

ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการบริหารคุณภาพ
ของพนักงานบริษัท สเปเชียลดีไวซ์เซส (ประเทศไทย) จำกัด¹
ATTITUDES AND BEHAVIORS TOWARDS QUALITY MANAGEMENT OF
EMPLOYEES SPECIAL DEVICES (THAILAND) CO.,LTD.

ปาริฉัตร ปาละชาติ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการบริหารคุณภาพของพนักงานบริษัทสเปเชียล ดีไวซ์เซส (ประเทศไทย) จำกัด 2) เพื่อเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการบริหารคุณภาพของบริษัท สเปเชียล ดีไวซ์เซส (ประเทศไทย) เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด และระดับตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือพนักงานในบริษัทสเปเชียลดีไวซ์เซส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 78 คน ซึ่งได้จากการใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 90 ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาโดยการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในวันที่ 15-30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สถิติการทดสอบค่าเอฟ (F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่าง (Anova: Single Factor)

ผลการวิจัยพบว่า

1.ทัศนคติและพฤติกรรม ที่มีต่อการบริหารคุณภาพ ของพนักงานบริษัท สเปเชียลดีไวซ์เซส (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย คือ ด้านการวางแผน ด้านการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงและการพัฒนา ตามลำดับ

2.การเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการบริหารคุณภาพของพนักงานบริษัทสเปเชียลดีไวซ์เซส (ประเทศไทย) จำกัด โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด และระดับตำแหน่งงาน มีเพียงด้านระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10 และในทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .1

¹บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการบริหารคุณภาพของพนักงานบริษัท สเปเชียลดีไวซ์เซส (ประเทศไทย) จำกัด

²นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) To study the attitudes and behaviors of employees of Special Devices (Thailand) Co., Ltd. towards quality management. 2) To propose suggestions for improving the quality management process of Special Devices (Thailand) Co., Ltd. when classified by gender, age, marital status, education level work experience Affiliated agency and job position level .The sample used was 78 employees in Special Devices (Thailand) Co., Ltd., obtained from the use of Taro Yamane's formula at a 90%. To calculate the sample size from the entire population, research tool is a questionnaire created by the researcher through expert review. The researcher collected questionnaires from the sample group on 15-30 November 2021. and used to analyze the data with a Program To determine percentage, mean, standard deviation, F-test, one-way ANOVA, and difference test (Anova: Single Factor).

The finding of this research found that

1. Overall quality management in the attitude of employees of Special Devices (Thailand) Co., Ltd. is at a high level. and when considering each aspect Sorted from the highest to lowest average is the planning aspect. inspection side practical improvement and development, respectively.

2. Comparison of differences in quality management in attitudes of employees of Special Devices (Thailand) Co., Ltd. classified by gender, age, marital status, educational level. work experience Affiliated agency and job position level Only the educational level difference was statistically significant at the .10 level, and in all aspects there was no statistically significant difference at the .10 level.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรต่างๆ ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากเนื่องจากการขยายตัวของกระแสโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การเพิ่มขึ้นของการแข่งขัน ซึ่งมีวิธีการใหม่ๆ ในการทำงานที่ถูกคิดค้นขึ้น การเปลี่ยนแปลงของกฎหมายระหว่างประเทศ ทำให้องค์กรต้องพัฒนาให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เพื่อรักษาประสิทธิภาพในการทำงานไว้ และประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงกระแส การเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ได้ โดยองค์กรธุรกิจในประเทศไทยมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาประสิทธิภาพ การทำงาน คุณภาพผลิตภัณฑ์และการบริการ ให้เป็นเลิศ เพื่อการแข่งขันกับกิจการของต่างชาติ ในการก้าวสู่การแข่งขันอย่างเต็มรูปแบบในตลาดระดับโลก โดยกิจการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องมีผลิตภัณฑ์ รวมทั้งการบริการที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายข้างต้น องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาอย่างเป็นระบบ มีวิธีการพัฒนาองค์กรหลายๆ แบบ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการด้านคุณภาพ (quality management) ระบบการส่งมอบทันเวลา (just in time) มาตรฐาน ISO 9000 ระบบซิกซ์ซิกซ์มา (six sigma) ฯลฯ นั้นจะถูกเรียกรวมๆ กันว่า ระบบการบริหารคุณภาพโดยรวม

