.816	มาก	2
26. การนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในบริษัท ทำให้พนักงานปฏิบัติงานเสร็จทันเวลา ถูกต้องและมีคุณภาพ	3.75	0.708	มาก	3
27. การนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในบริษัท ทำให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	3.54	0.912	มาก	4
28. การนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในบริษัท ทำให้พนักงานเกิดความคิดใหม่ในการแก้ไขปัญหา	4.14	0.607	มาก	1
รวม (n = 173)	3.72	0.788		

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับของความคิดเห็นของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ด้านการให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.72 และพนักงานมีระดับของความคิดเห็นในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าโดยรวมแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.788 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 การนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในบริษัท ทำให้พนักงานเกิดความคิดใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหามีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.14 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.607

ลำดับที่ 2 การนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในบริษัท ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงานมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.79 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.816

ลำดับที่ 3 การนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในบริษัท ทำให้พนักงานปฏิบัติงานเสร็จทันเวลา ถูกต้องและมีคุณภาพมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.75 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.708

ลำดับที่ 4 การนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในบริษัท ทำให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.54 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.912

ลำดับที่ 5 การนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในบริษัท สามารถลดต้นทุนในกระบวนการได้ เช่น ลดของเสียที่เกิดในกระบวนการ ลดจำนวนพนักงานในกระบวนการมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.36 และมีระดับความแตกต่างกันน้อย โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.799

4.4 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ในการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติในการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีการใช้เทคนิคการนำเข้าตัวแปรแบบ stepwise ซึ่งจากการทดสอบเงื่อนไขเพื่อการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระหรือที่เรียกว่าปัญหา Multicollinearity ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรอิสระมาพิจารณาจากค่า VIF (Variance Inflation Factor) ถ้า VIF มีค่ามาก แสดงว่าตัวแปรอิสระตัวนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นๆ พิจารณาจากค่า VIF ที่คตินั้นจะกำหนดว่าไม่ควรมีความสูงเกินกว่า 10 (รัฐพล เล็กสวาสดี 2558 : 111 อ้างอิงจาก Terry E. Dielman. 1996 : 318)

เนื่องจากการวิเคราะห์ทางสถิติในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธีการนำเข้าตัวแปร stepwise โดยผู้วิจัยจึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขออธิบายถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของผลการวิเคราะห์ รวมทั้งอธิบายสมการพยากรณ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ในครั้งนี้

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	B	t	P-value
ค่าคงที่	0.546	3.195	0.002**
การปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง	0.247	3.481	0.001**
การมีส่วนร่วมของคนในองค์กร	0.151	2.103	0.037*
การระดมสมอง	0.180	2.925	0.004**
การให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ	0.175	2.559	0.011*
การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ	0.139	2.118	0.036*

$R = 0.822$, $Adjust R^2 = 0.666$, $SEE = 0.177$, $P-Value = 0.000$, $F = 69.611$

หมายเหตุ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่าค่า $F = 69.611$ และ $P-Value = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าปัจจัยในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมของคนในองค์กร การระดมสมอง การให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ และการให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ ($Adjust R^2$) เท่ากับ 0.666 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ร้อยละ 66.6 โดยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ในด้านการปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมของคนในองค์กร การระดมสมอง การให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ และการให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยอยู่ที่ 0.247 , 0.180 , 0.175 , 0.151 , 0.139 ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถเขียนเป็นสมการการถดถอยเชิงพหุคูณได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน = $0.546 + 0.247$ การปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง* + 0.180 การระดมสมอง** + 0.175 การให้ความสำคัญต่อกระบวนการและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ป้องกันการเกิดซ้ำ* + 0.151 การมีส่วนร่วมของคนในองค์กร* + 0.139 การให้ความรู้และการ
ฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ*



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร กรณีศึกษา บริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นในด้านการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) 2) เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร จำนวน 173 คน

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 69.9% มีอายุมากกว่า 21-30 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 สถานภาพโสดจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 มีตำแหน่งงาน คือ วิศวกร (Engineer) จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 ส่วนใหญ่อยู่ฝ่ายวิศวกรรม (Engineering) จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 80.9 มีประสบการณ์ในการทำงาน คือ มากกว่า 3 - 5 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2

5.1.2 ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) ที่มีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร พบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.340 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ในด้านต่างๆพบว่า ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ และด้านการปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 , 3.54 และ 3.51 นอกจากนี้ด้านการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร ด้านการให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ และด้านการระดมสมอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47 , 3.44 และ 3.36 ตามลำดับ

