

ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ในนิคม  
อุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี



นางสาวพรพิมล นายโรง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2566

Success Factors Affecting Total Quality Management System  
Implementation for Amata City Industrial Estate in Chonburi



Miss. PORNPIMON NAIRONG

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University

2023

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี
ชื่อและนามสกุล	นางสาวพรพิมล นายโรง
แขนงวิชา / วิชาเอก	กลุ่มวิชาการจัดการทั่วไป
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อีสัยกุล)



.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คำนวณว่าอิสระ ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้  
ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

ผู้ศึกษา นางสาวพรพิมล นายโรง รหัสนักศึกษา 2643000793

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ ปีการศึกษา 2566

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่นำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร (2) ปัจจัยลักษณะงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่นำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร (3) ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี (4) เปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (5) ปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ พนักงานบริษัทในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำนวน 210,000 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 35-44 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี (2) ปัจจัยลักษณะงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่นำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3) ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4) พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และด้านประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (5) ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระ และปัจจัยป้อนกลับ มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผันแปรของปัจจัยความสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ 65.70

**คำสำคัญ** ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยความสำเร็จ ระบบจัดการคุณภาพ นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

Independent Study title: “Success Factors Affecting Total Quality Management System Implementation for Amata City Industrial Estate in Chonburi”

Author: “Miss. PORNPIMON NAIRONG”; ID: “2643000793”;

Degree: Master of Business Administration

Independent Study Advisor: Dr. Kingporn Thongbai, Associate Professor; Academic year: 2023

### Abstract

This study aimed to (1) investigate the personal factors of employees in Amata City Industrial Estate in Chonburi, who implement total quality management system in their organization, (2) examine the job characteristics of employees in Amata City Industrial Estate in Chonburi, who implement total quality management system, (3) study the success factors in implementation total quality management system in Amata City Industrial Estate in Chonburi, (4) compare the success factors in implementation total quality management system in Amata City Industrial Estate Chonburi, classified by personal factors, and (5) analyze job characteristics factors affecting the success factors in implementation total quality management system in Amata City Industrial Estate in Chonburi.

This study is quantitative research. The population consisted of employees of companies in Amata City Industrial Estate in Chonburi, as a total of 210,000 people. The sample group was determined by Taro Yamane formula with a total of 400 people using convenience sampling method. The tool used was a constructed questionnaire. Statistical data analysis was frequency, percentage, mean, standard deviation, t-Test, One-way ANOVA and Multiple Regression Analysis.

The results of the study found that (1) most of the respondents were female, aged between 35-44 years and had completed a bachelor's degree. Most of them had positions at the operational level, and had more than 10 years of work experience. (2) Job characteristics factors of employees who implement total quality management system in Amata City Chonburi Industrial Estate were overall at a high level. (3) The success factors in implementation total quality management system were overall at a high level. (4) The employees with personal factors in terms of age and work experience, had different opinions on the success factors in implementation total quality management system in Amata City Chonburi Industrial Estate, with statistical significance at the 0.05 level. (5) Job characteristics factors include autonomy and feedback factors affected the success factors in implementation total quality management system in Amata City Chonburi Industrial Estate with statistical significance at the 0.05 level. They can jointly predict the variation in success factors, accounting for 65.70 percent.

**Keywords :** Job characteristic factors, Success Factors, Total quality management system, Amata City Industrial Estate in Chonburi

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี สามารถดำเนินการจนประสบความสำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และสนับสนุนเป็นอย่างดีจากรองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อิลิชัยกุล เป็นกรรมการสอบ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ความรู้ ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ รวมทั้งคณาจารย์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการที่ได้ให้ความรู้ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำการศึกษา ค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาตรวจสอบการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์จนงานศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไป ด้วยดี และขอขอบคุณ ผู้บริหาร พนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่อนุเคราะห์ให้ข้อมูล ตอบกลับแบบสอบถาม และสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้

ขอบคุณกัลยาณมิตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ รุ่นที่ 21 และขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวที่ให้การสนับสนุนส่งเสริม การเรียนรู้ของผู้ศึกษา โดยตลอด อีกทั้งยังคอยเป็นกำลังใจให้ผู้ศึกษาจนงานศึกษานี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาผู้ศึกษาหวังว่างานวิจัยฉบับนี้คงเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจ ทำการศึกษาขยายผลต่อไป



นางสาวพรพิมล นายโรง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	3
สมมติฐานการศึกษา .....	4
ขอบเขตการศึกษา .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร .....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน .....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล .....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จ (Successful Factors) .....	18
ข้อมูลพื้นฐานนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี .....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	42
เก็บรวบรวมข้อมูล .....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	44

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานของของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพ ทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี .....	55
การทดสอบสมมติฐาน .....	61
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	69
สรุปการศึกษา .....	69
อภิปรายผล .....	73
ข้อเสนอแนะ .....	77
บรรณานุกรม .....	79
ภาคผนวก .....	90
ก แบบสอบถาม .....	91
ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย .....	99
ค ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเครื่องมือ (แบบสอบถาม) .....	103
ง ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม .....	105
จ ผลวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	114
ประวัติผู้ศึกษา .....	125



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	46
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยลักษณะงาน ของของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแสดงเป็นภาพรวม .....	49
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของทักษะ .....	50
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยลักษณะงาน ด้านเอกลักษณ์ของงาน .....	51
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงาน .....	52
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยลักษณะงาน ด้านความเป็นอิสระ .....	53
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยลักษณะงาน ด้านปัจจัยป้อนกลับ .....	54
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยความสำเร็จ ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแสดงเป็นภาพรวม .....	55
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยความสำเร็จ ด้านความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้นำ .....	56
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยความสำเร็จ ด้านการเสริมอำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน .....	57
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยความสำเร็จ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและการจัดการผลตอบ .....	58
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยความสำเร็จ ด้านการปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม .....	59
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยความสำเร็จ ด้านการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและการวัดผลการปฏิบัติงาน .....	60
ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความแตกต่างของความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพ ทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกตามเพศ .....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างของความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพ ทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกตามอายุ .....	62
ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ จัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกตามอายุ .....	63
ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความแตกต่างของความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพ ทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา .....	64
ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างของความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพ ทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	64
ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความแตกต่างของความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพ ทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน .....	65
ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพ ทั่วทั้งองค์การมาประยุกต์ใช้ในองค์การที่แตกต่างกันของพนักงาน ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรีจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน .....	66
ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จ ในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในองค์การ โดยวิธี Enter .....	68
ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	73

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา .....	4
ภาพที่ 2.1 แผนที่ตั้งนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (Amata City) จังหวัดชลบุรี .....	25
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารความยั่งยืนขององค์กร .....	27



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินการธุรกิจในปัจจุบันที่มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เศรษฐกิจและสังคมจึงทำให้มีการแข่งขันสูง แต่ละองค์กรจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมขององค์กรให้สามารถปรับตัว รองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมและเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน ผู้บริหารองค์กรจึงจำเป็นต้องใช้นวัตกรรมการบริหาร หรือเครื่องมือทางการบริหาร เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด สามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ในระยะยาว และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้าน คุณภาพ สำหรับแนวทางการบริหารคุณภาพอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางว่าช่วยให้องค์กร ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ คือ การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ทำให้เกิดคุณภาพ ทั่วทั้งองค์กร เพื่อป้องกันความผิดพลาดเสียหายและมุ่งสร้างคุณค่าในกระบวนการทำงาน ทุกงาน ทุกขั้นตอน และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา โดยทุกระดับในองค์กรจะต้องมีส่วนร่วม

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เป็นระบบการจัดการคุณภาพที่สำคัญในการอยู่รอด ของธุรกิจในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันอย่างมาก โดยที่ธุรกิจสามารถเพิ่มคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือบริการของตนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม โดยการให้ความสำคัญ กับความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า โดยการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตอบโจทย์ของลูกค้าอย่างเหมาะสม การพัฒนาความสามารถของบุคลากร ภายในองค์กรจะช่วยให้พวกเขาสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่เป็นตัวเลือกแรกๆ ของลูกค้าจะช่วยให้องค์กรมีความยั่งยืน และสามารถปรับปรุงคุณภาพ ของผลิตภัณฑ์ได้อย่างต่อเนื่อง (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ, 2557) การใช้กลไกเพื่อการปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง เช่น การทบทวนและการวิเคราะห์กระบวนการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถระบุ พื้นที่สำหรับการปรับปรุงและการดำเนินการแก้ไข โดยเครื่องมือในการตรวจสอบความถูกต้อง ของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร สามารถแบ่งออกเป็นหลายประเภท ดังนี้ การตรวจสอบตาราง และรายการตรวจสอบ แผนภูมิควบคุม แผนผังพาเรโต แผนภูมิสาเหตุ และการควบคุมกระบวนการ ทางสถิติ เพื่อตรวจสอบความเป็นไปตามของกระบวนการและคุณภาพ การใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยให้ องค์กรสามารถตรวจสอบและปรับปรุงการบริหารคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(Al-Khalifa & Aspinwall, 2008) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวัดความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร อาทิเช่น ความพึงพอใจของลูกค้า ผลผลิต ปัจจัยป้องกันจากลูกค้า แบบสำรวจพนักงาน เกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานต่อการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปใช้ การตรวจสอบกระบวนการ การประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจว่ากระบวนการเหล่านั้นสอดคล้องกับหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นต้น (Warwood & Roberts, 2004)

นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี เป็นหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมที่มีชื่อเสียงและขนาดใหญ่ในประเทศไทย โดยมีความท้าทายและโอกาสในการประกอบธุรกิจ คือ การเติบโตของประชากรซึ่งมีผลต่อการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงของประชากรในพื้นที่ สร้างโอกาสและความท้าทายต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในระยะยาว โครงการระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) เป็นโครงการยักษ์ใหญ่ที่รัฐบาลไทยกำหนดขึ้นเพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศไทยให้ก้าวขึ้นสู่ “ประเทศไทย 4.0” โดยให้ความสำคัญและนวัตกรรมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โครงการนี้เน้นการลงทุนและการขยายตัวทางเศรษฐกิจในพื้นที่ โดยให้การสนับสนุนแก่ภาคเอกชนในการประกอบธุรกิจอย่างมีความสะดวกและรวดเร็วที่สุด โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างเขตเศรษฐกิจพิเศษที่ทันสมัยและดีที่สุด ในภูมิภาคอาเซียน คาดว่าจะส่งเสริมให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโตในอัตรา 5% ต่อปี การเติบโตของกลุ่มประเทศ CLMV (กัมพูชา, ลาว, เมียนมา, และเวียดนาม) หลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) มีผลต่อความสำคัญของอาเซียนในตลาดโลก โดยเฉพาะในสายงานที่มีการลงทุนต่างชาติ และได้กำหนดนโยบายการพัฒนาที่มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยที่ยึดมั่นในค่านึงถึงความเป็นธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่องค์กรและส่งเสริมความยั่งยืนในการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว ได้แก่ เพิ่มมูลค่าธุรกิจด้วยนวัตกรรมและคุณภาพ ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (อมตะ คอร์ปอเรชั่น, 2560)

ดังนั้นการประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในทุกด้าน เพื่อให้สินค้ามีคุณภาพสม่ำเสมอเพื่อสามารถแข่งขันในภาวะที่การแข่งขันรุนแรง เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ดิฉันจึงสนใจที่จะศึกษาระดับความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพโดยรวมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่นำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่นำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร

2.3 เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร

2.4 เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.5 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อระดับความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

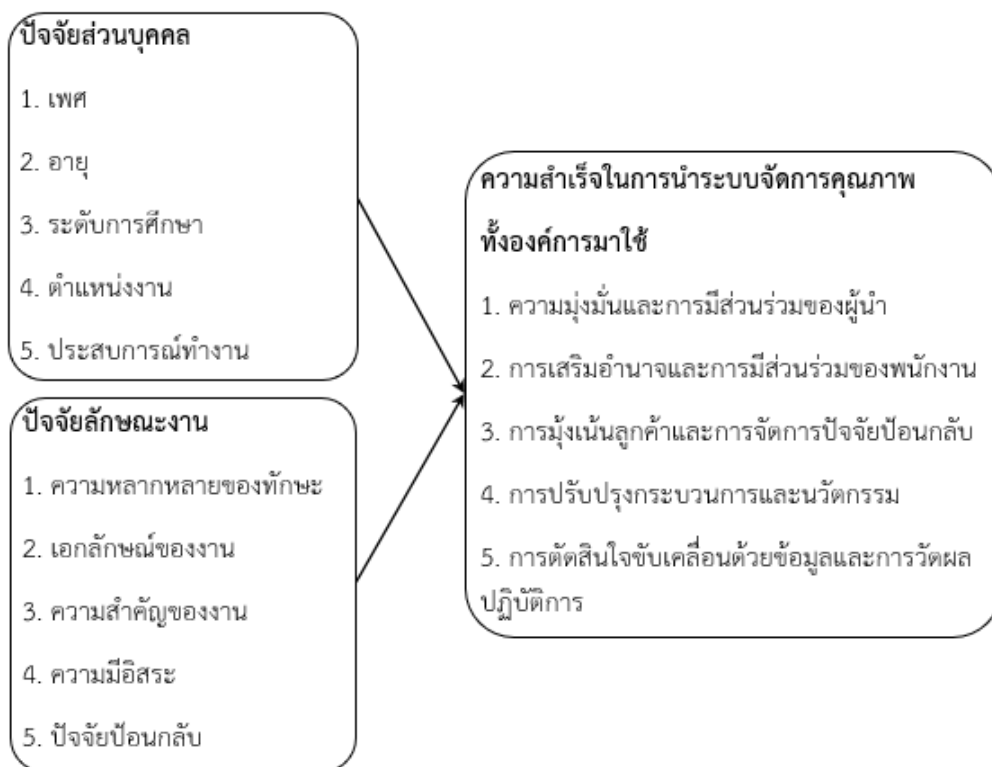
## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ, 2557) มาใช้เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (พัทตร์ผจง วัฒนสินธุ์ และพสุ เดชะรินทร์, 2545) ทั้งในส่วนที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยลักษณะงาน ต่อการนำแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ดังภาพที่ 1.1



## ตัวแปรต้น

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

## 4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่นำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในองค์การ

4.2 ปัจจัยลักษณะงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด

4.3 ปัจจัยความสำเร็จของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด

4.4 เปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกโดยปัจจัยส่วนบุคคล

4.5 ปัจจัยลักษณะงานอย่างน้อย 1 ปัจจัยมีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี



## 5. ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องนี้ มีขอบเขตในการศึกษา 4 ด้าน ดังนี้

### 5.1 ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

5.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มที่เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เก็บ จำนวน 400 คน

### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

### 5.3 ขอบเขตพื้นที่

เลือกทำการศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี (เฉพาะที่มีการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้)

### 5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ใช้ระยะเวลา 4 เดือน คือ 15 พฤศจิกายน 2566 – 15 มีนาคม 2567

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร หมายถึง ระบบการจัดการและปรัชญาที่มุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์, บริการ, และกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ด้วยวิธีการที่ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม มีเป้าหมายหลักในการสร้างความพึงพอใจและความภักดีต่อลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดและรักษาลูกค้าได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังรวมถึงการลดต้นทุน และพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยการบริหารจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรยังเน้นการตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลและการวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงที่มีประสิทธิภาพ

6.2 ปัจจัยลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่มีความหลากหลายและมีคุณค่าต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการปรับกระบวนการจากผู้บริหารเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการขององค์กรและความสามารถของพนักงาน ปัจจัยลักษณะงานมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและประสิทธิผลในการทำงาน โดยจะมีผลต่อความมุ่งมั่น ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันของพนักงานในองค์กรด้วย



**6.2.1 ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)** หมายถึง ช่วงของทักษะและความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การมีทักษะที่หลากหลายช่วยให้พนักงานสามารถแก้ปัญหาด้านคุณภาพที่ซับซ้อนได้ดีขึ้น และนำไปสู่นวัตกรรม