(total quality management หรือ TQM) ซึ่งระบบการบริหารคุณภาพนั้น มีความแพร่หลายในปัจจุบันและยังก้าวหน้ามากขึ้นเรื่อยๆ จนกลายเป็นเสมือนข้อบังคับอันหนึ่งสำหรับธุรกิจที่มุ่งสู่การแข่งขันในระดับโลก ซึ่งระบบเหล่านี้ถือเป็นการพัฒนาในองค์กร

โดยผู้บริหารองค์กรต่างๆ มีการตื่นตัวด้านการดำเนินงานด้านคุณภาพ จึงได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กร ซึ่ง PDCA เป็นแนวคิดที่ถูกคิดค้นโดย Dr. Edwards W. Deming เกี่ยวกับวงจร PDCA ที่เป็นเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญสำหรับการวางแผนแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นที่นิยมใช้เป็นอย่างมากในประเทศญี่ปุ่น ยิ่งเฉพาะบริษัท TOYOTA ที่ถือเป็นองค์กรขนาดใหญ่ระดับโลกยังมีการนำหลักการ PDCA นี้มาใช้ในกระบวนการผลิตรถยนต์ และพัฒนาจนกลายเป็น TOYOTA WAY อย่างที่รู้จักกันในปัจจุบัน ดังนั้นจึงพิสูจน์แล้วว่าหลักการ PDCA สามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานขององค์กรให้ดีขึ้นได้ แม้กระทั่งองค์กรนั้นไม่ได้เกี่ยวข้องกับการผลิตในอุตสาหกรรม เพราะหลักการ PDCA Plan-Do-Check-Act สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับทุกงานแม้กระทั่งการดำเนินชีวิตประจำวัน

จากเหตุผลดังกล่าว บริษัทสเปเชียลตีไวส์เซส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ โดยมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายด้านต่างๆ ด้วยกัน 8 ประการ ดังนี้ 1.ความปลอดภัย (ความปลอดภัย สุขอนามัย และ สิ่งแวดล้อม) 2.คุณภาพ มุ่งเน้นที่จะส่งมอบคุณภาพระดับโลกในทุก ๆ ด้านของธุรกิจ 3.การยึดถือหลักคุณธรรม 4.ความมุ่งมั่นในความเป็นเลิศผลิต/ประสิทธิภาพ/ผลการปฏิบัติงาน 5. ความมุ่งมั่นต่อลูกค้า 6.การทำงานเป็นทีม 7.ความเชื่อถือ 8. นโยบายคุณภาพ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในความสำเร็จของบริษัทสเปเชียลตีไวส์เซส (ประเทศไทย) จำกัด

ดังนั้นบริษัทจึงต้องมีการนำหลักการบริหารคุณภาพมาปรับใช้กับองค์กร เพื่อให้องค์กรได้รับการยอมรับจากกลุ่มลูกค้าทั่วโลก แต่ในปัจจุบันนี้บริษัทสเปเชียลตีไวส์เซส (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทยังมีขั้นตอนการวางแผนปฏิบัติงานที่ไม่เป็นระบบมากนัก ทำให้การดำเนินการในบริษัทไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ โดยอาจจะยังไม่มีขั้นตอนการติดตามงาน ตรวจสอบ ประเมินผลงาน และแก้ไขอย่างรัดกุม ซึ่งการดำเนินงานที่ไม่เป็นขั้นตอน ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างไม่ต่อเนื่อง

บริษัทสเปเชียลตีไวส์เซส (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อนำระบบการบริหารคุณภาพมาใช้ในการกำหนดขั้นตอนการทำงาน ควรมีการจัดการบริหารคุณภาพที่เป็นระบบมากขึ้น รวมทั้งเพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาที่แต่ละส่วนงานหรือแต่ละขั้นตอนการทำงานต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาแล้วนำมาทบทวนในการแก้ไขปัญหา

จากปัญหาเรื่องบริษัทยังไม่มีขั้นตอนการวางแผนปฏิบัติงานที่ดี อาจจะยังไม่มีขั้นตอนการติดตามงาน ตรวจสอบ ประเมินผลงาน และแก้ไขอย่างรัดกุม ซึ่งการดำเนินงานที่ไม่เป็นขั้นตอน ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างไม่ต่อเนื่อง จนทำให้การดำเนินงานในบริษัทไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา การบริหารคุณภาพตามทัศนคติของพนักงานบริษัทสเปเชียลตีไวส์เซส (ประเทศไทย) จำกัด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทสเปเชียลดีไวซ์เซส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อการบริหารคุณภาพ
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงกระบวนการบริหารคุณภาพของบริษัท สเปเชียล ดีไวซ์เซส (ประเทศไทย)

