

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การกับการทำงานและคุณภาพชีวิต
การทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี
Relationship of Total Quality Management with Work Performance and
Quality of Work Life of Personnel in Productive Industrial Factories of
Bangkadi Industrial Park

ธีร์ธวัช นุกุลกิจ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความสำคัญของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ 2) ระดับความสำคัญของการทำงาน 3) ระดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน 4) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 5) ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และ 6) ความสัมพันธ์ระหว่างจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การกับการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี มีจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตทั้งหมดรวม 33 แห่ง คำนวนหาจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมการผลิต โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 18 แห่ง คำนวนขนาดตัวอย่างประชากรได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน และสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากบุคลากรฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิต แห่งละ 22 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า

1) ระดับความสำคัญของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) 2) ระดับความสำคัญของการทำงานโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) 3) ระดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) 4) การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การมีความสัมพันธ์คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี ในระดับสูงมาก ($r = .907$, Sig < .01) 5) การทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี ในระดับสูงมาก ($r = .910$, Sig < .01) 6) การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การมีความสัมพันธ์กับการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี ในระดับสูง ($r = .865$, Sig < .01)

¹ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี E-Mail: dr.dheetawat@gmail.com

คำสำคัญ : การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร การทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน

Abstract

The objective of this research were to study 1) important of total quality management, 2) important of work performance, 3) important of quality of work life, 4) the relationship between total quality management and quality of work life, 5) the relationship between work performance and quality of work life and 6) the relationship between total quality management and work performance of personnel in productive industrial factories. The population of the study were 33 productive industrial factories of Bangkadi Industrial Park. The sample size was determined by Taro Yamane, the 385 study sample were selected by purposive sampling technic form 18 productive industrial factories. The study instrument was questionnaire. Statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson Product Moment Correlation.

The research results revealed that; 1) the important of total quality management as a whole was at much level ($\bar{x} = 3.78$), 2) the important of work performance as a whole was at much level ($\bar{x} = 3.76$), 3) the important of quality of work life was also at much level ($\bar{x} = 3.73$), 4) The relationship between total quality management and quality of work life were very high at statistical significance of .01 ($r = .907$, Sig < .01), 5) The relationship between work performance and quality of work life were also very high at statistical significance of .01 ($r = .910$, Sig < .01), 6) The relationship between total quality management and work performance of personnel were very high at statistical significance of .01 ($r = .865$, Sig < .01).

Keywords : total quality management, work performance, quality of work life

บทนำ

การพัฒนาคุณภาพ เป็นงานขั้นพื้นฐาน เป็นการกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างระบบการผลิตให้สินค้ามีคุณภาพ การให้บริการที่ดี หรือทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยใช้ได้กับทุกสาขาวิชาชีพ สำหรับการนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management, TQM) มาใช้ในการบริหารอย่างจริงจังนั้น ได้เริ่มตั้งแต่ปลายปี ค.ศ. 1940 เนื่องจากในปี ค.ศ. 1950 ที่เน้นการผลิต สินค้าที่มีคุณภาพดี และในปี ค.ศ. 1951 ประเทศญี่ปุ่นโดยสมาคม

นักวิทยาศาสตร์และวิศวกรแห่งประเทศไทย (Japanese Union of Scientists and Engineers : JUSE) ได้จัดทำรางวัล Deming Prize เพื่อมอบให้กับบริษัท ที่มีผลงานด้านคุณภาพที่ดีเด่นในแต่ละปี รางวัลดังกล่าวมีผลต่อการส่งเสริมการปรับปรุงคุณภาพสินค้าในญี่ปุ่นเป็นอย่างมาก จากนั้นประเทศสหรัฐอเมริกาจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของ TQM และเริ่มกลับมาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องอีกครั้งหนึ่งในปี ค.ศ. 1980 และในปี ค.ศ. 1987 รัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้มอบ รางวัลคุณภาพแห่งปีที่เรียกว่า Malcolm Baldrige Award แก่องค์กรที่มีผลงานด้านการประกันคุณภาพยอดเยี่ยม ส่วนในประเทศไทยนั้นเริ่มมีศึกษาหลัก TQM ตั้งแต่ประมาณปี 1985 (Deming, 1986, Dheeraj Mehrotra, 2007) โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตได้นำ TQM มาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรม มีขอบเขตการดำเนินงานที่กว้างขวางในการดำเนินงานทางธุรกิจ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าอย่างสมบูรณ์ครบถ้วนในทุกขั้นตอน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Oakland, 1993) ก่อให้เกิดพัฒนาการของอุตสาหกรรมการผลิตในระยะยาว ผลที่จะได้รับจาก TQM นั้น คือการมีสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูงขึ้น มีการกำจัดของเสีย หรือทำให้ของเสียในอุตสาหกรรมการผลิตลดลง (Zero-Waste) ซึ่งเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีนักวิชาการจำนวนหนึ่งได้ทำการศึกษาและกล่าวว่าการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมในองค์กร (Hoang et al., 2006; Perdomo-Ortiz, et al., 2006) ซึ่งผลการศึกษาเหล่านี้พบว่า องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคนและเทคโนโลยี ช่วยสร้างวัฒนธรรมที่สนับสนุนการเกิดคุณภาพชีวิตการทำงานและนวัตกรรมในองค์กร