**6.2.2 เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)** หมายถึง วัตถุประสงค์ของงาน ทำให้ผลงานทั้งหมดเสร็จสมบูรณ์และระบุตัวตนได้ การที่พนักงานเห็นผลลัพธ์โดยตรงและเข้าใจว่างานของพวกเขาช่วยบรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรได้อย่างไร

**6.2.3 ความสำคัญของงาน (Task Significance)** หมายถึง ประเมินผลกระทบของงานที่มีต่อผู้อื่น พนักงานที่มองว่างานของตนเองมีความหมายและมีผลกระทบจะมุ่งมั่นที่จะรับประกันคุณภาพและความเป็นเลิศ

**6.2.4 ความมีอิสระ (Autonomy)** หมายถึง เกี่ยวข้องกับระดับความเป็นอิสระและดุลยพินิจที่มอบให้กับพนักงานในการปฏิบัติงาน การมีความเป็นอิสระช่วยให้พนักงานรู้สึกเป็นเจ้าของและรับผิดชอบต่อคุณภาพงานของพวกเขา

**6.2.5 ปัจจัยป้อนกลับ (Feedback)** หมายถึง ขอบเขตที่พนักงานได้รับข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะที่สม่ำเสมอและสร้างสรรค์มีความสำคัญต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

**6.3 ระดับความสำเร็จ** หมายถึง การบรรลุผลของการนำระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ มาจากความคิดเห็นของพนักงานที่เกี่ยวข้อง 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ เอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระ และปัจจัยป้อนกลับ ระดับความสำเร็จมีบทบาทสำคัญที่ก่อให้เกิดผลกระทบ หรือผลลัพธ์สูงสุดในการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าอิสระไปใช้เป็นแนวทางในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ได้อย่างถูกต้องและเกิดผลสำเร็จ

7.2 การนำระบบระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้จะก่อให้เกิดศักยภาพในการแข่งขันและรายได้เปรียบทางธุรกิจ รวมถึงสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นจากลูกค้า

7.3 เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจในเรื่องระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เพื่อศึกษาวิจัยขยายผลต่อไป

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ผู้ศึกษาได้ศึกษาตรวจสอบเอกสารเกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงผลงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จ (Successful Factors)
5. ข้อมูลพื้นฐานนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ

##### 1.1 ความหมายของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ

คาร์ปินเนทท์ (Carpinetti, 2000) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ หมายถึง การจัดการคุณภาพทั้งองค์การมีพื้นฐานอยู่ที่หลักการของการปรับปรุงสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจอยู่ตลอด โดยสนใจในเรื่องคุณภาพ ค่าใช้จ่าย การส่งมอบสินค้าและการบริการให้ตรงเวลา

ทาลิบ และราเมน (Talib & Rahman, 2010) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ หมายถึง ระบบการจัดการและปรัชญาที่มุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ และกระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและบรรลุความเป็นเลิศขององค์การ

ไซลา และเอบราฮิมปูร์ (Sila & Ebrahimpour, 2003) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ หมายถึง แนวทางการบริหารจัดการขององค์การที่เน้นคุณภาพโดยอาศัยการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคน และมุ่งสู่ความสำเร็จในระยะยาวโดยอาศัยความพึงพอใจของลูกค้า และผลประโยชน์ต่อสมาชิกทุกคนในองค์การและต่อสังคม

ไซรี (Zairi, 2013) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ หมายถึง แนวทางเชิงกลยุทธ์ในการจัดการโดยมุ่งเป้าไปที่การฝังจิตสำนึกด้านคุณภาพในทุกกระบวนการขององค์การ

คิว และคณะ (Cua et al., 2001) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ หมายถึง แนวทางการจัดการขององค์การที่เน้นคุณภาพ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคน และมุ่งสู่ความสำเร็จในระยะยาวผ่านความพึงพอใจของลูกค้า

มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2547) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ หมายถึง การมีส่วนร่วมของทุกคนที่อยู่ในองค์การตั้งแต่ระดับต่ำสุดไปจนถึงผู้บริหารระดับสูง ในการสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้น ในทุกขั้นตอนของกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการ โดยใช้แนวทางการบริหารรูปแบบต่างๆ มาปรับใช้เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

กิติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ (2557) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ หมายถึง ความอยู่รอดของธุรกิจในปัจจุบันซึ่งมีการแข่งขันกันอย่างมาก เนื่องจากในกระบวนการผลิตต่างๆ มักจะเจอกับปัญหาผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่องหรือว่าข้อร้องเรียนจากลูกค้า ซึ่งส่วนใหญ่องค์กรก็จะแก้ปัญหาเฉพาะหน้าโดยไม่คำนึงถึงรากเหง้าของปัญหาหรือข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ จึงจะต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนในการดำเนินงานโดยการเข้าใจกิจกรรมหรือกระบวนการ PDCA เพื่อเข้าใจถึงลูกค้าและนิยามถึงคุณภาพที่จำเป็นต่อธุรกิจ

มินตรา จันทร์เสถียร และคณะ (2560) การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ หมายถึง ระบบการจัดการที่มุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานและบริการอย่างต่อเนื่องในองค์การ โดยมีการมีส่วนร่วมจากพนักงานทุกคน เพื่อบรรลุเป้าหมายหลักในการลดต้นทุน พัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งในตลาด นอกจากนี้การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ยังมุ่งสร้างความพึงพอใจและความภักดีต่อลูกค้า โดยมีเป้าหมายที่จะรักษาสถานลูกค้าได้อย่างยั่งยืน

ณิรดา เวชญาลักษณ์ (2563) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพทั่วทั้ง หมายถึง ระบบการจัดการคุณภาพ รวมไปถึงเครื่องมือและเทคนิคต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทุกคนทั่วทั้งองค์การมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และสร้างประโยชน์ให้แก่สมาชิกในองค์การและสังคม

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ สรุปได้ว่า การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management) หมายถึง ระบบการจัดการและปรัชญาที่มุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ด้วยวิธีการที่ทุกคนในองค์การมีส่วนร่วม มีเป้าหมายหลักในการสร้างความพึงพอใจและความภักดีต่อลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดและรักษาลูกค้าได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังรวมถึงการลดต้นทุน และพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยการบริหารจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การยังเน้นการตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลและการวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงที่มีประสิทธิภาพ

## 1.2 ความสำคัญของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ เป็นกรอบการทำงานที่ช่วยให้องค์การสามารถพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง มีหลักการหลักๆ อยู่สองประการในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การคือ การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคนในองค์การเพื่อเสริมสร้างคุณภาพ และการมุ่งเน้นไปที่การสร้างคามพึงพอใจของลูกค้า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการสมัยใหม่และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การที่แสวงหาความเป็นเลิศด้านการดำเนินงานและความสำเร็จในระยะยาว (Ismail Salaheldin, 2009) ด้วยการใช้หลักการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ องค์การสามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้อย่างมากมาย ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพโดยรวมความสามารถในการแข่งขันและความพึงพอใจของลูกค้า (Sabil et al., 2023)

อีกหนึ่งในความสำคัญที่ของหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การในการบริหารคือ การมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Alghamdi et al., 2013) การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การส่งเสริมวัฒนธรรมของการปรับปรุงและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของกระบวนการและระบบขององค์การองค์กรวม ซึ่งวิธีการบริหารเชิงรุกนี้ช่วยให้ผู้บริหารสามารถปรับตัวให้เข้ากับกลไลของตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และความพึงพอใจของลูกค้า และในที่สุดก็ประสบความสำเร็จและความเกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องในอุตสาหกรรม (Talib et al., 2011)

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การยังเน้นความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า โดยเน้นความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (Rodrigues, 1995) โดยการจัดกระบวนการและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าผู้บริหารสามารถเพิ่มความภักดีของลูกค้าการเก็บรักษาและการรับรู้แบรนด์ในเชิงบวกซึ่งจะช่วยให้้องค์การประสบความสำเร็จในตลาด (Kaur et al., 2012) รวมถึงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ของพนักงานทุกคนในการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วม และการเสริมสร้างความแข็งแกร่งและความรับผิดชอบของพนักงาน โดยหล่อหลอมพนักงานให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับเป้าหมายด้านคุณภาพขององค์การและมุ่งมั่นที่จะบรรลุความสำเร็จในตำแหน่งของตนเอง (Alghamdi et al., 2013) อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารและประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ และส่งเสริมสภาพแวดล้อมของความร่วมมือภายในองค์การ ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเท่านั้นแต่ยังส่งเสริมวัฒนธรรมของการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการแก้ปัญหาซึ่งจะช่วยส่งเสริมความสำเร็จขององค์การ (Talib et al., 2011)

ผลกระทบในระยะสั้นและระยะยาวของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ คือการส่งเสริมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องความพึงพอใจของลูกค้าการมีส่วนร่วมของพนักงานและการปฏิบัติงานที่ยอดเยี่ยม โดยการยอมรับหลักการการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ และองค์การสามารถกำหนดความสำเร็จในระยะยาวและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนในองค์กรอุตสาหกรรมได้

### 1.3 องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มีองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารคุณภาพ ในองค์การ ซึ่งรวมถึงการพิจารณาหลักการต่างๆ ที่เป็นรากฐานของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ การเข้าใจถึงวิธีการ และกระบวนการต่างๆ ที่องค์การใช้ในการบริหารคุณภาพ รวมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น ต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์การ โดยมีนักวิชาการได้อธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ เป็นระบบการจัดการคุณภาพที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย หรือทุกหน่วยงานอย่างมีระบบ เพื่อให้ไปสู่จุดมุ่งหมายคือคุณภาพโดยรวมให้แก่ลูกค้า ซึ่งหลักการของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547) (Motwani, 2001)

#### 1) ทั่วทั้งองค์การ (Total):

การทำงานในรูปแบบของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนภายในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูงหรือพนักงานระดับต่ำ โดยมีการให้ความสำคัญกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยทั้งสองกลุ่มนี้มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดและมีบทบาทสำคัญในการสร้างคุณภาพที่ยั่งยืนในผลิตภัณฑ์และบริการขององค์การ ดังนั้น การเน้นที่ทั้งสองกลุ่มลูกค้านี้เป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการที่ประสบความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ

ลูกค้าภายใน (Internal Customers) คือ พนักงานและเจ้าหน้าที่ที่ทำงานให้กับองค์การ และผู้จัดหาวัตถุดิบที่ป้อนเข้ามาในกระบวนการผลิต ความสำเร็จขององค์การจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงานร่วมกันของพวกเขา การมีความเข้าใจและการสื่อสารที่ดีภายในองค์การเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ทุกคนทำหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การมีการเคารพและการรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานและผู้จัดหาวัตถุดิบยังเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีภายในองค์การ

ลูกค้าภายนอก (External Customers) คือ ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการขององค์การ ในทุกรูปแบบ ความพึงพอใจของกลุ่มนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ เพราะผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้น ดังนั้น การเข้าใจความต้องการและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าภายนอกจึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์การควรให้ความสำคัญ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นจากลูกค้า ซึ่งองค์การจะต้องปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของตนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม

ดังนั้น ทั้งการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าภายในและภายนอกองค์การเป็นประเด็นสำคัญที่องค์การควรให้ความสำคัญในกระบวนการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ เพื่อสร้างคุณภาพที่ยั่งยืนในผลิตภัณฑ์และบริการของตน การมีความเข้าใจและการสร้างความร่วมมือระหว่างทีมงานภายในและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าภายนอกจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างคุณภาพที่ยั่งยืนในองค์การ



## 2) คุณภาพ (Quality):

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management) เน้นการมุ่งหมายที่จะพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพสูง โดยให้ความสำคัญกับการเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างเต็มที่ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพของการบริการมากกว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์ในปัจจุบันที่มีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในประเทศไทยมุ่งเน้นไปที่การวางแผนและดำเนินการที่เป็นระบบ มีวัตถุประสงค์ชัดเจนในการพัฒนาคุณภาพ และมุ่งมั่นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น การส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาของพนักงาน การจัดการข้อมูลและการประเมินผล เพื่อสร้างการปรับปรุงต่อการบริการและผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไม่เพียงแต่ต้องมุ่งเน้นที่คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการเท่านั้น แต่ยังคงมุ่งเน้นไปที่การให้บริการที่เยี่ยมยอด เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของลูกค้า ทั้งนี้ การมีวัตถุประสงค์ชัดเจนและการวางแผนที่เหมาะสมจะเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

## 3) การจัดการ (Management):

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเน้นไปที่การจัดการและการควบคุมคุณภาพด้วยการใช้แนวทางและเครื่องมือที่หลากหลาย เช่น กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (Quality Control Circles: QCC) และการผลิตแบบทันเวลา (Just in Time, JIT) เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

การใช้กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ โดยผู้บริหารสามารถแสดงความเชื่อมั่นและการสนับสนุนในการสร้างกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ของพนักงานในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพสูง

ส่วนการนำเอาการผลิตแบบทันเวลา เข้าสู่กระบวนการผลิตมีเป้าหมายในการลดการสะสมของวัตถุดิบและสินค้าสำเร็จรูปในระบบ โดยลดความต้องการใช้พื้นที่เก็บของ ลดต้นทุนการเก็บรักษา และเพิ่มความคล่องตัวในการผลิตเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในเวลาที่เหมาะสม

ด้วยการมีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่มุ่งเน้นไปที่การมีส่วนร่วมของทุกระดับในการควบคุมและปรับปรุงคุณภาพ จะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน และสามารถสร้างผลกำไรในระยะยาวได้

สามารถสรุปได้ว่า การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ การให้ความสำคัญที่ลูกค้า (Customer Focused) การให้ความสำคัญกับคุณภาพ (Quality) และการให้ความสำคัญกับการจัดการ (Management) ด้วยการรวมองค์ประกอบทั้งหมดทำให้องค์กรสามารถวางรากฐานที่มั่นคงสำหรับการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร การบูรณาการนี้ทำให้คุณภาพฝังรากลึกในวัฒนธรรมองค์กร ได้รับการสนับสนุนจากกระบวนการวัดและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ และขับเคลื่อนด้วยความเป็นผู้นำและการกำกับดูแลที่เข้มแข็ง

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน

### 2.1 ความหมายของปัจจัยลักษณะงาน

ฮัมฟรี และคณะ (Humphrey et al., 2007) กล่าวว่า ปัจจัยลักษณะงาน (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะของงานที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและผลลัพธ์ของพนักงานในองค์กร

มอร์คสัน และคณะ (Morgeson et al., 2013) กล่าวว่า ปัจจัยลักษณะงาน (Job Characteristics) หมายถึง การระบุวัตถุประสงค์และคุณลักษณะของงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจงานและเป้าหมายของงานได้อย่างชัดเจน

เทลเรลล์ (Theorell, 2013) กล่าวว่า ปัจจัยลักษณะงาน (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะงานและบทบาทของงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่และประสิทธิภาพของพนักงาน

โทเรเลอร์ (Towler, 2020) กล่าวว่า ปัจจัยลักษณะงาน (Job Characteristics) หมายถึง คุณลักษณะของบทบาทงานเฉพาะที่มีผลต่อวิธีการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยรวม คุณลักษณะเหล่านี้รวมถึงองค์ประกอบต่างๆ เช่น ความหลากหลายของทักษะ เอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระ และข้อเสนอแนะ

สกุลนารี เวทยะเวทิน (2554) กล่าวว่า ปัจจัยลักษณะงาน (Job Characteristics) หมายถึง รูปแบบหรือลักษณะของงานที่มีความหลากหลาย มีคุณค่าต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการปรับกระบวนการจากผู้บริหารเพื่อให้เกิดความสมดุลของบุคลากรและความสำเร็จขององค์กร

วิภาวรรณ บุญมั่ง (2552) กล่าวว่า ปัจจัยลักษณะงาน (Job Characteristics) หมายถึง คุณลักษณะหรือลักษณะของงานที่มีความหลากหลายและมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเหมาะสมและสอดคล้องกับความสามารถและความพร้อมของพนักงาน พร้อมกับการปรับกระบวนการทำงานในองค์กรโดยผู้บริหาร เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการขององค์กรและความสามารถของพนักงาน