คำถามงานวิจัย

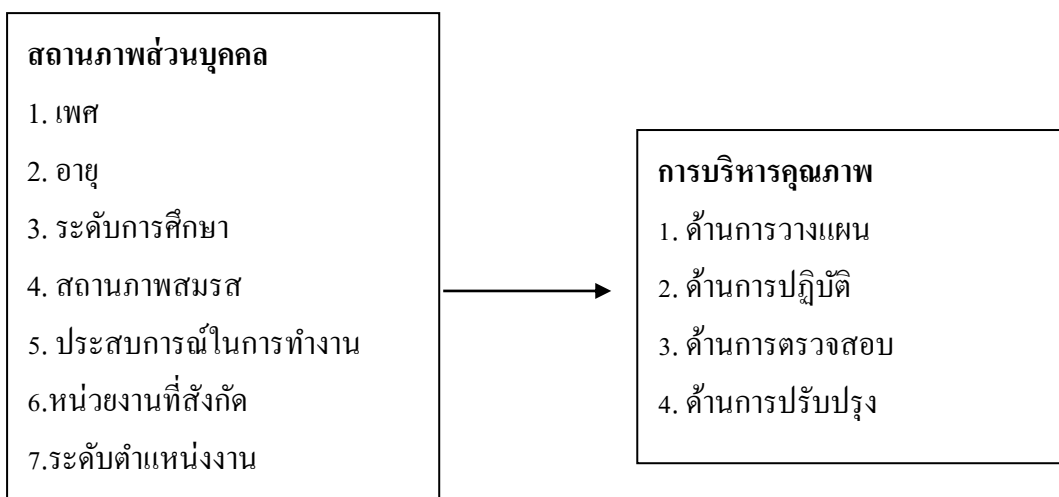
1. พนักงานบริษัทสเปเชียลดีไวซ์เซส (ประเทศไทย) จำกัด มีทัศนคติและพฤติกรรมของในการบริหารคุณภาพที่แตกต่างกันอย่างไร
2. พนักงานบริษัทสเปเชียลดีไวซ์เซส (ประเทศไทย) จำกัด มีปัญหาในการบริหารคุณภาพอย่างไร

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา เรื่องทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการบริหารคุณภาพของพนักงานในบริษัทสเปเชียลดีไวซ์เซส (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปตามขั้นตอนผู้วิจัยจึงกำหนดหัวข้อเรื่องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรม
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ
3. แนวคิดและทฤษฎีของวงจรคุณภาพ (PDCA)
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคนิคการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทสเปเชียลตีไวส์ เซส (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อการบริหารคุณภาพ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) รวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยดังนี้

1. แหล่งที่มาของข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการวิจัยคือการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ บทความวารสารตำรางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเว็บไซต์และเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ได้แก่ พนักงานงานของบริษัทสเปเชียลตีไวส์ เซส (ประเทศไทย) จำกัด ตำบลพุดซา อำเภอบึงสามพัน จังหวัดสระบุรี จำนวน 350 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน จึงใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Yamane) ที่ขนาดความคลาดเคลื่อน $+10%$ จากประชากรทั้งสิ้น 350 คน จะได้ตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และยอมให้มีความผิดพลาดได้ $10%$ ดังนั้น จะต้องทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 78 คน

3. ตัวแปรประกอบไปด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

- 1.1. เพศ
- 1.2. อายุ
- 1.3. สถานภาพสมรส
- 1.4. ระดับการศึกษา
- 1.5. ประสบการณ์ในการทำงาน
- 1.6. หน่วยงานที่สังกัด
- 1.7. ระดับตำแหน่งงาน

2. ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ วงจรคุณภาพ

- 1.1. ด้านการวางแผน
- 1.2. ด้านการปฏิบัติ
- 1.3. ด้านการตรวจสอบ

1.4. ด้านการปรับปรุง

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการบริหารคุณภาพของพนักงานใน บริษัทสเปเชียลตีไวส์เซส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของพนักงาน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการเลือกตอบ (checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน่วยงานที่สังกัดและ ระดับตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารคุณภาพโดยรวม โดยมีลักษณะของแบบสอบถามทั้ง 20 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยรวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหา ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการอิงเกณฑ์ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ (วงจรกิจภาพ) โดยเป็นลักษณะการแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

5. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและการสร้างเครื่องมือวัดจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (Item objective congruence index: IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามในแต่ละข้อตั้งแต่ 0.5-1.0

2. การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยวัดความเชื่อมั่นหรือความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น ผลจากการ (try out) ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ถูกต้องมากที่สุด ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้ง 30 ชุด เท่ากับ 0.77

ตาราง แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือในการวิจัย

ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพ	สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient)
1. ด้านการวางแผน	0.71
2. ด้านการปฏิบัติ	0.86

3.ด้านการตรวจสอบ	0.72
4.ด้านการปรับปรุงและพัฒนา	0.77
รวมทั้งหมด	0.77

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของประเด็นคำถาม พบว่า ข้อคำถามมีค่าความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้และเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป

6.การเก็บรวบรวมข้อมูล

6.1. Indirect Data Collection ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารต่างๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.2. การออกแบบแบบสอบถาม (Questionnaire) เรียนรู้แบบอย่างจากการค้นคว้า ทบทวน นำมาประยุกต์แบบสอบถามที่เหมาะสมคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัย

6.3.การรวบรวมข้อมูลสร้างแบบสอบถามออนไลน์กำหนดช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม และข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก ขอความร่วมมือพนักงานในการทำแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ แปลผล สรุปผล และ รายงานผลต่อไป

7.การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

1.นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำข้อมูลที่ได้มากำหนดรหัส และลงรหัสข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2.วิเคราะห์ข้อมูลนำข้อมูลเพื่อแปลความหมายด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และค่าร้อยละ (percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนนที่ได้มาจากแบบสอบถามที่วัดระดับการบริหารคุณภาพในทัศนคติของพนักงาน บริษัทสเปเชียลตีไวส์เซส (ประเทศไทย) จำกัด

2.3 แปลความหมายของคะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ แล้วแปลผลค่าเฉลี่ยโดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 คือ หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 คือ หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 คือ หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

2.4 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะ 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติใช้เปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้ Anova: Single Factor

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารคุณภาพในทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทสเปเชียล ดีไวซ์เซส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 สรุปข้อมูลทั่วไป

การบริหารคุณภาพในทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทสเปเชียล ดีไวซ์เซส (ประเทศไทย) จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.95 และส่วนใหญ่มีอายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.98 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้น ปวส คิดเป็นร้อยละ 37.18 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 64.10 ส่วนใหญ่ระดับตำแหน่งงาน อยู่ในระดับปฏิบัติการ หรือ พนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 67.95 ส่วนใหญ่ประสบการณ์ในการทำงานมีอายุงาน 3 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.31 และส่วนใหญ่หน่วยงานที่สังกัด อยู่ในฝ่ายผลิต คิดเป็นร้อยละ 66.67

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการบริหารคุณภาพในทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทสเปเชียล ดีไวซ์เซส (ประเทศไทย) จำกัด

2.1 ระดับการการบริหารคุณภาพในทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทสเปเชียล ดีไวซ์เซส (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการวางแผน ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เห็นด้วยกับการวางแผน เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับบริษัท เห็นด้วยในการกำหนดองค์ประกอบการทำงานให้มีคุณภาพและมีเกณฑ์การประเมินชัดเจน และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 อันดับในลำดับที่ 3 เห็นด้วยในการส่วนร่วมการวางแผนเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ เพื่อให้บุคลากรนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เหตุผลที่การวิจัยเป็นเช่นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า การวางแผนเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับบริษัทเพราะหน่วยงานทุกระดับทั้งภาครัฐและเอกชน จำเป็นต้องมีการวางแผนซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ที่จะทำให้การดำเนินงาน ของหน่วยงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถดำเนินงานได้สอดคล้องกับ กระบวนการทำงาน หากเกิดข้อผิดพลาดจะสามารถทราบได้ทันทีว่าเกิดจากสาเหตุอะไร ไม่ก่อให้เกิดการเสียเวลา รวมทั้งสามารถ ตรวจสอบการทำงาน และกำหนดแนวทางการทำงานในอนาคตได้เพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน พนักงานส่วนใหญ่จึงมีทัศนคติและพฤติกรรมด้านการวางแผนในเรื่องความสำคัญของการวางแผนอยู่ในระดับมา