5.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)

สมมติฐาน การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านการมุ่งเน้นลูกค้า การปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง การทำงานเป็นทีม การระดมสมอง การให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง และการระดมสมอง มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ และการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการมุ่งเน้นลูกค้า ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 ระดับความคิดเห็นในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)

ระดับความคิดเห็นในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ ด้านการปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ ด้านการให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการระดมสมอง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) โดยเรียงลำดับความคิดเห็นดังนี้

1. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า จากการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านการให้มุ่งเน้นลูกค้าถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ โดยการมุ่งเน้นลูกค้า คือ การผลิตสินค้าภายใต้มาตรฐานคุณภาพที่ดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2541) ที่กล่าวถึงนิยามคุณภาพของ Roberto Costello ว่าคุณภาพคือ ความคาดหวังของลูกค้า และได้กล่าวถึงคำนิยามคุณภาพของ Duncan William L. ที่กล่าวว่า คุณภาพคือมูลค่าที่มอบให้ลูกค้า นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดของ บรรจง จันทรมาศ (2544) ที่กล่าวไว้ว่า องค์กรขึ้นอยู่กับลูกค้าขององค์กรเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อจะได้ดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า และมุ่งมั่นทำให้ได้เกินความคาดหวังของลูกค้า

2. ด้านการให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ จากการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านการให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ อยู่ในระดับมาก โดยพนักงานเห็นว่าการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องจะเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการพัฒนาพนักงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และพนักงานทุกระดับชั้นจะต้องได้รับการฝึกอบรมในเรื่องของ TQM ด้วย แต่อย่างไรก็ตาม จากระดับความคิดเห็นของพนักงาน พบว่าค่าเฉลี่ยของการให้ความรู้ ความเข้าใจในแต่ละกระบวนการมีค่าน้อยที่สุด เท่ากับ 3.13 ซึ่งบริษัทจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการอบรม การให้ความรู้และความเข้าใจในแต่ละกระบวนการให้แก่พนักงานให้มากขึ้น เพราะการที่พนักงานไม่รู้ ไม่มีความเข้าใจในเรื่องของ TQM ที่ถูกต้อง ก็จะส่งผลให้พนักงานไม่มีการตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพ อาจจะทำให้การดำเนินการไม่มีประสิทธิผลและนำไปสู่ความล้มเหลวในธุรกิจได้ ซึ่งสอดคล้องกับ กูเมะ (Kume, 2543 อ้างถึงใน ดวงใจ รักษากุล, หน้า 21) กล่าวว่า อุปสรรคสำคัญอย่างหนึ่งในการส่งเสริม TQM คือ ความไม่รู้ ผู้บริหารหลายท่านไม่ตระหนักในบทบาทหน้าที่ที่สามารถทำได้ในการดำเนินการธุรกิจของบริษัท ดังนั้นความเข้าใจ TQM ที่ถูกต้อง ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและพนักงานจะต้องได้รับการฝึกอบรมในเรื่อง TQM ด้วย โดยบริษัทที่นำ TQM ไปใช้นั้น จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมด้านคุณภาพทั้งบริษัทและจะเป็นการดีที่สุด ถ้าการฝึกอบรมดังกล่าวถูกปรับให้เหมาะสมในแต่ละระดับขององค์กรด้วย เพราะเนื่องจากบุคลากรในแต่ละระดับมีบทบาทหน้าที่ใน TQM ที่แตกต่างกันและต้องการความรู้ในเรื่อง TQM ที่แตกต่างกัน จึงต้องประยุกต์ความรู้ดังกล่าวด้วยวิธีการที่แตกต่างกันด้วย ความเข้าใจ TQM ที่ถูกต้อง เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการปรับตัวให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดผลิตภัณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ด้านการปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง จากการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านการปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นผลมาจากพนักงานมีความต้องการที่จะลดความผิดพลาดและความสูญเสียจากการทำงานหรือให้เกิดความผิดพลาดให้น้อยที่สุด เพราะถ้าเกิดความเสียหายมากก็ย่อมทำให้บริษัทต้องสูญเสียทรัพย์สินและเงินทอง และส่งผลถึงกำไรที่บริษัทจะได้รับน้อยลงไปด้วย ดังนั้นพนักงานจึงมีความเห็นว่าควรจะทำให้ความสำคัญกับการทำงานอย่างเป็นระบบและทุกขั้นตอนของกระบวนการทำงาน และควรมีการบริหารจัดการกระบวนการทำงานให้ทุกคนจะต้องปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งบริษัท เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น และมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันของบริษัท ซึ่งเป็นไปตามหลักแนวคิดด้านการจัดการ มัลลิกา ต้นสอน (2544, หน้า 10-13) กล่าวว่า การจัดการมีความเป็นสากล (Universal) ที่ประยุกต์ให้การดำเนินงานในทุกองค์กรบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ตลอดจนได้รับการยอมรับว่าเป็นงานที่สำคัญและมีความจำเป็นสำหรับทุกองค์กร โดยเฉพาะการพลวัตของสภาพแวดล้อมและกระบวนการ โลกาภิวัตน์ที่การแข่งขันกระจายไปทั่วโลก หรือที่เรียกว่า โลกไร้พรมแดน ทำให้ผู้บริหารไม่สามารถปล่อยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างไร้ทิศทาง แต่จะต้องบริหารงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติหรือที่เรียกว่า “กระบวนการทางการจัดการ” ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ หรืองานที่ผู้จัดการทุกคนจะต้องปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานในองค์กรหรือหน่วยงานเป็นไปอย่างราบรื่นและตรงเป้าหมาย