อิทธิพงษ์ อินทยุง (2562) กล่าวว่า ปัจจัยลักษณะงาน (Job Characteristics) หมายถึง คุณสมบัติของงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น เนื้องาน ความอิสระในการทำงาน ความท้าทายของงาน ความหลากหลายของงาน เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายของปัจจัยลักษณะงาน สรุปได้ว่า ปัจจัยลักษณะงาน (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะของงานที่มีความหลากหลายและมีคุณค่าต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการปรับกระบวนการจากผู้บริหารเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการขององค์กรและความสามารถของพนักงาน ปัจจัยลักษณะงานมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและประสิทธิผลในการทำงาน โดยจะมีผลต่อความมุ่งมั่น ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันของพนักงานในองค์กรด้วย

## 2.2 ความสำคัญของปัจจัยลักษณะงาน

ลักษณะของงานมีบทบาทสำคัญในการดำเนินการจัดการคุณภาพโดยรวมในนิคมอุตสาหกรรมให้ประสบความสำเร็จ (Arunachalam & Palanichamy, 2017) คุณลักษณะของงาน เช่น ความพึงพอใจในงานและแรงจูงใจ สามารถมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิผลโดยรวมของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Dawal et al., 2009) โดยการระบุลักษณะงาน เช่น ความเป็นอิสระ การทำงานหนักเกิน และการเพิ่มคุณค่า อาจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน ซึ่งอาจมีผลต่อการนำหลักบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปปฏิบัติในองค์กร (Garg & Rastogi, 2006) นอกจากนี้ ตัวแบบคุณลักษณะของงานที่พัฒนาโดย ลอร์เรนซ์ และคณะ แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะบางอย่างของงาน (Features of a job) เช่น ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความเป็นอิสระ (Autonomy) และปัจจัยป้อนกลับ (Feedback) มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ (Motivation) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) การมีส่วนร่วม (Engagement) และผลการปฏิบัติงาน (Performance) (Hussein, 2018) การค้นพบเหล่านี้บ่งชี้ว่าการระบุลักษณะงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปใช้ให้ประสบความสำเร็จในนิคมอุตสาหกรรม (Garg & Rastogi, 2006) ซึ่งปัจจัยลักษณะงาน คือการเสนอว่าลักษณะของงานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับงานและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ (Boonzaier et al., 2001) เมื่อพิจารณาและปรับปรุงลักษณะงานตามคุณสมบัติที่กล่าวเบื้องต้น นิคมอุตสาหกรรมจะสามารถสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมการเสริมสร้างศักยภาพ แรงจูงใจ และความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพและความสำเร็จโดยรวมของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Prameswari, 2019)



## 2.3 องค์ประกอบของปัจจัยลักษณะงาน

กัสแมน และ เทง-คอลเลจา (Guzman & Teng-Calleja, 2018) ได้อธิบายองค์ประกอบของปัจจัยลักษณะงานในบริบทของการนำการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) มาปฏิบัติในนิคมอุตสาหกรรม มีรายละเอียด ดังนี้

ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง ช่วงของทักษะและความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การมีทักษะที่หลากหลายช่วยให้พนักงานสามารถแก้ปัญหาด้านคุณภาพที่ซับซ้อนได้ดีขึ้น และนำไปสู่นวัตกรรม

เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) วัตถุประสงค์ที่งานทำให้ผลงานทั้งหมดเสร็จสมบูรณ์และระบุตัวตนได้ การที่พนักงานเห็นผลลัพธ์โดยตรงและเข้าใจว่างานของพวกเขาช่วยบรรลุวัตถุประสงค์ของ TQM ได้อย่างไร

ความสำคัญของงาน (Task Significance) ประเมินผลกระทบของงานที่มีต่อผู้อื่น พนักงานที่มองว่างานของตนมีความหมายและมีผลกระทบจะมุ่งมั่นที่จะรับประกันคุณภาพและความเป็นเลิศ

ความเป็นอิสระ (Autonomy) เกี่ยวข้องกับระดับความเป็นอิสระและดุลยพินิจที่มอบให้กับพนักงานในการปฏิบัติงาน การมีความเป็นอิสระช่วยให้พนักงานรู้สึกเป็นเจ้าของและรับผิดชอบต่อคุณภาพงานของพวกเขา

ปัจจัยป้อนกลับ (Feedback) ขอบเขตที่พนักงานได้รับข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะที่สม่ำเสมอและสร้างสรรค์มีความสำคัญต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การจัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบของปัจจัยลักษณะงาน และการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนปัจจัยดังกล่าว สามารถช่วยให้นิคมอุตสาหกรรมปลูกฝังพนักงานที่ไม่เพียงแต่ให้มีจิตสำนึกในการอยากมีส่วนร่วมและความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติมากขึ้นเท่านั้น แต่ยังมีความพร้อมมากขึ้นเพื่อบรรลุความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การด้วย การเข้าใจลักษณะงานเหล่านี้และการนำไปปฏิบัติจะมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การในที่สุด

## 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

### 3.1 ความหมายของปัจจัยส่วนบุคคล

ควิกิซิล และคณะ (Kwigizile et al., 2020) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (Demographic Factor) หมายถึง ลักษณะของประชากรที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมทางสังคม เศรษฐกิจ และธุรกิจ ในด้านต่างๆ เช่น อายุ เพศ เชื้อชาติ ระดับรายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ และขนาดครอบครัว

ยูซุฟ และวานซัน (Yusuf & Swanson, 2010) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (Demographic Factor) หมายถึง ที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของประชากร ซึ่งมีผลกระทบต่อประชากร รวมถึงปัจจัยต่างๆ เช่น สภาพภูมิอากาศ การเข้าถึงทรัพยากร และอิทธิพลทางวัฒนธรรม การทำความเข้าใจการกระจายทางภูมิศาสตร์ของประชากรเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจและองค์การ เมื่อกำหนดเป้าหมายกลุ่มประชากรเฉพาะสำหรับผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้ที่ศึกษาหรือองค์การ ที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ยังสามารถมีบทบาทในการกำหนดบรรทัดฐานและค่านิยมทางสังคม ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคและแนวโน้มของตลาด

บาเควา และคณะ (Bakeeva et al., 2020) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (Demographic Factor) หมายถึง คุณลักษณะของปัจเจกบุคคล ภายในประชากรที่อาจมีผลกระทบต่อความคิดเห็น และกลยุทธ์การจัดการต่างๆ

นักวิชาการของมหาวิทยาลัยเพนซิลเวเนียสเตต (PennState Extension, 2023) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (Demographic Factor) หมายถึง ปัจจัยทางวัฒนธรรมและสังคมรวมถึง ความเชื่อ ค่านิยม ขนบธรรมเนียม ประเพณี และโครงสร้างทางสังคมภายในสังคม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมผู้บริโภค กลยุทธ์การตลาด และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจโดยรวม

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายของปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะของประชากรที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมทางสังคม เศรษฐกิจ และธุรกิจในด้านต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย คุณลักษณะ เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ ระดับรายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ และขนาดครอบครัว โดยปัจจัยส่วนบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการวิเคราะห์และวางแผนกิจกรรมสังคม ธุรกิจ และองค์การ เนื่องจากมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลและแนวโน้มของตลาดในบริบทต่างๆ และสามารถใช้ในการ กำหนดเป้าหมายและยุทธศาสตร์ต่างๆ ขององค์การหรือผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นเป้าหมายสำหรับ กลุ่มประชากรที่แตกต่างกันได้

นอกเหนือจากปัจจัยความสำเร็จแล้ว ยังพบว่าปัจจัยทางประชากรศาสตร์มีผล ต่อความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การในภาคอุตสาหกรรม ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์มีบทบาทสำคัญในการกำหนดความสามารถ ของบุคคลในการมีส่วนร่วมในแผนการจัดการคุณภาพโดยรวมและประสิทธิภาพขององค์การ

### 3.2 ความสำคัญของปัจจัยส่วนบุคคล

ทฤษฎีประชากรศาสตร์สำหรับการนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การไปใช้ ในอุตสาหกรรม ทฤษฎีประชากรศาสตร์ในที่นี้ จะมุ่งเน้นการเข้าใจ และการพิจารณาประชากรศาสตร์ ที่หลากหลายของพนักงาน เมื่อใช้ระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การในภาคอุตสาหกรรม ทฤษฎีดังกล่าว แสดงถึงการรับรู้ว่าคุณภาพมีภูมิหลัง วัฒนธรรม และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน

และคุณลักษณะเฉพาะของพนักงานสามารถส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมกับแนวทางปฏิบัติการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ดังนั้น เมื่อใช้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในนิคมอุตสาหกรรม การพิจารณาข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินการการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรได้รับการสื่อสารและทำความเข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึงบุคลากรขององค์กร

ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ยังสามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาปฏิบัติ (Daoud Abu-Doleh, 2012) ผู้ประกอบการหรือฝ่ายบริหารระดับสูงควรคำนึงถึงลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานข้อมูลเพื่อปรับกลยุทธ์และแนวทางการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ให้การฝึกอบรม และการสนับสนุนที่เหมาะสม เช่น ส่งเสริมสถานที่ทำงานที่ครอบคลุมและหลากหลาย ซึ่งการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานและความมุ่งมั่นต่อแนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Pham, 2020) นอกจากนี้ การดำเนินการการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพในนิคมอุตสาหกรรมยังต้องอาศัยลักษณะงานที่ส่งเสริมความรู้ ทักษะ ความสามารถ แรงจูงใจ ความพากเพียร ความรับผิดชอบ และทัศนคติที่มุ่งเน้นคุณภาพของพนักงาน (Jaleel & Ahamed, 2018)

### 3.3 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลในบริบทของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่งพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ยังสามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผล และความสำเร็จของการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาปฏิบัติ (Sila, 2007) มีรายละเอียด ดังนี้

เพศ (Gender) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในนิคมอุตสาหกรรม การมีทีมงานที่หลากหลายทั้งทางเพศ และการมีการเป็นตัวแทนทางเพศที่สมดุล สามารถช่วยในการนำเสนอวิธีดำเนินการ (Solution) ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ และมีแนวคิดในมุมมองที่กว้างขึ้น เมื่อต้องจัดการกับความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของงาน การทำความเข้าใจและการใช้ประโยชน์จากการมีส่วนร่วมที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล โดยไม่คำนึงถึงเพศ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพโครงการการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรได้

อายุ (Age) เป็นปัจจัยสำคัญในความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในนิคมอุตสาหกรรม เวลาผ่านไปและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงมุ่งมั่น กลุ่มคนที่แตกต่างกันตามช่วงอายุ อาจมีความสามารถในการปรับตัวแตกต่างกัน พนักงานที่อายุน้อยอาจมีความสามารถในการเปิดรับเทคโนโลยีและวิธีการใหม่ๆ ในขณะที่พนักงานที่มีอายุมากกว่าอาจมีประสบการณ์และความรู้จากประสบการณ์ที่มีค่าหรือมีประโยชน์ สิ่งสำคัญคือ การใช้ประโยชน์จากมุมมองและจุดแข็ง

ที่หลากหลายของพนักงานในกลุ่มอายุต่างๆ เพื่อให้การบริหารคุณภาพทำงานได้มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จ

ระดับการศึกษา (Education level) ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสำคัญในการเข้าใจ และมีส่วนร่วมกับหลักการและแนวปฏิบัติของการบริหารคุณภาพ ระดับการศึกษาที่สูงขึ้นอาจช่วยให้พนักงานเข้าใจแนวคิดการบริหารคุณภาพที่ซับซ้อน และมีส่วนช่วยในกระบวนการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ แต่จำเป็นต้องให้โอกาสการฝึกอบรมและการพัฒนาที่ตรงเป้าหมายเพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคน โดยไม่คำนึงถึงภูมิหลังทางการศึกษา สามารถมีส่วนช่วยให้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตำแหน่งงาน (Position) ตำแหน่งงานของพนักงานในลำดับชั้นขององค์การยังสามารถมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ พนักงานในตำแหน่งผู้นำหรือผู้บริหารมักจะมีบทบาทสำคัญในการกำหนดแนวทางสำหรับโครงการการบริหารคุณภาพที่มุ่งเน้นคุณภาพ ส่งเสริมวัฒนธรรมของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และผลักดันการนำหลักการการบริหารคุณภาพมาใช้ทั่วทั้งองค์การ อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานแนวหน้าที่มีส่วนร่วมโดยตรงในการผลิตหรือส่งมอบบริการยังได้รับข้อมูลเชิงลึกและประสบการณ์ที่มีคุณค่าซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ

ประสบการณ์การทำงาน (Experience) ประสบการณ์ในการจัดการคุณภาพและสาขาที่เกี่ยวข้องสามารถส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของแต่ละบุคคลต่อความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ พนักงานที่มีประสบการณ์กว้างขวางในการนำความคิดริเริ่มในการปรับปรุงคุณภาพไปใช้อาจนำข้อมูลเชิงลึกอันมีค่า แนวปฏิบัติที่ดีที่สุด และบทเรียนที่ได้รับมาสู่โต๊ะในทางกลับกัน พนักงานที่เพิ่งเริ่มใช้การบริหารคุณภาพอาจเสนอมุมมองที่สดใหม่และความเปิดกว้างในการเปิดรับแนวทางการบริหารคุณภาพที่เป็นนวัตกรรมใหม่

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การในนิคมอุตสาหกรรม ได้รับอิทธิพลจากอิทธิพลที่มีต่อกันระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน การเปิดรับความหลากหลาย การให้การสนับสนุน และการฝึกอบรมที่ตรงเป้าหมาย และการใช้ประโยชน์จากจุดแข็งของพนักงานจากลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่หลากหลาย ถือเป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มผลกระทบสูงสุดของโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จ (Successful Factors)

### 4.1 ความหมายของปัจจัยความสำเร็จ

แอนจาร์ด (Anjard, 1995) กล่าวว่า ปัจจัยความสำเร็จ หมายถึง การเสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน การให้อำนาจแก่พนักงานในการเป็นเจ้าของคุณภาพและการปรับปรุงกระบวนการ ซึ่งสามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่สูงขึ้น และองค์การที่มีนวัตกรรมและปรับเปลี่ยนได้มากขึ้น ด้วยการจัดเตรียมการฝึกอบรม ทรัพยากร และความเป็นอิสระ องค์การสามารถปลูกฝังบุคลากรที่มุ่งมั่นที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการคุณภาพสูง ในขณะที่เดียวกันก็มุ่งมั่นในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

คาร์แมน และคณะ (Carman et al., 2010) กล่าวว่า ปัจจัยความสำเร็จ หมายถึง ความสามารถในการส่งเสริมวัฒนธรรมของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนวัตกรรม นอกเหนือจากการบรรลุมาตรฐานคุณภาพและความคาดหวังของลูกค้าแล้ว การดำเนินการบริหารทั่วทั้งองค์การที่ประสบความสำเร็จยังเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในกำหนดโอกาสในการปรับปรุงและสนับสนุนแนวคิดเชิงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงกระบวนการและผลิตภัณฑ์

เกลลี (Galli, 2019) กล่าวว่า ปัจจัยความสำเร็จ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างผู้ส่งวัตถุดิบ (Supplier) และการรวมหลักการจัดการคุณภาพตลอดโซ่อุปทานการทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้ส่งวัตถุดิบ (Supplier) เพื่อให้แน่ใจว่ามาตรฐานคุณภาพเป็นไปตามและสร้างความพยายามในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้การบริหารทั่วทั้งองค์การประสบความสำเร็จอย่างเต็มที่ในอุตสาหกรรมได้