2.2 ระดับการการบริหารคุณภาพในทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทสเปเชียลตีไวส์เซส (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เห็นด้วยในการจัดทำเอกสารขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและชัดเจน (เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานดีไว้บริเวณตำแหน่งสถานที่ปฏิบัติงาน และมีการอธิบายเนื้อหา) การประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงาน หรือชี้แจงเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการตามแผน ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติงาน เหตุผลที่การวิจัยเป็นเช่นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าการจัดทำเอกสารขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและชัดเจน จะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างถูกต้องวิธี เพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้มีประสิทธิภาพ พนักงานส่วนใหญ่จึงมีทัศนคติด้านการปฏิบัติในเรื่องความสำคัญของการจัดทำเอกสารขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและชัดเจน อยู่ในระดับมาก

2.3 ระดับการการบริหารคุณภาพในทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทสเปเชียลตีไวส์เซส (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการตรวจสอบ ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากและเมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการปฏิบัติ และตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล (แว่นตาคันแสง, อุปกรณ์ป้องกันเสียงดัง และถุงมือหนังกันความร้อน) เห็นด้วยกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง(เปรียบเทียบผลการทำงาน ก่อนการปฏิบัติงาน และหลังปฏิบัติงาน) และ มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และให้คำแนะนำในการทำงานต่อผู้ปฏิบัติงาน เหตุผลที่การวิจัยเป็นเช่นนี้ผู้วิจัยเห็นว่าในเรื่องตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลมีความสำคัญต่อการทำงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง ในการตรวจสอบ เนื่องจากขั้นตอนการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลงานที่ปฏิบัติโดยการเปรียบเทียบผลการทำงานก่อนการปฏิบัติงานและหลังปฏิบัติงานว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ถ้าผลลัพธ์ออกมาตามเป้าหมาย ก็นำไปจัดทำเป็นมาตรฐานสำหรับการปฏิบัติงานในครั้งต่อไปพนักงานส่วนใหญ่จึงมีทัศนคติและพฤติกรรมด้านการตรวจสอบในเรื่องการปฏิบัติ และตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก

2.4 ระดับการการบริหารคุณภาพในทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทสเปเชียลตีไวส์เซส (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการปรับปรุง ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เห็นด้วยในการกำหนดมาตรฐานจากผลการดำเนินงาน หลังจากการประเมินผลการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในการติดตามการปฏิบัติงานเป็นระยะ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และการมีส่วนร่วมในทีมงานในการตรวจประเมินคุณภาพงาน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการตรวจประเมินเหตุผลที่การวิจัยเป็นเช่นนี้ผู้วิจัยเห็นว่าในการกำหนดมาตรฐานจากผลการดำเนินงาน หลังจากการประเมินผลการปฏิบัติ มีความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนางาน นำไปสู่ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานจากผลการดำเนินงานใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในอนาคต หรือทำการแก้ไขปัญหาคือต่างๆ ที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกับความต้องการ เพื่อนำแผนงานที่พัฒนาจนประสบความสำเร็จไปเป็นแนวทางและมาตรฐานในการปฏิบัติต่อไป พนักงานส่วนใหญ่จึงมีทัศนคติและพฤติกรรมด้านการปรับปรุง

และพัฒนา ในเรื่องในการกำหนดมาตรฐานจากผลการดำเนินงาน หลังจากการประเมินผลการปฏิบัติ อยู่ใน ระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารคุณภาพในทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทสเปเซียลตีไวส์เซส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1 ด้านการวางแผน บริษัทควรมีการศึกษาและทบทวนข้อกำหนดต่างๆ และมีการจัดตั้งคณะทำงานที่ชัดเจน

1.2 ด้านการปฏิบัติ ควรมีการจัดฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารคุณภาพและหลักสูตรอื่นๆ เช่น มีการจัดส่งพนักงานเข้ารับการอบรมหรือมีการเชิญวิทยากรมาทำการอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่บริษัท เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านการตรวจสอบ ควรมีการติดตามการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการเปรียบเทียบผลการทำงานก่อนและหลังการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาหาข้อเปรียบเทียบและจุดบกพร่องต่างๆ อันส่งผลเสียต่อคุณภาพของสินค้า