4. ด้านการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร จากการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นผลมาจากพนักงานอยากแสดงความรู้สึกในการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาและคิดหาวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน โดยการนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ในงาน เพื่อจะได้ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพในกระบวนการ เพราะพนักงานเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจะเป็นผู้ที่รู้ปัญหามากที่สุดและสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิลเลียม (William , 1997) กล่าวว่า ถือเป็นสิ่งจำเป็นที่การนำความรู้และประสบการณ์ของพนักงานทุกคนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการมีส่วนร่วมของพนักงานด้วยการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม โดยการถือว่าผู้ปฏิบัติงานจะรู้ปัญหาและสามารถแก้ไขได้ดีที่สุด ทุกคนควรมีโอกาสได้แสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

5. ด้านการให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ จากการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านการให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นผลมาจากพนักงานเห็นว่า พนักงานทุกคนจะต้องให้ความสำคัญต่อกระบวนการทำงานและจะต้องค้นหาสาเหตุของความเสียหาย ว่าสาเหตุที่เกิดขึ้นนั้นเริ่มต้นมาจากที่ใด แล้วจึงแก้สาเหตุให้ตรงจุดพร้อมทั้งหามาตรการแก้ไข ควรจะต้องนำระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงานเพื่อนำมาควบคุมคุณภาพของงานและพยายามหาวิธีการทำงานแบบใหม่มาใช้ในการทำงานด้วย เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อิชิคาวา (Ishikawa, 1985) ควรนำระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ เนื่องจากระบบควบคุมคุณภาพนี้จะเน้นที่กระบวนการผลิต เน้นที่การตรวจสอบเพื่อค้นหาข้อผิดพลาดและหาทางแก้ไข เพื่อให้สินค้าและบริการนั้น ๆ ได้มาตรฐาน และที่สำคัญระบบนี้จะเน้นที่การป้องกันเพื่อลดความสูญเสียในการผลิตลดความสูญเสียเปล่าของแรงงาน ลดค่าใช้จ่ายโดยให้เกิดคุณภาพในทุก ๆ ด้านและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

6. ด้านการระดมสมอง จากการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านการระดมสมองอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานเห็นว่า การเสนอความคิดเห็นหลายๆคน จะทำให้มีหลากหลายทางเลือก เพราะหลากหลายความคิดย่อมดีกว่าความคิดเดียว เพื่อจะได้ให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่จะแก้ปัญหา มีการกำหนดจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีความคิดเห็นและเข้าใจตรงกัน การระดมสมองยังเป็นการฝึกทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ในการที่จะแก้ปัญหาร่วมกันตามที่กำหนดไว้และสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักการทำงานเป็นทีมของ โทเสซและเดวิด (Goetseh&Davis,1994) กล่าวถึง หลักการของการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของแนวคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ส่วนการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้น ทีมงานจะต้องมีวินัยในการปฏิบัติงานและมีการกำหนดจุดมุ่งหมายร่วมกันโดยเน้นผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ในการกำหนดจุดมุ่งหมายนั้น จะต้องกำหนดให้ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับและรับทราบโดยทั่วถึง มีความเข้าใจตรงกัน รวมทั้งจะต้องมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติเพื่อให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ได้

5.2.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)

ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานเห็นว่าการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาประยุกต์ใช้จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น เช่น พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และยังเกิดแนวคิดใหม่ๆในการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อลดจำนวนของเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการและทำให้สินค้ามีคุณภาพมากขึ้น เพื่อสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Asiya Gul (2012) ที่กล่าวว่า การนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาประยุกต์ใช้ในองค์กรจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานพัฒนาขึ้น และทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร เช่น สินค้ามีคุณภาพและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) ที่มีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)