วิจูร์ย์ สิมะโชคดี (2550) ปัจจัยความสำเร็จ หมายถึง การบูรณาการ (Integration) การจัดแถว (Alignment) โดยให้พนักงานทุกๆ คนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายของปัจจัยความสำเร็จ หมายถึง การให้อำนาจแก่พนักงานในการเป็นคนกำหนดคุณภาพและการปรับปรุงกระบวนการ เรียนรู้และพัฒนาพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญ และสามารถเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ รวมถึงสร้างวัฒนธรรมองค์การที่สนับสนุนการนวัตกรรมและการปรับเปลี่ยน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จและประสบความสำเร็จในอุตสาหกรรม เช่น กำหนดโอกาสในการปรับปรุงและสนับสนุนความคิดเชิงนวัตกรรม เพื่อปรับปรุงกระบวนการและผลิตภัณฑ์ และการสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างผู้ส่งวัตถุดิบ และการรวมหลักการจัดการคุณภาพตลอดโซ่อุปทาน เป็นต้น



#### 4.2 ความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จ

ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในบทบาทของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในพื้นที่อุตสาหกรรม ได้แก่ 1) ความมุ่งมั่นในการเป็นผู้นำที่มีคุณภาพและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การมุ่งมั่นและความมุ่งมั่นในการเป็นผู้นำที่มีคุณภาพสูงสุดและการตั้งเป้าหมายในการปรับปรุงตลอดเวลาเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความสำเร็จในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร 2) การมีส่วนร่วมของพนักงานและการให้อำนาจมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพ การสร้างควมมีส่วนร่วมและการให้อำนาจให้กับพนักงานในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพจะส่งผลให้พนักงานมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงและการดูแลระบบคุณภาพ 3) การมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้าและการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า การใส่ใจความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความสำเร็จในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร 4) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการทำงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและการทำงานร่วมกันระหว่างทุกฝ่ายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการปรับปรุงคุณภาพ 5) โปรแกรมการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุงความรู้และทักษะของพนักงานในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร การลงทุนในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้พวกเขามีความเชี่ยวชาญในการจัดการคุณภาพ และ 6) การติดตามและการวัดตัวชี้วัดประสิทธิภาพหลักอย่างสม่ำเสมอเพื่อติดตามความคืบหน้าและระบุพื้นที่ที่ต้องปรับปรุง การใช้เครื่องมือและเทคนิคที่มีคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความสำเร็จในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Agus & Selvaraj, 2021) ซึ่งสรุปได้ว่า การใช้ปัจจัยความสำเร็จในพื้นที่อุตสาหกรรมสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิต ลดข้อบกพร่องและของเสีย และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า อีกทั้งยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในอุตสาหกรรมได้

#### 4.3 องค์ประกอบของปัจจัยความสำเร็จ

เพื่อให้เข้าใจองค์ประกอบของปัจจัยที่นำไปสู่การประสบความสำเร็จในบทบาทของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสาขาอุตสาหกรรม จากการศึกษาวิจัยก่อนหน้านี้ ซึ่งเจาะลึกในแง่มุมต่างๆ ที่นำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินการบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์กร และผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ระบุได้จากการทบทวนวรรณกรรม นำมาซึ่งข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าเกี่ยวกับองค์ประกอบที่จำเป็นในการบรรลุความเป็นเลิศในแนวทางปฏิบัติตามการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ซึ่งในที่นี้จะศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยที่นำไปสู่การประสบความสำเร็จในบทบาทของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสาขาอุตสาหกรรม จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้นำ (Leadership Commitment and Involvement) (Upadhye, 2020)

การเสริมอำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Empowerment and Involvement) (Dedy et al., 2016) การมุ่งเน้นลูกค้าและการจัดการปฏิกิริยาป้อนกลับ (Customer Focus and Feedback Management) (Koomson, 2022) การปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม (Process Improvement and Innovation) และการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและการวัดผลการปฏิบัติงาน (Data-Driven Decision Making and Performance) (Afeliga, 2017) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้นำ (Leadership Commitment and Involvement) มุ่งเน้นบทบาทของผู้นำในการสนับสนุนความคิดที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมวัฒนธรรมของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และปรับกลยุทธ์องค์การให้สอดคล้องกับหลักการบริหารทั่วทั้งองค์การ อิทธิพลของพฤติกรรมของผู้นำที่มีต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานและความมุ่งมั่นต่อคุณภาพ มีผลสำคัญต่อความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Upadhye, 2020)

2) การเสริมอำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Empowerment and Involvement) เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลในความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ องค์การที่ให้ความสำคัญในการเพิ่มความสามารถของพนักงาน ส่งเสริมการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม และให้โอกาสในการมีส่วนร่วมในการริเริ่มการปรับปรุงคุณภาพ มีแนวโน้มที่จะบรรลุความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การมากขึ้น

3) การมุ่งเน้นลูกค้าและการจัดการปฏิกิริยาป้อนกลับ (Customer Focus and Feedback Management) การบูรณาการการมุ่งเน้นที่ลูกค้าเข้ากับแนวทางปฏิบัติของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ และการจัดการปฏิกิริยาป้อนกลับ ของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ซึ่งการมุ่งเน้นลูกค้าและการจัดการปฏิกิริยาป้อนกลับ ได้รับการยอมรับว่าเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จ การศึกษาเน้นถึงความสำคัญของการปรับตัวประสงค์ด้านคุณภาพให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า การรวบรวมและวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้า และใช้ข้อมูลนี้เพื่อขับเคลื่อนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง องค์การที่ให้ความสำคัญกับกลยุทธ์คุณภาพที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางจะแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพที่เหนือกว่าและความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การที่ยั่งยืน

4) การปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม (Process Improvement and Innovation) การเน้นไปที่การปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรมซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การปรากฏชัดในการศึกษาปัจจุบัน มีการศึกษาที่เน้นย้ำถึงความสำคัญของการปรับปรุงประสิทธิภาพ การส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม และการยอมรับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเพื่อขับเคลื่อนการปรับปรุงคุณภาพ องค์การที่บูรณาการการปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรมเข้ากับกรอบงานการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพจะอยู่ในตำแหน่งที่ดีกว่าในการบรรลุความสำเร็จที่ยั่งยืนและความได้เปรียบทางการแข่งขันในอุตสาหกรรม

5) การตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและการวัดผลการปฏิบัติงาน (Data-Driven Decision Making and Performance) การใช้แนวทางที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ และการสร้างระบบการวัดประสิทธิภาพที่เข้มข้น เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์กร มีการศึกษาเน้นย้ำถึงบทบาทของการวิเคราะห์ข้อมูล ตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพหลัก และกรอบการวัดผลในการชี้แนะความคิดริเริ่มด้านคุณภาพเชิงกลยุทธ์ การระบุพื้นที่สำหรับการปรับปรุง และการติดตามผลกระทบของแนวทางปฏิบัติการบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์กรต่อประสิทธิภาพขององค์กร องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลจะมีความสามารถในการปรับตัวและความยืดหยุ่นในการบรรลุวัตถุประสงค์การบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์กรได้มากขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการประสบความสำเร็จในบทบาทของการบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์กรในด้านอุตสาหกรรม พบว่า ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้นำ การเสริมอำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน การมุ่งเน้นลูกค้าและการจัดการปัจจัยป้อนกลับ การปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม และการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและการวัดผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้ทำหน้าที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐานในการส่งเสริมความเป็นเลิศด้านคุณภาพ และขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กรผ่านการนำการบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์กรไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 4.3.1 ปัจจัยที่สนับสนุนการจัดการทั่วทั้งองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

1) การมีส่วนร่วมของพนักงานและการมอบอำนาจ (Employee Involvement and Empowerment) การมีส่วนร่วมและการเสริมสร้างพลังอำนาจของพนักงานทุกคน ซึ่งหมายถึงการสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพและให้อำนาจในการตัดสินใจที่มีผลต่อคุณภาพ (Yeh, 2003)

2) ความมุ่งมั่นในการเป็นผู้นำ (Leadership Commitment) ความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงต่อหลักการของการจัดการคุณภาพโดยรวม หากปราศจากการสนับสนุนความเป็นผู้นำที่แข็งแกร่งการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมและกระบวนการที่จำเป็นสำหรับการจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นความท้าทาย (Kalpande et al., 2012)

3) ปรับปรุงวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement Culture) วัฒนธรรมของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการคุณภาพโดยรวม ของส่วนอุตสาหกรรมต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่กำลังมองหาโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านกระบวนการผลิตภัณฑ์และบริการ (Antony et al., 2002)

4) การขับเคลื่อนหรือการดำเนินงานด้วยข้อมูลเป็นหลัก (Data-Driven Decision Making) การใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องเพื่ออำนวยความสะดวกในการตัดสินใจ เป็นเงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ส่วนอุตสาหกรรม



ควรสร้างระบบการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุพื้นที่ที่ต้องปรับปรุงและตรวจสอบผลกระทบของนโยบายเกี่ยวกับคุณภาพขององค์กร (Brah et al., 2000)

#### 4.3.2 ประโยชน์ของการใช้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

การใช้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในนิคมอุตสาหกรรมมีประโยชน์มากมาย และสามารถอธิบายได้ ดังนี้ (Pham, 2020)

1) *ปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ (Improved product and service quality)* การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรช่วยในการระบุและแก้ไขปัญหาคุณภาพตั้งแต่ริเริ่มซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพโดยรวมของผลิตภัณฑ์และบริการที่นิคมอุตสาหกรรมมอบให้กับลูกค้า

2) *ความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น (Increased customer satisfaction)* การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมุ่งเน้นการตอบสนองและการได้รับความคาดหวังที่เกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าตั้งไว้ นำไปสู่ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าในระดับที่สูงขึ้น (Al-Jarrah et al., 2023)

3) *ความสามารถในการแข่งขัน (Enhanced competitiveness)* ด้วยการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง นิคมอุตสาหกรรมจะมีความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาด

4) *ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้น (Increased efficiency and productivity)* หลักการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการและการลดของเสีย นำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานและเพิ่มผลผลิตภายในนิคมอุตสาหกรรม (Chapman & Al-Khawaldeh, 2002)

5) *ขวัญและกำลังใจของพนักงานที่ดีขึ้นและการมีส่วนร่วมที่มากขึ้น (Improved employee morale and engagement)* การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเน้นความสำคัญของการมีส่วนร่วมและการส่งเสริมอำนาจของพนักงาน ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจ และความมุ่งมั่นที่เพิ่มขึ้นในกลุ่มพนักงาน (Sobhi et al., 2016)

6) *ความสามารถในการตัดสินใจที่ดีขึ้น (Better decision-making)* ด้วยหลักการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ผู้จัดการนิคมอุตสาหกรรมจะสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ ช่วยให้ผู้มีอำนาจสามารถตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และการวิเคราะห์ (Chapman & Al-Khawaldeh, 2002)

7) *ผลประโยชน์ทางการเงิน (Financial gains)* การนำหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปใช้ อาจส่งผลให้ต้นทุนลดลงผ่านการลดต้นทุนของเสีย การปรับปรุงประสิทธิภาพและความสามารถในการผลิต ทำให้องค์กรมีผลกำไรเพิ่มมากขึ้น

8) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder satisfaction) หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไม่เพียงแต่มุ่งเน้นไปที่ความพึงพอใจของลูกค้า แต่ยังคงคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ เช่น พนักงานและผู้ส่งมอบวัตถุดิบ (Supplier) ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจโดยรวมและความสัมพันธ์เชิงบวกขององค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Panuwatwanich & Nguyen, 2017)

สรุปได้ว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีผลประโยชน์หลายอย่างที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร องค์กรจะสามารถดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมกับบริบทขององค์กรมากที่สุด และบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นและการเติบโตอย่างยั่งยืนในกลุ่มอุตสาหกรรม

#### 4.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

เครื่องมือในการวัดความสำเร็จของการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปใช้ในนิคมอุตสาหกรรมมีหลายชิ้น และสามารถสรุปได้ ดังนี้ (Warwood & Roberts, 2004)

1) การวัดประสิทธิภาพด้วยเมตริกซ์ (Performance metrics) ใช้ตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพหลักเพื่อติดตามการปรับปรุงในคุณภาพ ความพึงพอใจของลูกค้า ผลผลิต และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (Talib & Rahman, 2010)

2) ปัจจัยป้อนกลับ จากลูกค้า (Customer feedback) การสอบถามปัจจัยป้อนกลับจากลูกค้าเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจและระบุประเด็นที่ต้องปรับปรุง (Sila & Ebrahimpour, 2003)

3) แบบสำรวจพนักงาน (Employee surveys) การสำรวจพนักงานเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะจากพนักงานเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานต่อการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปใช้ และผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจและการมีส่วนร่วม (Valmohammadi, 2011)

4) การตรวจสอบกระบวนการ (Process audits) การประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจว่ากระบวนการเหล่านั้นสอดคล้องกับหลักการ บริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและวัตถุประสงค์ขององค์กร (Kumar et al., 2011)

5) การประเมินผู้ส่งมอบวัตถุดิบ (Supplier evaluations) การประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ส่งมอบวัตถุดิบเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ส่งมอบวัตถุดิบ (Supplier) มีคุณสมบัติตรงตามมาตรฐานคุณภาพและมีส่วนร่วมในความสำเร็จโดยรวมของการนำการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปใช้.

6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) การใช้กลไกเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น การทบทวนและการวิเคราะห์กระบวนการอย่างสม่ำเสมอ การระบุพื้นที่สำหรับการปรับปรุง และการดำเนินการแก้ไข

อีกทั้งยังมีการกล่าวถึงเครื่องมือในการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นหลายประเภท ดังนี้ (Al-Khalifa & Aspinwall, 2008)

1) การตรวจสอบตารางและรายการ (Check-Sheet and Checklists)

การตรวจสอบและตรวจสอบตารางและรายการเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการรวบรวมและจัดระเบียบข้อมูลเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพ ช่วยให้สามารถระบุรูปแบบและแนวโน้มที่เกิดขึ้นซ้ำได้ของผลการดำเนินการ และช่วยในการระบุปัญหาคุณภาพและความไม่สอดคล้อง เพื่อให้สามารถดำเนินการปรับปรุงคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) แผนภูมิควบคุม (Control Charts) แผนภูมิควบคุมเป็นเครื่องมือกราฟิก

ที่ใช้แสดงประสิทธิภาพของกระบวนการในช่วงเวลานั้นๆ ช่วยในการตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของข้อมูลของกระบวนการ แผนภูมิควบคุมช่วยในการระบุปัญหาและสาเหตุของข้อมูลที่ผิดปกติและช่วยในการดำเนินการแก้ไขเพื่อรักษาความสอดคล้องของกระบวนการและคุณภาพ

3) แผนผังพาเรโต (Pareto Diagrams) แผนผังพาเรโตเป็นเครื่องมือที่ใช้

ในการแสดงประสิทธิภาพของปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อปัญหาคุณภาพ โดยการจัดลำดับปัจจัยต่างๆ ตามความสำคัญ แผนผังพาเรโตช่วยในการระบุปัญหาหลักที่ต้องการแก้ไขเร่งด่วนเพื่อปรับปรุงคุณภาพ

4) แผนภูมิสาเหตุ (Cause-and-Effect Diagrams) แผนภูมิสาเหตุ

หรือแผนผังก้างปลาหรือ แผนผังอิชิกาวา เป็นเครื่องมือสำคัญในการระบุและจำแนกสาเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากปัญหาคุณภาพ ด้วยการอธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งช่วยให้สามารถแสดงความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยต่างๆ และช่วยในการหาวิธีแก้ไขปัญหามีคุณภาพ

5) การควบคุมกระบวนการทางสถิติ (Statistical Process Control)

การควบคุมกระบวนการทางสถิติเป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพของกระบวนการโดยใช้เทคนิคทางสถิติ เช่นการกำหนดขีดจำกัดการควบคุม และการวิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการ เครื่องมือนี้ช่วยในการระบุความเบี่ยงเบนของกระบวนการและช่วยในการดำเนินการแก้ไขเพื่อรักษาคุณภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรม สรุปได้ว่า การใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยให้องค์กรสามารถติดตามและปรับปรุงการดำเนินการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในนิคมอุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## 5. ข้อมูลพื้นฐานนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (Amata City) เป็นหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมที่มีชื่อเสียงและขนาดใหญ่ในประเทศไทย มีข้อมูลพื้นฐานดังนี้