1.4 ในด้านการปรับปรุง บริษัทควรทำการแก้ไขและหาแนวทางการลดชิ้นงานที่เสีย อันเกิดจากจากปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการบริหารคุณภาพโดยรวม โดยอาจมีการศึกษาในเรื่องของตัวแปรตามเพิ่มเติม เพื่อวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และยังทำให้ทราบถึงการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาองค์กรสู่สากล

2.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลระดับลึกมากขึ้นเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการบริหารคุณภาพ ขององค์กรเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เข้าถึงปัญหาของการบริหารคุณภาพที่แท้จริง

2.3 ข้อเสนอแนะเชิงบริหารหรือเชิงปฏิบัติ ควรกำหนดหลักการบริหารคุณภาพให้พนักงานในองค์กรพิจารณาว่าการบริหารคุณภาพตรงตามที่พนักงานเข้าใจหรือไม่ เพราะเมื่อพนักงานมีส่วนร่วม จะเกิดความรู้สึกร่วมกันขององค์กร และประกอบกับได้ประโยชน์จากการบริหารคุณภาพที่ตรงตามหลัก จะทำให้เกิดพนักงานที่มีคุณภาพ อันเป็นรากฐานของการพัฒนาองค์กรการสร้าง ความมั่นคงยั่งยืนต่อไป

2.4 ข้อเสนอแนะวิจัยในอนาคต ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบริษัทสเปเซียลตีไวส์เซส (ประเทศไทย) จำกัด และหน่วยงานภายนอก เช่น บริษัทที่ผลิตอุปกรณ์ชิ้นส่วน ในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดมาประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม

บรรณานุกรม

- กฤติกา ลิ้มลาวัลย์ (2544). การศึกษาระดับการควบคุมคุณภาพภายในของการผลิตสินค้าของ
อุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอุปกรณ์ไฟฟ้า วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ทองทิภา วิริยะพันธุ์ (2545) ผู้บริหารยุคบรรษัทภิบาล. กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์อินฟอร์มีเดีย บุลส์
ธีรพงศ์ ทับอินทร์ (2560) การศึกษาการใช้วงจรเดมมิ่ง (PDCA) ในการบริหารงาน
วิชาการ กรณีศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
เขต 42. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- นราศรี ไววนิชกุล, และชูศักดิ์ อุดมชัย. (2547). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 14).
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประยงค์ เต็มชวลา (2535) การศึกษาวิจัยเรื่ององค์การระบบราชการกับการพัฒนาชนบทไทย
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เจริญพานิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด
- ประยงค์ เต็มชวลา, 2563. กระบวนทัศน์ใหม่ การพัฒนาองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ
วรรณภา ไหมมูล (2560) .การศึกษามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านการประคุณภาพ
การศึกษายใน ด้วยวงจรคุณภาพ PDCA. กรณีศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
สุวรรณภูมิ
- วาริต บุญสร้าง. (2548). การศึกษาลักษณะและการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรและการ
รับรู้ กรณีศึกษาของพนักงานแม่กซอน (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
ศรีธนา บุญชูเศรษฐ์. (2554). การวางแผนและควบคุมการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 17).
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศศิธร สาเอี่ยม .(2544). การบริหารคุณภาพโดยรวมและความพึงพอใจในการทำงาน :
ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมปิโตรเคมีแห่งหนึ่ง.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภศักดิ์ พงษ์อนันต์. (2543). PDCA วงจรสู่ความสำเร็จ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : อิน โนกราฟ
ฟิกส์.
- ศุภชัย อาชีวะระงับ โรค. (2547). Practical PDCA แก้ปัญหาและปรับปรุงเพื่อความสำเร็จ
(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ซีโน ดีไซน์. ธรรมการพิมพ์.
- สมประสงค์ เสนารัตน์ (2533) Edward Deming
วันที่ค้นข้อมูล 16 ตุลาคม 2552,

เข้าถึงได้จาก <http://adisony.blogspot.com/2012/10/edward-deming.html>
สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์. (2542). การวางแผนและควบคุมการผลิต (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
สุบัญญัติ ไชยชาญ. (2544). การบริหารการผลิต (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : พี.เอ.ลีฟวิ่ง.
สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม
วันที่ค้นข้อมูล 15 ตุลาคม 2564, เข้าถึงได้จาก
<http://www.novabizz.com/NovaAce/Attitude.htm>