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นการศึกษาสภาพปัญหาที่อยู่ในองค์กร เพราะการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการพัฒนาองค์กร และทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญยิ่งขององค์กร เพราะคุณภาพของคนย่อมเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงโอกาสในการเจริญเติบโตขององค์กรนั่นเอง จึงมีการกำหนดนโยบาย แผนงานและโครงการเชิงกลยุทธ์ในการนำเทคนิคและวิธีการใหม่ๆ มาใช้โดยมุ่งหวังให้องค์กรได้เปรียบการแข่งขัน (Competitive Advantage) และเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) มีปัจจัยในการทำงานที่เหมาะสม เช่น ได้รับค่าจ้างยุติธรรม มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและสุขอนามัยดี เป็นต้น และการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ทำให้คนมีความสุขกับงาน มีความซื่อสัตย์และรักองค์กร ทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นแรงจูงใจให้คนที่มีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กรด้วย (Kevin and Gioia, 2004)

ผู้วิจัยจึงได้ทำงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกระดี ซึ่งมีความสำคัญทางเศรษฐกิจของจังหวัดปทุมธานี มีจุดเด่นการในลงทุนในทรัพย์สินคุณภาพที่มีความหลากหลาย ทั้งห้องเย็น คลังสินค้า และถังเก็บสารเคมีเหลว รองรับการลงทุนของอุตสาหกรรมต่างๆ และสร้างความเชื่อมั่นต่อการลงทุนแก่ผู้ประกอบการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ
2. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของการทำงาน
3. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การกับการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา เกี่ยวกับระดับความสำคัญของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ การทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การกับการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตด้านสถานที่ โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 33 แห่ง

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล มกราคม ถึง มีนาคม 2563

กรอบแนวคิดการวิจัย

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management) ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิด โดยได้พัฒนามาจากแนวคิดของ (Sokovic et al., 2010; Harrington et al., 2012; Knowles et al., 2011) ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำ 2) การวางแผนกลยุทธ์ 3) การมุ่งเน้นลูกค้า 4) สารสนเทศ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นบุคลากร และ 6) การจัดการกระบวนการ

ปัจจัยการทำงาน (Factors working) พัฒนามาจากแนวคิดของ (Wagner and Hollenbeck, 2005; Robbins, 2003) ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 2) การรับรู้ข่าวสาร 3) การบังคับบัญชา 4) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และ 5) สภาพแวดล้อมการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) พัฒนามาจากแนวคิดของ (Huse, & Cummings, 2001; Lewin, 1981; Cascio, 2013) มีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) ด้านความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ความสมดุลของชีวิตกับการ

ทำงาน 4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) ด้านการมีส่วนร่วมในงาน 6) ด้านความภูมิใจในองค์กร และ 7) ด้านผลประโยชน์ทางสังคม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่เป็นผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี จำนวนโรงงานทั้งสิ้น 33 แห่ง (อุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี (สนง.). (2563). กลุ่มตัวอย่าง คำนวณหากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ทำงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิต โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ ได้โรงงานฯ ทั้งหมด 18 แห่ง โดยคำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรของ Cochran W.G. (1953) ซึ่งเป็นวิธีคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ทำงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิต 18 แห่ง แห่งละ 22 คน

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร การทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 1) การวิเคราะห์ ลักษณะส่วนบุคคล หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ 2) การวิเคราะห์ จัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร การทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการทดสอบการความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามวิธีของเพียร์สัน

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 ประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 185 คนคิดเป็นร้อยละ 48.1 สถานภาพการจ้างงาน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมีจำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 83.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท

2. การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญ การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = .495) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = .691) มีระดับความสำคัญสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = .568) ด้านภาวะผู้นำ ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = .610) ด้านสารสนเทศ และการจัดการความรู้ ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = .642) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.682 และด้านการจัดการกระบวนการ ($\bar{x} = 3.66$, S.D. = 0.733) ตามลำดับ

3. ด้านการทำงาน ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของด้านการทำงาน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = .496) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = .599) รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = .694) สภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{x} = 3.72$, S.D. = .563) ด้านการรับรู้ข่าวสาร ($\bar{x} = 3.64$, S.D. = .659) และ ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = .749) ตามลำดับ