ภาพที่ 2.1 แผนที่ตั้งนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (Amata City) จังหวัดชลบุรี

### 5.1 ความเป็นมาของนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้

หลังจากที่มีการค้นพบก๊าซธรรมชาติในอ่าวไทยในปี พ.ศ. 2516 ประเทศไทยซึ่งก่อนหน้านี้ไม่มีแหล่งน้ำมันก็ได้เริ่มกระบวนการอุตสาหกรรมโดยอาศัยพลังงานของตนเอง พื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกซึ่งประกอบด้วยจังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง โดดเด่นในสายตาของเหล่านักวางแผนการพัฒนา เนื่องจากอยู่ใกล้กับกรุงเทพฯ และเหมาะสมต่อการพัฒนาท่าเรือน้ำลึก จากความเป็นมานี้ รัฐบาลไทยจึงได้กำหนดให้การพัฒนาพื้นที่ในภูมิภาคเป็นหนึ่งในวาระสำคัญในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529) และจัดตั้งคณะกรรมการโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานคณะกรรมการ เพื่อช่วยในการดำเนินการพัฒนา อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ครอบคลุมพื้นที่กว่า 6,000 เฮกตาร์

ตั้งอยู่บนทำเลยุทธศาสตร์ทั้งในประเทศไทยและเวียดนาม เพิ่มเติมด้วยโครงการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมในสปป.ลาว และพม่า ในปี พ.ศ. 2565 (บริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น, 2567)

นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี มีพื้นที่ที่ดำเนินกิจการอยู่ในปัจจุบันกว่า 44.4 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 5 อำเภอ 24 ตำบล ในจังหวัดชลบุรีและฉะเชิงเทรา มีชุมชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรมในระยะ 5 กิโลเมตรจากขอบพื้นที่โครงการ จำนวน 212 หมู่บ้าน บนพื้นที่กว่า 260 ตารางกิโลเมตร มีประชากรตามทะเบียนบ้านในชุมชนโดยรอบ ประมาณ 315,689 คน แต่มีประชากรทั้งหมดรวมประชากรแฝงซึ่งย้ายถิ่นที่อยู่อาศัยมาเพื่อทำงานในพื้นที่นี้จำนวน 686,876 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้าน ประจำปี 2565) โดยจำนวนพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565 มีจำนวนกว่า 210,000 คน และมีโรงงานกว่า 789 แห่ง (อ้างอิงข้อมูลจากเว็บไซต์ <https://www.amata.com/>)

## 5.2 ภาพรวมโดยย่อของอมตะกรุ๊ป

บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จัดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2550 โดยมุ่งเน้นที่การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์เพื่ออุตสาหกรรมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยและต่างประเทศ จากรายงานประจำปี พ.ศ. 2564 มีบริษัทในเครือและบริษัทร่วม 40 แห่งที่อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นโดยตรงหรือโดยอ้อม ดำเนินธุรกิจนิคมอุตสาหกรรม ด้วยการพัฒนาพื้นที่พร้อมสาธารณูปโภค และการบริการ หรือดำเนินธุรกิจเป็นบริษัทโฮลดิ้ง

## 5.3 กลุ่มอุตสาหกรรมของนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ที่ตั้งชลบุรี

- 1) ยานพาหนะไฟฟ้า
- 2) ธุรกิจดิจิทัล
- 3) วิทยาการหุ่นยนต์
- 4) ธุรกิจการบิน
- 5) ชีวเคมีภัณฑ์
- 6) อาหาร
- 7) เกษษกรรม
- 8) บริโภคภัณฑ์
- 9) การบริการ
- 10) งานวิจัยและพัฒนา
- 11) การออกแบบ
- 12) งานวิศวกรรม

#### 5.4 โครงสร้างการพัฒนาอย่างยั่งยืนของอมตะ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ จากทุกภาคส่วนในองค์กร จึงกำหนดให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้มีบทบาทในการร่วมกันขับเคลื่อนการพัฒนาในทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจตลอดจนวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง และเอื้อต่อการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นได้จริง บริษัทฯ เชื่อว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบกับการมีคณะกรรมการบริษัทและคณะผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือและความยั่งยืนของธุรกิจและสังคมโดยรวมต่อไป

บริษัทฯ ขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีโครงสร้างการบริหารความยั่งยืนขององค์กร ภายใต้การกำกับดูแลโดยคณะกรรมการการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารความยั่งยืนขององค์กร

บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืนของอมตะ (AMATA Sustainable Development Committee) ประกอบไปด้วยผู้บริหารระดับฝ่ายขึ้นไปจากสายงานต่างๆ และคณะกรรมการพัฒนาอย่างยั่งยืนของอมตะ (AMATA Sustainable Development Working Committee) ประกอบด้วยตัวแทนจากทุกฝ่ายในบริษัทฯ และบริษัทย่อย ภายใต้การกำกับดูแลและติดตามงานโดยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนโครงการต่างๆ เพื่อความยั่งยืนของบริษัทฯ



การดำเนินงานเพื่อความที่ยั่งยืนภายในบริษัทฯ แบ่งเป็น 3 ระดับ ครอบคลุม การดำเนินงานทุกมิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยบริษัทฯ มีการติดตาม และพิจารณาปัจจัยความเสี่ยง ความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก แนวโน้ม และทิศทางด้านความยั่งยืนของโลก ที่จะส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจน นำความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มมาพิจารณากำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ และแผนงานต่างๆ เพื่อเตรียมรับมือหรือตอบสนองกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ

### 5.5 แนวทางการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมอมตะ

บริษัทฯ มุ่งมั่นพัฒนานิคมอุตสาหกรรมอมตะ ภายใต้แนวคิดเมืองสมบูรณ์แบบที่สามารถ สร้างประโยชน์ให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มแบบ ALL WIN ด้วยหลักการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย เป็นศูนย์กลาง (Stakeholder Centric) การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการจึงมุ่งเน้นตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ สามารถแก้ปัญหาและสนับสนุนความสำเร็จทางธุรกิจ ให้กับลูกค้าได้ในระยะยาว และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทางตรงที่ได้รับผลกระทบ จากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ให้ได้รับประสบการณ์ที่ดีในการอยู่ร่วมกับภาคอุตสาหกรรม และเกิดคุณค่าทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้กำหนดกรอบการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ “Products & Services Development Framework” ในการออกแบบสินค้าและบริการที่สามารถส่งมอบคุณค่าสูงสุด ให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมโยงกับลูกค้า (Stakeholder Engagement) ด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อสำรวจ ประเมิน และวิเคราะห์ความต้องการ ของลูกค้าทั้งกลุ่มลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าที่มีศักยภาพในอนาคตทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก ประกอบกับการวิเคราะห์แนวโน้ม และ Mega Trends ที่มีนัยสำคัญต่อธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ นำข้อมูลที่ได้มาประเมินผลกระทบ ความเร่งด่วน และระดับความสำคัญ เพื่อระบุวัตถุประสงค์หลัก ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และเตรียมพร้อมทางการตลาด การร่วมมือกับหุ้นส่วนกลยุทธ์ ทางธุรกิจ และการบริหารจัดการนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ (Strategic Innovation) เพื่อออกแบบสินค้าและบริการที่สร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน และมีการติดตามรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ พัฒนา Sprint Team จากกลุ่มพนักงานศักยภาพสูง (Talent) และพนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อร่วมกันพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้า ได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 6.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

Pattanasiri & Chaiyakul (2023) ได้ศึกษาเรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุสำหรับการจัดการคุณภาพโดยรวม การจัดการห่วงโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงานขององค์กร: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (SCM) และผลการดำเนินงานขององค์กร (OP) ในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) โดยเก็บข้อมูลจาก 212 บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (อีอีซี) ของไทย ข้อมูลประกอบด้วยคำตอบสำหรับการสำรวจการจัดการตนเองและการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติเชิงอธิบายและการสร้างแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง (SEM) ผลการศึกษาพบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้ การจัดการห่วงโซ่อุปทานยังทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างการจัดการคุณภาพโดยรวมและผลการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น การจัดการคุณภาพโดยรวมที่มีประสิทธิภาพและการจัดการห่วงโซ่อุปทานสามารถบูรณาการเข้ากับกลยุทธ์การจัดการและการดำเนินงานขององค์กรเพื่อปรับปรุงทั้งด้านการเงินและไม่ใช่ทางการเงิน

ชินนภา บุตติวงศ์ และ กิตติยาภรณ์ บรรรไพ (2566) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารองค์กรด้วยเทคนิคสมัยใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เทคนิคการบริหารสมัยใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการองค์กร โดยเน้นว่าการนำเทคนิคเหล่านี้ไปประยุกต์ใช้จำเป็นต้องคำนึงถึงสถานการณ์และความแตกต่างของแต่ละองค์กร บทความนี้ย้ำว่าไม่มีสูตรสำเร็จเฉพาะที่สามารถใช้ได้กับทุกองค์กร แต่ผู้บริหารจำเป็นต้องปรับใช้เทคนิคเหล่านี้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์จริงขององค์กร เครื่องมือและนวัตกรรมทันสมัยมีบทบาทสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการ ตัวอย่างเช่น การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (MBO), การบริหารแบบมีส่วนร่วม, การจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM), การบริหารอย่างสมดุล (BSC), การเปรียบเทียบ (Benchmarking), การบริหารซิกซ์ซิกม่า (Six Sigma), การจัดการความรู้ (KM), และเทคนิคการบริหารแบบไคเซ็น (Kaizen) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง MBO ซึ่งเป็นเทคนิคการบริหารงานที่เน้นการใช้ศาสตร์และศิลปะในการทำงานร่วมกับผู้คน เพื่อเพิ่มประสิทธิผลและสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน สรุปได้ว่า ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนต่างก็นำเทคนิคและเครื่องมือเหล่านี้มาใช้ในการบริหารงาน เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่มีพรมแดนในโลกปัจจุบัน และยังคงอาศัยความรู้และวิธีการใหม่ๆ ในการบริหารจัดการองค์กรในอนาคต



พิกุล ถาวร (2565) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) และการบริหารคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั่วทั้งองค์การ (TQEM) ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน (CSP) ของอุตสาหกรรมผลิตในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) และปัจจัยการบริหารคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั่วทั้งองค์การ (TQEM) ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน (CSP) ประชากรในการศึกษาคือผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามลักษณะงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิต ในประเทศไทย โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 416 รายและเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ผลการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา มีค่าอยู่ระหว่าง 0.50 – 1.00 ผลการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น มีค่าอยู่ระหว่าง 0.64 - 0.94 ผลการทดสอบค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อคำถาม มีค่าอยู่ระหว่าง 0.45 – 0.90 ผลการทดสอบผลการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โดยปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การและปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั่วทั้งองค์การ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนเท่ากับ 0.93 และ 0.39 ตามลำดับ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรอิสระด้านการวางแผนกลยุทธ์ (TQMSP) ของปัจจัยการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) มีค่าองค์ประกอบมากที่สุดโดยมีค่าเท่ากับ 1.50 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรอิสระด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (TQEMCF) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดเท่ากับ 0.95 ส่วนด้านตัวแปรตามผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน (CSP) พบว่า ผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนด้านสังคม (CSPSP) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 1.14 และด้านผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ (CSPEP) มีค่าองค์ประกอบน้อยที่สุดเท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บัณฑิต เลี่ยมสุวรรณค์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของธุรกิจอุตสาหกรรมเพื่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของธุรกิจอุตสาหกรรมเพื่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน 2) วิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของธุรกิจอุตสาหกรรมเพื่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน และ 3) กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของธุรกิจอุตสาหกรรมเพื่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือบุคลากรในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติและรางวัลบริหารสู่ความเป็นเลิศจำนวน 181 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของธุรกิจอุตสาหกรรมในภาพรวมพบว่ามีค่าสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่า มีองค์ประกอบ

ของปัจจัย จำนวน 8 ด้าน ที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 1) องค์การสามารถกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าแต่ละกลุ่ม 2) ตรวจสอบข้อความที่สื่อสารออกไปและเปิดรับข้อมูลป้อนกลับจากบุคลากร 3) ระบบการบริหารความเสี่ยงขององค์การมีการกำหนดประเด็นเสี่ยงไว้อย่างชัดเจน 4) จัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสถิติต่างๆ 5) วางแผนแนวโน้มอุตสาหกรรมล่วงหน้า 6) ประยุกต์ใช้ระบบการบริหารคุณภาพโดยรวมครอบคลุมทุกกระบวนการ 7) ใช้เครื่องมือการออกแบบวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า 8) ผู้นำองค์การใช้ภาษาสื่อสารที่บุคคลแต่ละระดับสามารถเข้าใจง่าย โดยตัวแปรทั้ง 2 ร่วมกันพยากรณ์องค์ประกอบของปัจจัยดังกล่าวได้ร้อยละ 84.00 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์ 0.244 และจากการพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน พบว่า การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำกลยุทธ์ไปปรับใช้โดยผู้ทรงคุณวุฒิ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

พิเชษฐ อุดมสมัคร และ เขมรินทร์ ชูประดิษฐ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในจังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การ ประกอบด้วย วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ วัฒนธรรมแบบเครือข่าย วัฒนธรรมแบบราชการ และ 2. ศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทํา ที่มีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของอุตสาหกรรมอาหารในจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการเก็บข้อมูลจากพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมอาหาร 44 บริษัท ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งหมด 400 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จะ ได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีการของครอนบัทซ์ที่ระดับ 0.738 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป นำเสนอข้อมูลด้วยจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในทิศทางเชิงบวก ได้แก่ วัฒนธรรมการปรับตัว และวัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในทิศทางเชิงบวก ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ

สาวิตรี สุคนธ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM: Total Quality Management) สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพ

ทั่วทั้งองค์การ (TQM) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นของพนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร (Pearson's correlation coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.-ปวส. มีอายุการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน 6-10 ปี สังกัดหน่วยงานฝ่ายควบคุมการผลิต และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,000 - 20,000 บาท การมีส่วนร่วมในกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) ทั้ง 4 กิจกรรม พบว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั้ง 4 กิจกรรมโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) โดยรวมของพนักงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในเชิงบวก โดยความสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับสูง ( $r = 0.676$ )

Tubagus (2019) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการคุณภาพการบริการสำหรับบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น และกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในประเทศอินโดนีเซีย มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนและขัดขวางประสิทธิภาพของการดำเนินการจัดการคุณภาพการบริการที่ดี วิธีการวิจัยนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ด้วยการสัมภาษณ์ ใช้เทคนิคการสังเกต และทบทวนวรรณกรรมผสมผสานกัน การจัดการคุณภาพอย่างครบวงจรที่เชื่อมโยงกับธุรกิจญี่ปุ่นไม่สามารถแยกออกจากวัฒนธรรมของโคเซ็นได้ ดังนั้นญี่ปุ่นจึงนำหลักการความพึงพอใจของลูกค้า การพัฒนาคุณสมบัติขององค์กร การเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมาประยุกต์ใช้กับบริษัท การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ความเคารพซึ่งกันและกัน และการทำงานเป็นทีมในด้านต่างๆ เป็นกุญแจสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมของบริษัทญี่ปุ่น

อรพรรณ เพ็ชรเที่ยง และ ดารณี พิมพ์ช่างทอง (2562) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวม (TQM) และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) ที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในระดับบริหารงานถึงระดับปฏิบัติการที่ใช้งานระบบ ERP ในแผนกจัดซื้อ แผนกผลิต และแผนกการตลาด ในธุรกิจการแปรรูปอาหาร ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร จำนวน 104 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย Independent

Sample t-test, One-way ANOVA, LSD และ Multiple Linear Regression ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานในภาพรวม พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนการควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบบประชาธิปไตยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในภาพรวม และการควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบบประชาธิปไตย และด้านการเพิ่มขีดความสามารถ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ในภาพรวม ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP

ระวิศักดิ์ กิติราช และ สมบูรณ์ สารพัด (2561) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงินและ ผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงิน ของอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงิน และผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินของอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานของอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 365 คน วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structure Equation Modeling: SEM) ผลการศึกษาพบว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกทางตรงกับผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงิน และผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงิน นอกจากนี้พบว่าผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงินเป็นตัวแปรส่งผ่านมีความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การกับผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงิน

สรารุช แซ่ตั้ง (2560) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ และระบบการผลิตแบบลีนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ อุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) และปัจจัยด้านระบบการผลิตแบบลีน (LEAN) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ อุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย (BP) มีประชากรในการวิจัยคือพนักงานของบริษัทผู้ผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 486 ราย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ผลการทดสอบสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โดยปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การและปัจจัยด้านระบบการผลิตแบบลีน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการเท่ากับ 0.80 และ 0.16 ตามลำดับ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรอิสระการผลิตแบบดิ่ง ในปัจจัยด้านระบบการผลิตแบบลีน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด 0.90 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรอิสระภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด 0.51 ส่วนด้านตัวแปรตามประสิทธิภาพการบริหารจัดการ พบว่า ด้านคุณภาพมีค่าน้ำหนัก



องค์ประกอบมากที่สุด 0.86 และด้านประหยัคมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด 0.79 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รักกิจ ศิริวัฒน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของพนักงานโรงไฟฟ้าจะนะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาปัจจัยด้านประชากร และระดับปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ ปัจจัยด้านการฝึกอบรม ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านการรับรู้ ของพนักงานโรงไฟฟ้าจะนะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 2) ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TOM) ของพนักงานโรงไฟฟ้าจะนะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 3) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TOM) ของพนักงานโรงไฟฟ้าจะนะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการการวางแผน และกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความร่วมมือในระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TOM) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานโรงไฟฟ้าจะนะจำนวน 124 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า 1. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การระดับมีความรู้มาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก และด้านการฝึกอบรม ด้านการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง 2. พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TOM) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ 3. การฝึกอบรมมีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ(TOM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 อายุงาน และการรับรู้ มีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. และระดับเงินเดือน 40,001 -60,000 บาท มีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 52.50

บุรินทร์ สันติสาส์น (2558) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของการนำแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์การไปปฏิบัติในโรงงานอุตสาหกรรมหล่อหลอมเหล็กของไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการนำแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์การไปปฏิบัติในโรงงานอุตสาหกรรมหล่อหลอมเหล็กของไทย วิธีการศึกษาประกอบด้วย การวิจัยแบบเชิงปริมาณ โดยการสุ่มตัวอย่างจาก โรงงานอุตสาหกรรมหล่อหลอมเหล็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดในภาคกลาง ที่มีรายชื่ออยู่ในฐานข้อมูลของกรมโรงงานอุตสาหกรรม ประเภทโรงงานหล่อหลอมเหล็ก เครื่องมือวิจัยที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 268 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม

การสื่อสารในองค์กร และความผูกพันกับองค์กร สามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของโรงงานหล่อลอมเหล็กของไทยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ตรีศก เหล่าศิริหงษ์ทอง และ พงศ์พัฒน์ ตั้งคะประเสริฐ (2550) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างยุทธศาสตร์การบริหารคุณภาพโดยรวมกับคุณลักษณะขององค์กร วัตถุประสงค์ ของงานวิจัยนี้ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างยุทธศาสตร์การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) กับ ลักษณะขององค์กร (ได้แก่ ขนาดขององค์กรหรือจำนวนพนักงาน และกิจกรรมส่งเสริมการประยุกต์ใช้ TQM) สำหรับอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย โดยมีขอบเขต การศึกษาที่ครอบคลุม 7 กิจกรรมพื้นฐานการบริหารคุณภาพโดยรวม ได้แก่ ภาวะผู้นำ กระบวนการ วางแผน การมุ่งเน้นลูกค้า การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดการบุคลากร การจัดการกระบวนการ และการ บริหารผู้ส่งมอบ โดยข้อมูลที่ได้รับจากแบบสำรวจจำนวน 231 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 39.90) เมื่อถูก นำมาวิเคราะห์โดยอาศัยเทคนิคทางสถิติเชิงอนุมานได้แก่ การวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของปัจจัย การวิเคราะห์เพื่อยืนยันการจัดกลุ่มปัจจัย และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัว (t-test) แสดงให้เห็นว่า ขนาดขององค์กรไม่มีผลต่อระดับการประยุกต์ใช้กิจกรรมทั้ง 7 กิจกรรม ของการบริหารคุณภาพโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < 0.05$ ) ในขณะที่องค์กรซึ่งมีการส่งเสริม กิจกรรมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นทางการจะมีระดับของการประยุกต์ใช้กิจกรรม ดังกล่าว รวมทั้งความสามารถด้านการสร้างนวัตกรรม ของผลิตภัณฑ์และกระบวนการสูงกว่า องค์กร ที่ไม่ได้มีกิจกรรมการประยุกต์ใช้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(อย่างเป็นทางการ) อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ผลการวิจัยที่ได้ยังชี้ให้เห็นว่า ผู้ประกอบการควรมุ่งเน้นไปที่การสร้างนวัตกรรมของ ผลิตภัณฑ์เป็นสำคัญ รวมถึงใช้เป็นข้อมูลสะท้อนให้เห็นว่า กิจกรรมการบริหารคุณภาพโดยรวม จำเป็นที่จะต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเป็นทางการ และกำหนดเป็นหนึ่งในนโยบายหลักขององค์กร เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพดำเนินงาน ทั้งการสร้างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และกระบวนการ นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรยังแสดงให้เห็นว่า ยุทธศาสตร์การบริหารคุณภาพ โดยรวม ควรที่จะต้องนำไปปฏิบัติพร้อมกันในลักษณะของกลุ่มกิจกรรม จึงจะมีผลต่อประสิทธิภาพ การดำเนินงานขององค์กรอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม

ประภัสสรณ์ ชำนาญเวช (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยลักษณะงานและปัจจัย ประสพการณ์ทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท เอฟ-เทค เอ็มเอฟจี. (ไทยแลนด์) จำกัด (สำนักงานใหญ่) มีวัตถุประสงค์ 1.เปรียบเทียบความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2. ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะงาน กับปัจจัยด้านประสพการณ์ทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพัน ของพนักงาน ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 287 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ ข้อมูลโดยโซโปรแกรมสำเร็จรูป นำเสนอข้อมูลด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน



และการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า เพศ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันของพนักงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 6.2 งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน

กิตติกร อรุณศรี (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานผู้มีศักยภาพสูง Talent (Future Leader) บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูงของบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูงของบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณที่ให้เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 207 คน โดยการใช้วิธีสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความสำคัญของงาน และค่านิยมอิสระในงาน และปัจจัยความจงรักภักดีส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มที่ได้รับการคัดเลือกเป็นผู้มีศักยภาพสูงของเครือเบทาโกร ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของผู้มีศักยภาพสูง โดยทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีกับงานและเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรในระยะยาว แม้การทำงานจะมีความเชื่อมโยงกันตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน แต่พนักงานเหล่านี้กลับอยู่ในสายธุรกิจที่ต่างกัน การงานที่ได้รับมอบหมายจึงแตกต่างกัน ส่งผลให้การทำงานไม่มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน องค์กรจึงต้องส่งเสริมการทำงานเป็นทีมหรือการทำงานข้ามสายงาน (Cross Functional) เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพิ่มความท้าทายให้กลุ่มที่มีศักยภาพสูงได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน สามารถสร้างคุณค่าและโอกาสทางธุรกิจให้องค์กร จนก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของงาน (Ownership) และทำให้เกิดความผูกพันที่ดีต่อองค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

อัญญา เปยมประดม (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การให้และรับข้อมูลป้อนกลับที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (แก่งคอย) จำกัด มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการให้ข้อมูลป้อนกลับในช่วงการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (แก่งคอย) จำกัด 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลป้อนกลับในช่วงการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีที่มีผลต่อผลการ ปฏิบัติงานของพนักงาน จากปัจจัยทำนาย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล รูปแบบภาวะผู้นำของผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับพฤติกรรมการจัดการข้อมูลป้อนกลับ ทักษะติดต่อ การให้และรับข้อมูลป้อนกลับ และประสิทธิภาพของข้อมูลป้อนกลับ 3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติแก่หัวหน้างานและพนักงาน เมื่อต้องให้และรับข้อมูลป้อนกลับ เพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับนั้นนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 370 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป นำเสนอข้อมูลด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลป้อนกลับที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงข้อมูลป้อนกลับ ประสิทธิภาพข้อมูล ป้อนกลับของหัวหน้างาน ทักษะติดต่อการให้ข้อมูลป้อนกลับของหัวหน้างาน ภาวะผู้นำแบบขึ้น และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งของพนักงาน ซึ่งมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 18.3

เจตรัตน์ เสงี่ยมพันธุ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ มีวัตถุประสงค์ 1.ศึกษาระดับการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับและผลการปฏิบัติงาน 2. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับ 3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงาน ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป นำเสนอข้อมูลด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการหาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน และการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กันในทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ณัชชา ธงชัย (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์นี้ 1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพ รายได้ และประสบการณ์ทำงาน 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร of พนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป นำเสนอข้อมูลด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test , One way Anova และ Pearson Correlation ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน

ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัชรพล สายแวว (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยลักษณะงานปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยประสบการณ์การทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท 2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 352 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 6.3 งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการบริหารองค์การ

อดิมนต์ ยุพกรณ์ และคณะ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ ในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การกับผลดำเนินงานขององค์การ ในธุรกิจภาคการผลิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของบริษัทในภาคการผลิตที่ได้รับการรับรองมาตรฐานไอเอสโอ 9001 โดย 1) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จทั้งหกด้านของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การซึ่งใช้กรอบแนวคิดของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติทั้งหกหมวด และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จดังกล่าวกับผลการดำเนินงานขององค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยประกอบด้วยองค์การในภาคการผลิตในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานไอเอสโอ 9001 และลงทะเบียนไว้กับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมจำนวน 155 องค์การ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้บริหารหรือผู้แทนองค์การ ในช่วงเดือนกันยายนถึงเดือนธันวาคม 2558 และวิเคราะห์ผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์พหุตัวแปร โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรแฝงด้านการนำองค์การ การวางแผนกลยุทธ์ การมุ่งเน้นลูกค้า การวัดและวิเคราะห์ผล การมุ่งเน้นบุคลากร การมุ่งเน้นด้านการปฏิบัติการ และผลการดำเนินงานขององค์การ ผลการศึกษาพบว่า 1) พบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุจำนวน 9 ความสัมพันธ์ ได้แก่ การนำองค์การมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการวางแผนกลยุทธ์ การมุ่งเน้นลูกค้า และการมุ่งเน้นบุคลากร การวางแผนเชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการวัดและวิเคราะห์ผล และการมุ่งเน้นบุคลากร การมุ่งเน้นลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ การวัดและวิเคราะห์ผล มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ การมุ่งเน้นบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการมุ่งเน้นลูกค้า และการวัดและวิเคราะห์ผล 2) พบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการมุ่งเน้น

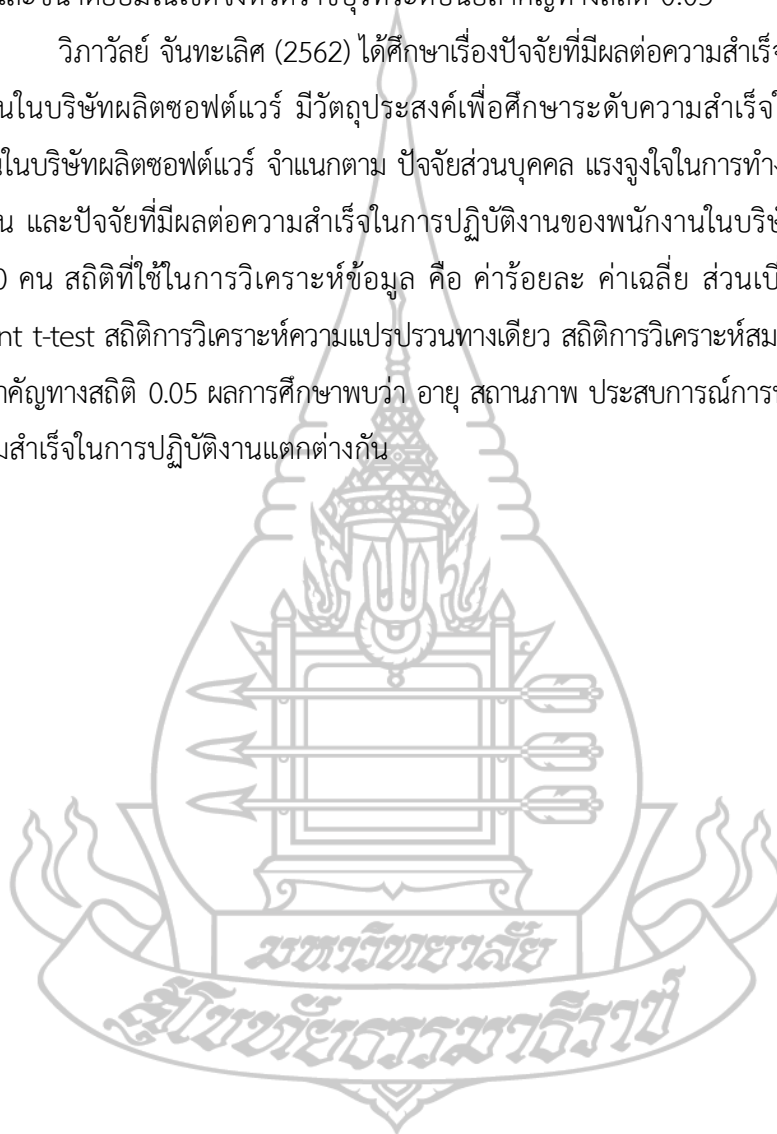
การปฏิบัติการกับผลการดำเนินงานขององค์กร จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงมีข้อเสนอแนะให้องค์กร  
 ในภาคการผลิตให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการที่สำคัญ  
 โดยนอกจากกระบวนการผลิตแล้วองค์กรควรให้ความสำคัญต่อกระบวนการที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่  
 อุปทาน รวมทั้งควรนำเครื่องมือด้านคุณภาพและการใช้ข้อมูลทางสถิติมาช่วยในการติดตามการปฏิบัติการ  
 และผลดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ โดยผู้นำองค์กรมีบทบาทสำคัญเป็นแกนหลักในการขับเคลื่อน  
 และติดตามการดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

กัญธนา ดิษฐ์แก้ว และกัญญากาญจน์ ไชเออร์ส (2557) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบ  
 ของการบริหารคุณภาพที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ ของอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย  
 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพที่มีต่อความสำเร็จในการบริหาร โลจิสติกส์  
 ของอุตสาหกรรมการผลิตแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือผู้บริหารของอุตสาหกรรม  
 การผลิตในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณพบว่าการบริหารคุณภาพ  
 ด้านความเป็นผู้นำ, ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร, ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ, ด้านการบริหาร  
 ที่เป็นระบบ, ด้านการ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง, และด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความจริงส่งผลทางบวก  
 ต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ ด้านการจัดการสินทรัพย์ นอกจากนี้การบริหารคุณภาพ  
 ด้านความเป็นผู้นำ, ด้านการบริหารงานที่เป็นระบบ, และด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความจริงส่งผล  
 ทางบวกต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ด้านต้นทุน ส่วนความสำเร็จ ในการบริหารโลจิสติกส์  
 ด้านผลิตภาพได้รับอิทธิพลจากการบริหารคุณภาพเพียงด้านเดียวคือ ด้านความเป็นผู้นำ สำหรับ  
 ความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ด้านการบริการในงานวิจัยนี้เกิดขึ้นจากการบริหารคุณภาพ  
 ด้านการให้ความสำคัญ กับลูกค้า, ด้านความเป็นผู้นำ, ด้านการบริหารที่เป็นระบบ, และด้านความสัมพันธ์  
 กับผู้ขายเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน และการบริหารคุณภาพด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า, ด้านการ  
 มีส่วนร่วมของบุคลากร, ด้านการบริหารที่เป็นระบบ, และ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อผลประโยชน์  
 ร่วมกันส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ด้านคุณภาพ