1. บริษัทจะต้องมีการประกาศและแจ้งให้พนักงานทุกคนในบริษัทได้รับทราบถึงนโยบายคุณภาพในการปฏิบัติงานตลอดเวลาและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

2. บริษัทควรจัดให้มีระบบการทำงานมาตรฐาน มีการติดตาม มีเครื่องชี้วัดคุณภาพโดยการจัดทำระบบมาตรฐานนั้นอาจจะเป็นการตกลงกันว่า ใครจะทำอะไร มีเงื่อนไขอย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ แล้วเขียนเป็นคู่มือไว้ให้ทุกคนรับทราบ มีการปรับปรุงระบบการทำงานตามข้อมูลที่ได้จากการวัดคุณภาพและจากข้อเสนอแนะด้วย

3. พนักงานเห็นว่าบริษัทควรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจของบริษัทโดยมุ่งเน้นที่การลดจำนวนของเสียให้ครอบคลุมในทุกกระบวนการ เช่น การให้ความรู้และความเข้าใจกับพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคน

4. บริษัทควรจัดกิจกรรมในการนำเสนอการประยุกต์ TQM ในบริษัท สามารถลดต้นทุนในกระบวนการได้ เช่น การจัดกิจกรรมประกวดผลงานโดยการประยุกต์ใช้ TQM ในกระบวนการเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเพิ่มความรู้ความเข้าใจให้แก่พนักงาน อีกทั้งยังเป็นการสร้างกระแสด้านความตื่นตัวให้พนักงานมีส่วนร่วม และได้รับประโยชน์ในการใช้ TQM ของแต่ละบุคคลด้วย

บรรณานุกรม

รัฐพล เล็กสวาสดิ์. 2546. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารคุณภาพแบบซิกซ์ซิกมา กรณีศึกษา บริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

อารีย์ นัยพินิจ. ภัทรพงษ์ เกริกสกุล. และชงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร. 2557. การปรับตัวภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ปีทมาพร ท่อชู. 2559. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน <http://www.thailandindustry.com> สืบค้นเมื่อ 19 กันยายน 2560

อรสุดา คูศิริรัตนกุล. 2557. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง.” การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(การบริหารการพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นันทวรรณ ทองแสน. 2557. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี.” การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

รัตน สุภาศาสตร์. 2555. “การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเซ็นทรัลพัฒนาชลบุรี จำกัด.” การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

เอกวิณา ชาติรอดิเรก. 2548. “การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดเห็นของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 2.2.” ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมชาย ศิริรัตน์. 2549. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเพชรเวช.” การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เดือนใจ อ่อนสำอางค์. 2548. “ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาประยุกต์ใช้ในองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท ฟรีไซซ์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล คอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปอเรชั่น จำกัด.” การศึกษาค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์บัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เพ็ญสุภา สุขประเสริฐ. 2550. “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร TQM กรณีศึกษา บริษัท ทรอมัลลอย (ประเทศไทย) จำกัด.” การศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กิตติพิไล แสนคำ. 2552. “ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาใช้ในบริษัท ไทยคาจิม่า จำกัด.” การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชัยณพงค์ ทองพวง. 2556. “องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยคริสเตียน.

รดาณิ พัลลภชนกนาถ. 2555. “การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในด้านการที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์และความพึงพอใจในงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท สี่มาเทคโนโลยี จำกัด” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Asiya Gul. 2012. “Improving Employees Performance through Total Quality Management International Journal of Economics and Management Sciences.” Vol.1, No.8, 2012, pp.19-2

สุดารัตน์ คงสม. 2550. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติของผู้ประกอบการขององค์กรในการนำเอาระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) เข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
กรณีศึกษา บริษัทเม็กเทค แมนูแฟ็คเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อการวิจัยเชิงสำรวจ สำหรับใช้ในการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระ ประกอบการทำปริญญาโท วิทยาศาสตรบัณฑิต ระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อให้การค้นคว้านี้บรรลุผล จึงขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านตอบคำถามตามความ เป็นจริง โดยข้อมูลที่ได้อาจใช้ในการศึกษาเท่านั้น

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. โปรดอ่านคำชี้แจงตามแบบสอบถาม

3. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือ

นาย อรรถวิทย์ พลสวัสดิ์

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงหรือข้อคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 1. 21 – 30 ปี () 2. 31 – 40 ปี
() 3. 41 – 50 ปี () 4. มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพ

() 1. โสด () 2. สมรส () 3. หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() 1. ปริญญาตรี () 2. ปริญญาโท
() 3. ปริญญาเอก

5. ตำแหน่งงาน

() 1. วิศวกร (Engineer) () 2. วิศวกรอาวุโส (Sr.Engineer)
() 3. ผู้จัดการ (Manager)

6. ฝ่ายที่สังกัดงาน

() 1. ฝ่ายวิศวกรรม (Engineering) () 2. ฝ่ายคุณภาพ (Quality Assurance)

7. ประสบการณ์ในการทำงาน

() 1. มากกว่า 1 - 3 ปี () 2. มากกว่า 3 - 5 ปี
() 3. มากกว่า 5 - 10 ปี () 4. มากกว่า 10 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงหรือข้อคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)	ระดับความคิดเห็น ทำเครื่องหมาย (/) เพียงข้อเดียว				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การมุ่งเน้นลูกค้า					
1. นโยบายของบริษัทมุ่งเน้นผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก					
2. บริษัทยึดหลักคุณภาพของกระบวนการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า					
3. บริษัทยึดความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลาง					
4. บริษัทมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ					
การปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง					
5. บริษัทให้ความสำคัญในทุกๆกระบวนการ					
6. บริษัทมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่าง					
7. บริษัทมีวิธีการป้องกันและลดความสูญเสียในกระบวนการทำงาน					
8. บริษัทมีวิธีการกำจัดข้อผิดพลาดเพื่อให้เกิดความผิดพลาดให้น้อยที่สุด					
การมีส่วนร่วมของคนในองค์กร					
9. บริษัทและพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ					
10. บริษัทนำความรู้และประสบการณ์ของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร					
11. บริษัทกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการมีส่วนร่วมของพนักงาน					
12. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเสมอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)	ระดับความคิดเห็น ทำเครื่องหมาย (/) เพียงข้อเดียว				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การระดมสมอง					
13. บริษัทมีการจัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นของพนักงาน					
14. บริษัทมีการจัดประชุมเพื่อการแก้ปัญหาและกำหนดแนวทางปฏิบัติ					
15. บริษัทเปิดรับความคิดหรือมุมมองใหม่ๆจาก					
16. บริษัทกระตุ้นและพยายามส่งเสริมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน					
การให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ					
17. บริษัทมีแนวทางในการค้นหาสาเหตุของปัญหา					
18. บริษัทมีแนวทางในการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ					
19. บริษัทมีการทบทวนมาตรฐานกระบวนการและฝึกอบรมพนักงานอยู่เสมอ					
20. บริษัทมีทีมตรวจสอบ (Audit) กระบวนการอยู่เสมอเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ลูกค้ากำหนด					
การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ					
21. บริษัทมีการจัดกิจกรรมคุณภาพเพื่อให้พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในวิธีการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง					
22. บริษัทมีการจัดฝึกอบรมในด้านคุณภาพให้กับพนักงานอยู่เสมอ					
23. บริษัทมีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจของบริษัทโดยมุ่งเน้นที่คุณภาพเป็นสำคัญ					
24. บริษัทมีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจของบริษัทโดยมุ่งเน้นที่การลดจำนวนของ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงหรือข้อคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น ทำเครื่องหมาย (/) เพียงข้อเดียว				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน					
25. การนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในบริษัท ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงาน					
26. การนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในบริษัท ทำให้พนักงานปฏิบัติงานเสร็จทันเวลา ถูกต้องและมีคุณภาพ					
27. การนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในบริษัท ทำให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง					
28. การนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในบริษัท ทำให้พนักงานเกิดความคิดใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหา					
29. การนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในบริษัท สามารถลดต้นทุนในกระบวนการได้ เช่น ลดของเสียที่เกิดในกระบวนการ ลดจำนวนพนักงานในกระบวนการ					

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายอรรถวิทย์ พลสวัสดิ์
วันเดือนปีเกิด	21 พฤษภาคม 2532
สถานที่เกิด	จังหวัดขอนแก่น
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	129/162 หมู่ที่ 1 ต.บางชะแยง อ.เมือง จังหวัดปทุมธานี 12000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2553 วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ.2558-ปัจจุบัน ตำแหน่งวิศวกร บริษัทเม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) พ.ศ.2556-2558 ตำแหน่งวิศวกร บริษัทเม็กซิม อินทิเกรเทด โปรดักส์ (ประเทศไทย)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้