4. คุณภาพชีวิตการทำงาน ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน ค่าเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = .526) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = .568) มีระดับความสำคัญสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในงาน ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = .626) ด้านผลประโยชน์ทางสังคม ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = .666) ด้านความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = .627) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = .585) และ ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ($\bar{x} = 3.60$, S.D. = .671) ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี ในระดับสูงมาก ($r = .907$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐาน

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี ในระดับสูงมาก ($r = .910$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐาน

7. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีความสัมพันธ์กับการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี ในระดับสูง ($r = .865$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า มีระดับความสำคัญสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านภาวะผู้นำ ด้านสารสนเทศและการจัดการความรู้ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ และด้านการจัดการกระบวนการ สอดคล้องกับการศึกษาของ รตามณี พัลลภชนกนาถ และคณะ (2555) ศึกษาการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในด้านที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์โดยภาพรวมทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของการทำงานโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบังคับบัญชา มีระดับความสำคัญสูงสุด รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับการศึกษาของ นภสร อินสมตัวและภัครดา ฉายอรุณ (2560) ปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$, S.D. = .446)

2) ความคาดหวังในคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$, S.D. = .493)

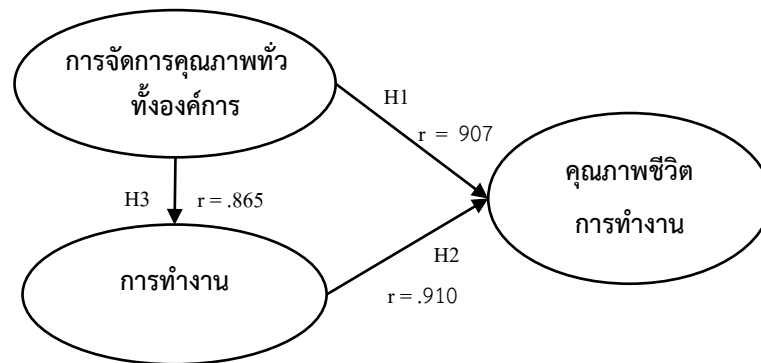
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีระดับความสำคัญสูงสุด รองลงมา คือด้านการมีส่วนร่วมในงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ณิชพร ฉายประเสริฐ (2558) คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$)

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานีในระดับสูงมาก ($r = .907$, Sig < .01) สอดคล้องกับการวิจัยของ Ooi et al. (2011) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานภายในบริษัทผู้ผลิตในมาเลเซีย การวิจัยดำเนินการสร้างกรอบความคิดเกี่ยวกับปัจจัย การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เพื่อปรับปรุง คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต และการค้นพบเชิงประจักษ์ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงการสนับสนุนการจัดการกระบวนการข้อมูลและการวิเคราะห์ และการมุ่งเน้นลูกค้าสามารถนำไปสู่ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในหมู่พนักงานสูงขึ้น การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร พบว่าเป็นไปในทางบวกและมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับชีวิตการทำงานของพนักงานคุณภาพ

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี ในระดับสูงมาก ($r = .910$, Sig < .01) สอดคล้องกับการวิจัยของ Karia and Asaari (2006) ศึกษาผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะของลูกค้าและใช้ข้อร้องเรียนมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ โดยผ่านผู้บริหารให้สนับสนุนที่แข็งแกร่งในการเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า ทำให้พนักงานจะมีแรงบันดาลใจ ในการให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นซึ่งเป็นการเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ นภสร อินสมตัวและภัครดา ฉายอรุณ (2560) ศึกษาปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความคาดหวังในคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญ

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี การจัดการ

คุณภาพทั่วทั้งองค์การมีความสัมพันธ์กับการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี ในระดับสูง ($r = .865$, $\text{Sig} < .01$) สอดคล้องกับการวิจัยของ Zehir and Sadikoglu (2012) การวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่าง การปฏิบัติงานตามแนวคิดของ การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ กับผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจที่ได้รับการรับรอง มาตรฐานคุณภาพ ISO9000:2000 ในประเทศตุรกี พบว่า มีความสัมพันธ์ทั้งระหว่างการปฏิบัติงานต่างๆ และระหว่างการปฏิบัติงานกับผลการดำเนินการขององค์กร



ภาพประกอบที่ 1

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1) การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ บุคลากรให้ความสำคัญสูงสุดคือ การมุ่งเน้นลูกค้า และการมุ่งเน้นบุคลากร ดังนั้นสิ่งสำคัญคือ โรงงานควรดำเนินการต่อไปอย่างต่อเนื่อง และเสนอแนะให้ พัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารและระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้ เพื่อให้มีความพร้อมด้านข้อมูลสำหรับบุคลากร