ศิวกร อโนรัมย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน  
 และความสำเร็จของผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์  
 เพื่อศึกษาความแตกต่างของประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันได้เปรียบในการ  
 แข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดราชบุรี 2) ศึกษาปัจจัย  
 คุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจ  
 ขนาดกลางและขนาดย่อมผู้ในเขตจังหวัดราชบุรี 3) ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอก  
 ที่ส่งผลความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขต  
 จังหวัดราชบุรีและ4) ศึกษาความได้เปรียบในการแข่งขันที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ  
 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดราชบุรี จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติค่า t-test , F-test และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยลักษณะการเป็นผู้ประกอบการด้านการมีอิสระในการบริหารงานมีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดราชบุรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วิภาวัลย์ จันทะเลิศ (2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผลิตซอฟต์แวร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผลิตซอฟต์แวร์ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน ความสามารถในการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผลิตซอฟต์แวร์ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent t-test สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ มีระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน





## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยระเบียบวิธีการศึกษาซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี โดยข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 210,000 คน

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มที่เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เก็บ จำนวน 400 คนโดยใช้วิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน (Yamane, 1967) กำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างได้ไม่เกินร้อยละ 5 โดยมีวิธีการคำนวณเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

$$n = \frac{210,000}{1 + 210,000(0.05)^2}$$

$$n = 399.2$$

โดยที่ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05



จากการแทนสูตร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 399.2 คน ผู้ศึกษาต้องการเก็บเพิ่มอีกจำนวน 1 คน เพื่อสำรองความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้มีขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เท่ากับ 400 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling)

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

### 2.1 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถามซึ่งเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด (closed question) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานของของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) จำนวน 25 ข้อ

โดยลักษณะแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) เป็นแบบสอบถามให้ให้ผู้ตอบคำถามเลือกคำตอบใดคำตอบหนึ่งตามปริมาณมากน้อย โดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยแบ่งมาตราประมาณค่าออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความเห็น
5 คะแนน	เห็นด้วยมากที่สุด
4 คะแนน	เห็นด้วยมาก
3 คะแนน	เห็นด้วยปานกลาง
2 คะแนน	เห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	เห็นด้วยน้อยมาก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเปิดกว้างให้เขียนตอบได้อย่างอิสระ เช่น ข้อเสนอแนะ ปัญหา หรืออุปสรรค เป็นต้น

## 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างตามกรอบแนวคิดการวิจัย และนำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

- 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤปดี วรรณาคม อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- 3) อาจารย์ ดร.กัลย์ ปิ่นเกษร อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

## 2.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

**2.3.1 การตรวจสอบเครื่องมือการศึกษา** เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพและเหมาะสม ผู้ศึกษาทำการสร้างเครื่องมือการศึกษา จากแนวคิดทฤษฎี และการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบในด้านความเที่ยงตรง โดยนำเสนอข้อคำถามที่สร้างขึ้นพร้อมวัตถุประสงค์ในการสอบถาม เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัยด้วยวิธี Item-Objective Congruence (IOC) นำคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิที่ประเมินมากรอกลงในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ยของคำถามแต่ละข้อโดยกำหนดระดับความคิดเห็นออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- +1 หมายถึง ข้อคำถามสอดคล้อง/ใช้ได้
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามตรงตามนิยามหรือไม่
- 1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สอดคล้องหรือควรตัดทิ้ง

สำหรับการพิจารณาค่าของ IOC ว่ามีความเหมาะสมสำหรับใช้เป็นข้อคำถามได้นั้นจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือว่ามีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการค้นคว้าวิเส และใช้เป็นข้อคำถามได้ (กัลย์ ปิ่นเกษร, 2563, น.5-37) จากผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พบว่ามีค่า IOC มีค่า 1.00 (ภาคผนวก ง)

**2.3.2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability)** การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติก่อนการนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริง โดยจะเก็บจากกลุ่มทดลอง ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ซึ่งหากมีค่ามากกว่า 0.70

จะถือได้ว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเพียงพอที่จะใช้ศึกษา และสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้ (กัลย์ ปิ่นเกษร, 2563, น. 5-40) จากการตรวจสอบค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าอยู่ตั้งแต่ 0.786 – 0.928 (ภาคผนวก จ)

### 3. เก็บรวบรวมข้อมูล

**3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำนวน 400 ชุด ทำการสำรวจข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Online questionnaire) ผ่านระบบ Google Form เก็บแบบสอบถามเดือนกุมภาพันธ์ 2567

**3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** ได้แก่ บทความงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วารสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ และเอกสารทางวิชาการจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย รวมถึงการสืบค้นข้อมูลที่เผยแพร่ทางสื่อออนไลน์

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analytics)

**4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล** โดยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

**4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี** โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 ที่ใช้คำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) จะทำการแปลผลการคำนวณอันตรภาคชั้นผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อแปลผลคะแนน ดังนี้

การคำนวณหาอันตรภาคชั้น สามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.41 – 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.61 – 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.81 – 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.00 – 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

#### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

4.2.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี โดยใช้การความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA หรือ F-test) สำหรับประชากรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป หากพบความแตกต่างจะใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.2.2 ทดสอบการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำนวน 400 คน โดยมีผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานของของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี
4. การทดสอบสมมติฐาน

#### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน วิเคราะห์ความถี่และร้อยละได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n=400)	ร้อยละ (100.00)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	155	38.80
หญิง	233	58.30
เพศทางเลือก	12	3.00
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 25 ปี	25	6.30
25-34 ปี	150	37.50
35-44 ปี	144	36.00
45-54 ปี	78	19.50
55-64 ปี	3	0.80
65 ปี ขึ้นไป	0	0.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n=400)	ร้อยละ (100.00)
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	142	35.50
ปริญญาตรี	237	59.30
สูงกว่าปริญญาตรี	21	5.30
<b>4. ตำแหน่งงาน</b>		
ระดับปฏิบัติการ	255	63.70
ระดับบังคับบัญชา	117	29.30
ระดับผู้บริหารระดับกลาง	19	4.80
ระดับผู้บริหารสูงสุดของสายงาน	8	2.00
ระดับผู้บริหารสูงสุดขององค์กร	1	0.30
<b>5. ประสบการณ์การทำงาน</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	20	5.00
1 – 3 ปี	71	17.80
4 – 6 ปี	94	23.50
7 – 10 ปี	81	20.30
มากกว่า 10 ปี	134	33.50

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลสามารถจำแนกและอธิบายเป็นจำนวนและคิดเป็นร้อยละ ได้ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 เพศชายจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 และเพศทางเลือก 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 25- 34 ปี มากที่สุด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ช่วงอายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 และ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวนคนเท่ากัน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในช่วงระดับปริญญาตรี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 มีการศึกษาอยู่ในช่วงระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.500 และมีการศึกษาอยู่ในช่วงระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ตามลำดับ



เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.70 ทำงานระดับบังคับบัญชา จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.03 ทำงานระดับผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 19 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.80 ทำงานระดับผู้บริหารสูงสุดของสายงาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และทำงานระดับผู้บริหารสูงสุดขององค์กร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 มีประสบการณ์การทำงาน 7-10 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 และมีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานของของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยลักษณะงานได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านเอกลักษณ์ของงาน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านความสำคัญของงาน ด้านความเป็นอิสระ การปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม และด้านปัจจัยป้อนกลับ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานได้ ดังตารางที่ 4.2 - 4.7



ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยลักษณะงานของของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแสดงเป็นภาพรวม

ปัจจัยลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความหลากหลายของทักษะ	4.00	0.67	มาก
2. เอกลักษณ์ของงาน	4.07	0.77	มาก
3. ความสำคัญของงาน	4.11	0.67	มาก
4. ความเป็นอิสระ	3.95	0.74	มาก
5. ปัจจัยป้อนกลับ	3.94	0.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสำคัญของงาน ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.67) รองลงมาจะเป็นด้านเอกลักษณ์ของงาน ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.77) ด้านความหลากหลายของทักษะ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.67) ด้านความเป็นอิสระ ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.74) และด้านปัจจัยป้อนกลับ ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.70) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของทักษะ

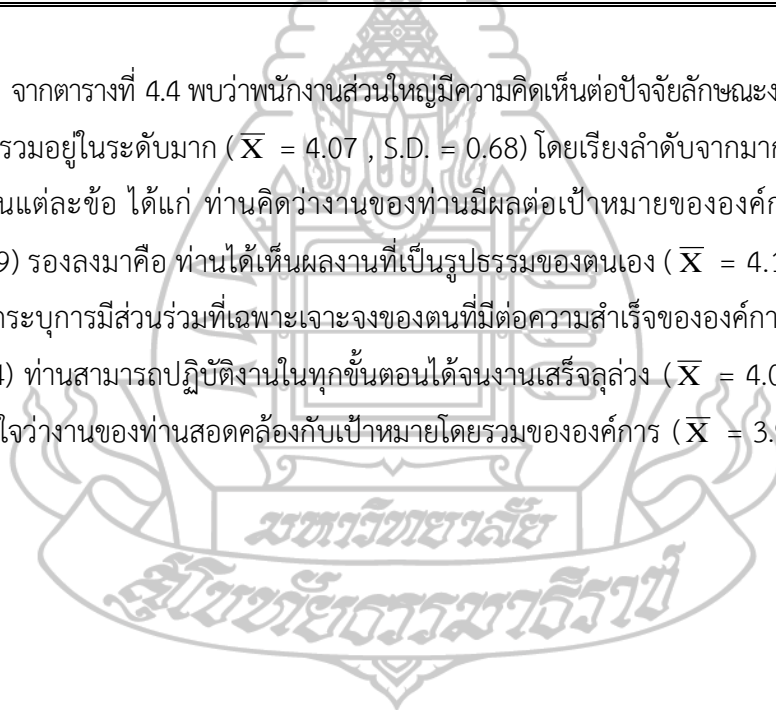
ปัจจัยลักษณะงานความหลากหลายของทักษะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านคิดว่าตนเองมีโอกาสที่จะใช้ทักษะต่างๆ ในการทำงานของตนเองสูง	3.85	0.76	มาก
2. งานของท่านต้องใช้ความท้าทายอย่างมาก เพื่อให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี	4.14	0.85	มาก
3. ท่านเชื่อว่างานของตนเองทำให้มีโอกาสพัฒนาทักษะที่หลากหลาย	3.94	0.78	มาก
4. ท่านสามารถใช้ทักษะ ความรู้ และความชำนาญของท่านในงานได้หลากหลายรูปแบบ	4.15	0.83	มาก
5. งานของท่านต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย	3.95	0.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.67) ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยของระดับความคิดเห็นแต่ละข้อ ได้แก่ ท่านสามารถใช้ทักษะ ความรู้ และความชำนาญของท่านในงานได้หลากหลายรูปแบบ ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.83) รองลงมาคือ งานของท่านต้องใช้ความท้าทายอย่างมาก เพื่อให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.85) งานของท่านต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.76) ท่านเชื่อว่างานของตนเองทำให้มีโอกาสพัฒนาทักษะที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.78) และท่านคิดว่าตนเองมีโอกาสที่จะใช้ทักษะต่างๆ ในการทำงานของตนเองสูง ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยลักษณะงาน ด้านเอกลักษณ์  
ของงาน

ปัจจัยลักษณะงานเอกลักษณ์ของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านได้เห็นผลงานที่เป็นรูปธรรมของตนเอง	4.10	0.87	มาก
2. ท่านเข้าใจว่างานของท่านสอดคล้องกับเป้าหมายโดยรวม ขององค์กร	3.95	0.77	มาก
3. ท่านสามารถระบุการมีส่วนร่วมที่เฉพาะเจาะจงของตน ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรได้	4.08	0.84	มาก
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนได้จนงานเสร็จลุล่วง	4.00	0.75	มาก
5. ท่านคิดว่างานของท่านมีผลต่อเป้าหมายขององค์กร	4.25	0.79	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงาน ด้านเอกลักษณ์  
ของงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.68) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยของระดับ  
ความคิดเห็นแต่ละข้อ ได้แก่ ท่านคิดว่างานของท่านมีผลต่อเป้าหมายขององค์กร ( $\bar{X} = 4.25$ ,  
S.D. = 0.79) รองลงมาคือ ท่านได้เห็นผลงานที่เป็นรูปธรรมของตนเอง ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.87)  
ท่านสามารถระบุการมีส่วนร่วมที่เฉพาะเจาะจงของตนที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรได้ ( $\bar{X} = 4.08$ ,  
S.D. = 0.84) ท่านสามารถปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนได้จนงานเสร็จลุล่วง ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.75)  
และท่านเข้าใจว่างานของท่านสอดคล้องกับเป้าหมายโดยรวมขององค์กร ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.77)  
ตามลำดับ



ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงาน

ปัจจัยลักษณะงานความสำคัญของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านเชื่อว่างานของท่านมีความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กร	4.01	0.73	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าการงานของท่านมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร	4.20	0.84	มาก
3. ท่านรับรู้ถึงความสำคัญของงานที่ปฏิบัติในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร	4.07	0.72	มาก
4. ท่านเชื่อว่างานที่ปฏิบัติมีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการขององค์กร	4.20	0.88	มาก
5. งานของท่านส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าขององค์กร	4.04	0.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.67) ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยของระดับความคิดเห็นแต่ละข้อ ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าการงานของท่านมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.84) และท่านเชื่อว่างานที่ปฏิบัติมีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการขององค์กร ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.88) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือ ท่านรับรู้ถึงความสำคัญของงานที่ปฏิบัติในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.72) งานของท่านส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าขององค์กร ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.80) และท่านเชื่อว่างานของท่านมีความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กร ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยลักษณะงาน ด้านความเป็นอิสระ

ปัจจัยลักษณะงานความเป็นอิสระ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจว่าจะปฏิบัติงานอย่างไร	3.99	0.92	มาก
2. ท่านได้รับอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบในงานของตนเอง	3.91	0.76	มาก
3. ท่านรู้สึกมีอำนาจในการเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของตนเอง	4.01	0.87	มาก
4. ท่านรู้สึกมีอำนาจในการตัดสินใจกำหนดวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง	3.84	0.80	มาก
5. ท่านสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมการทำงานของตนเองได้	4.00	0.88	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานด้านความเป็นอิสระโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.74) ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยของระดับความคิดเห็นแต่ละข้อ ได้แก่ ท่านรู้สึกมีอำนาจในการเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของตนเอง ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.87) รองลงมาคือ ท่านสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมการทำงานของตนเองได้ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.88) ท่านมีอิสระในการตัดสินใจว่าจะปฏิบัติงานอย่างไร ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.92) ท่านได้รับอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบในงานของตนเอง ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.92) และ ท่านรู้สึกมีอำนาจในการตัดสินใจกำหนดวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.80) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยลักษณะงาน ด้านปัจจัยป้อนกลับ

ปัจจัยลักษณะงานปัจจัยป้อนกลับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง	3.81	0.78	มาก
2. ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง	3.99	0.87	มาก
3. ท่านสามารถเข้าร่วมการประชุมประเมินผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะได้อย่างสม่ำเสมอ	3.82	0.86	มาก
4. ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่ทำให้ท่านเข้าใจวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตนเองอย่างถ่องแท้	4.07	0.83	มาก
5. ท่านสามารถยอมรับเกี่ยวกับปัจจัยป้อนกลับงานงานตนเองได้	4.00	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานด้านความปัจจัยป้อนกลับโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.70) ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยของระดับความคิดเห็นแต่ละข้อ ได้แก่ ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่ทำให้ท่านเข้าใจวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตนเองอย่างถ่องแท้ ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.83) รองลงมาคือ ท่านสามารถยอมรับเกี่ยวกับปัจจัยป้อนกลับงานงานตนเองได้ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.79) ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.87) 3 ท่านสามารถเข้าร่วมการประชุมประเมินผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะได้อย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.86) และ ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.78) ตามลำดับ