2) ด้านการทำงาน บุคลากรให้ความสำคัญสูงสุดกับการบังคับบัญชา และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน ดังนั้นโรงงานจึงควรพัฒนาให้ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถและมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความชำนาญของบุคลากร

3) คุณภาพชีวิตการทำงาน บุคลากรให้ความสำคัญสูงสุดกับ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและ ยุติธรรม และการมีส่วนร่วมในงาน พบว่าโรงงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเช่นเดียวกับ สิ่งที่ควรปรับปรุง ส่งเสริมการสร้างผลประโยชน์ทางสังคม และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว

4) การทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี ในระดับสูงมาก การทำงานในลักษณะงานที่ปฏิบัติเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและให้อำนาจในการตัดสินใจ จะมีความสำคัญต่อความสำเร็จสูง

5) การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในระดับสูงมาก ดังนั้นเสนอแนะให้โรงงานให้ความสำคัญกับลูกค้า บุคลากรมีหัวหน้างานที่ใช้ภาวะผู้นำเหมาะสม ให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จะทำให้เกิดคุณภาพทั่วทั้งองค์การได้

6) จัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การมีความสัมพันธ์กับการทำงานของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี ในระดับสูง ดังนั้นเสนอแนะให้ปรับปรุงการทำงานของบุคลากรให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานดี และมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้ประสบความสำเร็จในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาประชากรที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตจากนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ จังหวัดปทุมธานีเพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

- ณัฐพร ฉายประเสริฐ. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 2 (2), 51-64.
- นภสร อินสมตัวและภัครดา ฉายอรุณ. (2560). ความคาดหวังในคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน เมื่อเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ ของรัฐบาล. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 28(3). 136-147.
- รตามณี พัลลภขนกนาถ ทิพย์รัตน์ เลหาวิเชียร สวัสดิ์ วรรณรัตน์. (2555). การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การในด้านที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ และความพึงพอใจในงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท สี่มาเทคโนโลยี จำกัด. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 39(154). 62-104.
- อุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี (สนง.). (2563). *ทำเนียบโรงงาน. ทำเนียบโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม มีนาคม. 2563.*
- Casio, W. F. (2013). *Managing human resources*. (9th ed.). New York: McGraw-Hill Irwin.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Deming, W. Edwards (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- Dheeraj Mehrotra. (2007). *Applying Total Quality Management in Academics (online)*.
- Harrington, H. J., Voehl, F., & Wiggin, H. (2012). Applying TQM to the construction industry. *The TQM Journal*, 24(4). 352-362.

- Hoang, D. T., Barbara, I., & Laosirihongthong, T. (2006). The impact of total quality Management on innovation. **The International Journal of Quality & Reliability Management**, 23(9), 1092-1117.
- Huse, E.F., & Cummings, T.G. (2001). **Organization development and change**. (7th ed). Australia: South – Western College Publishing.
- Karia, N. and Asaari, M.H. (2006). The Effects of Total Quality Management Practices on Employees' Work-Related Attitudes. **The TQM Magazine**, 18, 30-43.
- Kevin G. C. and Gioia D. A.. (2004). Identity Ambiguity and Change in the Wake of a Corporate Spin-Off. **Source: Administrative Science Quarterly**, 49(2), 173-208.
- Knowles, M. S., Holton, E. F., & Swanson, R. A. (2011). **The adult learner: The definitive classic in adult education and human resource development** (7th ed.). New York: Elsevier Inc.
- Lewin, D. (1981). **Collectivity bargaining and the quality of work life**. *Organizational Dynamics*. (Autumn): 47-51.
- Ooi, K.-B., Lee, V.-H., Chong, A. Y.-L., & Lin, B. (2011). Does TQM improve employees' quality of work life? Empirical evidence from Malaysia's manufacturing firms. **Production Planning & Control**, 24(1), 72–89.
- Perdomo-Ortiz, J., González-Benito, J., & Galende, J. (2009). The intervening effect of business innovation capability on the relationship between Total Quality Management and technological innovation. **International Journal of production Research**, 47(18), 5087.
- Sokovic, M., et al. (2010). Quality Improvement Methodologies -PDCA Cycle, RADAR Matrix, DMAIC and DFSS. **Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering**, 43(1), 476-483.
- Robbins, Stephen P. (2003). **Organizational Behavior**. 10th ed. New Jersey: Prentice- Hall.
- Wagner, J. A. and Hollenbeck, J. R. (2005). **Organizational Behavior: Securing Competitive Advantage**. 5th ed. Ohio: Thomson South-Western.
- Zehir, C., and Sadikoglu, E. (2012). Relationships among Total Quality Management Practices: An Empirical Study in Turkish Industry. **International Journal of Performability Engineering**, 8(6), 667.