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพ ทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

จากการเก็บรวบรวมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่น และการมีส่วนร่วมของผู้นำ ด้านการเสริมอำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและการจัดการผลตอบ การปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม และการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและการวัดผลการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานได้ ดังตารางที่ 4.8 – 4.13

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยความสำเร็จของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแสดงเป็นภาพรวม

ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพ ทั่วทั้งองค์กรมาใช้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้นำ	3.99	0.75	มาก
2. การเสริมอำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน	3.91	0.82	มาก
3. การมุ่งเน้นลูกค้าและการจัดการผลตอบ	4.02	0.73	มาก
4. การปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม	4.02	0.75	มาก
5. การตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและการวัดผลการ ปฏิบัติงาน	3.97	0.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.71) ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและการจัดการผลตอบ ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.73) และการปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.75) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา ความมุ่งมั่น และการมีส่วนร่วมของผู้นำ ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.75) ด้านการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล และการวัดผลการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.75) และด้านการเสริมอำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยความสำเร็จ ด้านความมุ่งมั่น และการมีส่วนร่วมของผู้นำ

ปัจจัยความสำเร็จความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. พนักงานในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	3.90	0.82	มาก
2. พนักงานมีกลไกที่เหมาะสมในการแนะนำและดำเนินการปรับปรุงการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	4.18	0.84	มาก
3. องค์กรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	3.90	0.83	มาก
4. องค์กรทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	4.10	0.92	มาก
5. องค์กรมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับพนักงานเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	3.88	0.82	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ อยู่ ด้านความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้นำอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.75) ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยของระดับความคิดเห็นแต่ละข้อ ได้แก่ พนักงานมีกลไกที่เหมาะสมในการแนะนำและดำเนินการปรับปรุงการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.84) รองลงมา องค์กรทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.92) พนักงานในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.82) และองค์กรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.83) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และองค์กรมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับพนักงานเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยความสำเร็จ ด้านการเสริมอำนาจ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน

ปัจจัยความสำเร็จการเสริมอำนาจ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. พนักงานในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	3.97	0.98	มาก
2. พนักงานมีกลไกที่เหมาะสมในการแนะนำและดำเนินการปรับปรุงการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	3.78	0.82	มาก
3. องค์กรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	3.97	0.94	มาก
4. องค์กรทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	3.78	0.90	มาก
5. องค์กรมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับพนักงานเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	4.06	0.88	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ ด้านการเสริมอำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.82) ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยของระดับความคิดเห็นแต่ละข้อ ได้แก่ พนักงานมีกลไกที่เหมาะสมในการแนะนำและดำเนินการปรับปรุงการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.84) รองลงมา องค์กรทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.92) พนักงานในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.82) และองค์กรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.83) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และองค์กรมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับพนักงานเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยความสำเร็จ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า และการจัดการผลตอบ

ปัจจัยความสำเร็จการมุ่งเน้นลูกค้าและการจัดการผลตอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. องค์กรให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจและความต้องการของลูกค้า	3.97	0.78	มาก
2. นโยบายขององค์กรมีขั้นตอนที่มีโครงสร้างชัดเจนสำหรับการรวบรวมและใช้ข้อเสนอแนะจากลูกค้า และพนักงาน	4.13	0.84	มาก
3. พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความคิดเห็นของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.88	0.84	มาก
4. ข้อเสนอแนะจากลูกค้าถูกนำมาใช้อย่างเป็นระบบ เพื่อส่งเสริมการปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการขององค์กร	4.16	0.84	มาก
5. พนักงานทุกคนเข้าใจถึงความสำคัญของบทบาทในการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า	3.97	0.82	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและการจัดการผลตอบอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.73) ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยของระดับความคิดเห็นแต่ละข้อ ได้แก่ ข้อเสนอแนะจากลูกค้าถูกนำมาใช้อย่างเป็นระบบ เพื่อส่งเสริมการปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการขององค์กร ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.84) รองลงมา นโยบายขององค์กรมีขั้นตอนที่มีโครงสร้างชัดเจนสำหรับการรวบรวมและใช้ข้อเสนอแนะจากลูกค้า และพนักงาน ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 0.84) องค์กรให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจและความต้องการของลูกค้า ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.78) และพนักงานทุกคนเข้าใจถึงความสำคัญของบทบาทในการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.82) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และพนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความคิดเห็นของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยความสำเร็จ ด้านการปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม

ปัจจัยความสำเร็จการปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. องค์กรมีการแสวงหาโอกาสปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างมุ่งมั่น	4.12	0.86	มาก
2. องค์กรมีการส่งเสริมและให้คำแนะนำแก่พนักงานในการปรับปรุงกระบวนการในแผนกของตนเอง	3.94	0.80	มาก
3. องค์กรมีกลไกที่กำหนดไว้ชัดเจนในการประเมินประสิทธิภาพของมาตรการปรับปรุงกระบวนการ	4.10	0.85	มาก
4. องค์กรจัดสรรทรัพยากรเพื่อการวิจัยและพัฒนาวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นนวัตกรรมใหม่	3.87	0.84	มาก
5. องค์กรให้ความสำคัญและส่งเสริมวัฒนธรรมของนวัตกรรมและการสร้างสรรค์	4.10	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ ด้านการปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.75) ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยของระดับความคิดเห็นแต่ละข้อ ได้แก่ องค์กรมีการแสวงหาโอกาสปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างมุ่งมั่น ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.86) รองลงมา องค์กรมีกลไกที่กำหนดไว้ชัดเจนในการประเมินประสิทธิภาพของมาตรการปรับปรุงกระบวนการ ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.85) และองค์กรให้ความสำคัญและส่งเสริมวัฒนธรรมของนวัตกรรมและการสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.85) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน องค์กรมีการส่งเสริมและให้คำแนะนำแก่พนักงานในการปรับปรุงกระบวนการในแผนกของตนเอง ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.80) และองค์กรจัดสรรทรัพยากรเพื่อการวิจัยและพัฒนาวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.84) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยความสำเร็จ ด้านการตัดสินใจ ที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและการวัดผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัยความสำเร็จการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล และการวัดผลการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. องค์กรเน้นการใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ในการตัดสินใจทางธุรกิจ	3.94	0.80	มาก
2. พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเชื่อถือได้เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจปฏิบัติงานของตนเอง	4.05	0.88	มาก
3. ข้อมูลเชิงลึกที่ถูกนำมาใช้เพื่อส่งเสริมการปรับปรุงกระบวนการและแผนกลยุทธ์	3.89	0.80	มาก
4. องค์กรมีเป้าหมายด้านการพัฒนาประสิทธิภาพที่ชัดเจนและสามารถวัดผลได้จริงทำงานสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมการทำงานของตนเองได้	4.09	0.87	มาก
5. องค์กรมีการติดตามและแลกเปลี่ยนผลกระทบของการปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	3.90	0.81	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ ด้านการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและการวัดผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.75) ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยของระดับความคิดเห็นแต่ละข้อ ได้แก่ องค์กรมีเป้าหมายด้านการพัฒนาประสิทธิภาพที่ชัดเจนและสามารถวัดผลได้จริงทำงานสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมการทำงานของตนเองได้ ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.87) รองลงมา พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเชื่อถือได้เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจปฏิบัติงานของตนเอง ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.88) องค์กรเน้นการใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ในการตัดสินใจทางธุรกิจ ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.80) องค์กรมีการติดตามและแลกเปลี่ยนผลกระทบของการปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.81) และข้อมูลเชิงลึกที่ถูกนำมาใช้เพื่อส่งเสริมการปรับปรุงกระบวนการและแผนกลยุทธ์ ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.80) ตามลำดับ

#### 4. การทดสอบสมมติฐาน

##### 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่นำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 อายุ 35-44 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.70 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50

##### 4.2 ปัจจัยลักษณะงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยลักษณะงานในภาพรวมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี อยู่ในระดับมาก

##### 4.3 ปัจจัยความสำเร็จของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยความสำเร็จในภาพรวมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี อยู่ในระดับมาก

##### 4.4 เปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกโดยปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้วิธีการความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA หรือ F-test)

$H_0$ : พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA หรือ F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม สำหรับการทดสอบในปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 4.4 หากพบความแตกต่างจะใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.14 – 4.20

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความแตกต่างของความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	sig
ชาย	155	3.97	0.76	0.355	0.701
หญิง	233	3.98	0.69		
เพศทางเลือก	12	4.15	0.41		

จากตารางที่ 4.14 เพศที่แตกต่างกันของพนักงาน ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างของความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	sig
ต่ำกว่า 25 ปี	25	3.33	1.01	9.35	0.000*
25-34 ปี	150	3.90	0.68		
25-34 ปี	144	4.07	0.67		
45-54 ปี	78	4.22	0.59		
55-64 ปี	3	3.81	0.69		
65 ปี ขึ้นไป	-	-	-		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่าอายุที่แตกต่างกันของพนักงาน ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าอายุของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ แบบ LSD เพื่อหาว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันดังตาราง 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพ  
ทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี ( $\bar{X} = 3.33$ )	25-34 ปี ( $\bar{X} = 3.90$ )	35-44 ปี ( $\bar{X} = 4.07$ )	45-54 ปี ( $\bar{X} = 4.22$ )	55-64 ปี ( $\bar{X} = 3.81$ )
ต่ำกว่า 25 ปี ( $\bar{X} = 3.33$ )	-	-0.57* (0.000)	-0.74* (0.000)	-0.89* (0.000)	-0.48* (0.000)
25-34 ปี ( $\bar{X} = 3.90$ )		-	-0.17* (0.030)	-0.32* (0.001)	0.09 (0.841)
35-44 ปี ( $\bar{X} = 4.07$ )			-	-0.15 (0.103)	0.26 (0.525)
45-54 ปี ( $\bar{X} = 4.22$ )					0.41 (0.307)
55-64 ปี ( $\bar{X} = 3.81$ )					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่าอายุที่แตกต่างกันของพนักงาน ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จำนวน 6 คู่ได้แก่ คู่ที่ 1 อายุ 25-34 ปี สูงกว่าอายุต่ำกว่า 25 ปี คู่ที่ 2 อายุ 35-44 ปี สูงกว่าอายุต่ำกว่า 25 ปี คู่ที่ 3 อายุ 45-54 ปี สูงกว่าอายุต่ำกว่า 25 ปี คู่ที่ 4 อายุ 55-64 ปี สูงกว่าอายุต่ำกว่า 25 ปี คู่ที่ 5 อายุ 35-44 ปี สูงกว่าอายุ 25-34 ปี และคู่ที่ 6 อายุ 45-54 ปี สูงกว่า อายุ 25-34 ปี

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความแตกต่างของความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	sig
ต่ำกว่าปริญญาตรี	142	3.92	0.76	2.40	0.92
ปริญญาตรี	237	4.04	0.67		
สูงกว่าปริญญาตรี	21	4.76	0.78		

จากตารางที่ 4.17 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงาน ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างของความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	sig
ระดับปฏิบัติการ	255	3.96	0.72	1.05	0.38
ระดับบังคับบัญชา	117	4.06	0.69		
ระดับผู้บริหารระดับกลาง	19	3.94	0.74		
ระดับผู้บริหารสูงสุดของสายงาน	8	3.63	0.72		
ระดับผู้บริหารสูงสุดขององค์กร	1	4.48	-		

จากตารางที่ 4.18 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของพนักงาน ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความแตกต่างของความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	sig
น้อยกว่า 1 ปี	20	3.68	0.62	4.84	0.001*
1 – 3 ปี	71	3.74	0.79		
4 – 6 ปี	94	3.94	0.70		
7 – 10 ปี	81	4.09	0.64		
มากกว่า 10 ปี	134	4.12	0.69		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่าประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันของพนักงาน ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าประสบการณ์การทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ แบบ LSD เพื่อหาว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันดังตาราง 4.20





ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาประยุกต์ใช้ในองค์กรที่แตกต่างกันของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี ( $\bar{X} = 3.68$ )	1 – 3 ปี ( $\bar{X} = 3.74$ )	4 – 6 ปี ( $\bar{X} = 3.94$ )	7 – 10 ปี ( $\bar{X} = 4.09$ )	มากกว่า 10 ปี ( $\bar{X} = 4.12$ )
น้อยกว่า 1 ปี ( $\bar{X} = 3.68$ )	-	-0.06 (0.73)	-0.26 (0.14)	-0.41* (0.02)	-0.44* (0.10)
1 – 3 ปี ( $\bar{X} = 3.74$ )		-	-0.26 (0.78)	-0.35* (0.02)	-0.38* (0.00)
4 – 6 ปี ( $\bar{X} = 3.94$ )			-	-0.15 (0.147)	-0.18 (0.56)
7 – 10 ปี ( $\bar{X} = 4.09$ )				-	-0.03 (0.787)
มากกว่า 10 ปี ( $\bar{X} = 4.12$ )					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่าประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันของพนักงาน ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จำนวน 4 คู่ได้แก่ คู่ที่ 1 ประสบการณ์การทำงาน 7 – 10 ปี สูงกว่าประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี กับ คู่ที่ 2 ประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี สูงกว่าประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี คู่ที่ 3 ประสบการณ์การทำงาน 7 – 10 ปี สูงกว่าประสบการณ์การทำงาน 1 – 3 ปี และคู่ที่ 4 ประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี สูงกว่าประสบการณ์การทำงาน 1 – 3 ปี

**4.5 ปัจจัยลักษณะงานอย่างน้อย 1 ปัจจัยมีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี โดยใช้สมการพยากรณ์เชิงเส้นตรง ดังนี้**

$H_0$ : พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี มีปัจจัยลักษณะงานอย่างน้อย 1 ปัจจัยมีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

$H_1$ : พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ไม่มีปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานข้อที่ 4.5 โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยวิธี Enter โดยมีผลการวิเคราะห์ และเครื่องหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_1(X_1) + b_2(X_2) + \dots + b_k(X_k)$$

$\hat{Y}$	หมายถึง	ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ในองค์กร
$X_1$	หมายถึง	ความหลากหลายของทักษะ
$X_2$	หมายถึง	เอกลักษณ์ของงาน
$X_3$	หมายถึง	ความสำคัญของงาน
$X_4$	หมายถึง	ความมีอิสระ
$X_5$	หมายถึง	ปัจจัยป้อนกลับ
R Square	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
B	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ
Beta	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน
Tolerance	หมายถึง	ค่าที่สภาพของกลุ่มตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน
VIF	หมายถึง	ค่าที่สภาพของกลุ่มตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในองค์การ โดยวิธี Enter

	Unstandardized		Standardized		t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients				Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
(Constant)	0.508	0.139			3.651	0.000		
ความหลากหลายของทักษะ (X <sub>1</sub> )	0.102	0.063	0.097		1.659	0.098	0.257	3.895
เอกลักษณ์ของงาน (X <sub>2</sub> )	0.103	0.065	0.098		1.598	0.111	0.232	4.319
ความสำคัญของงาน (X <sub>3</sub> )	-0.260	0.056	-0.025		-0.467	0.640	0.314	3.183
ความมีอิสระ (X <sub>4</sub> )	0.120	0.054	0.125		2.213	0.027*	0.274	3.654
ปัจจัยป้อนกลับ (X <sub>5</sub> )	0.579	0.060	0.567		9.651	0.000*	0.252	3.961
R = 0.810, R Square = 0.657, Adjusted R Square = 0.652, SEE = 0.420								

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัจจัยปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระและปัจจัยป้อนกลับ มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาประยุกต์ใช้ในองค์การ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง (R = 0.810) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 65.7 (Adjusted R<sup>2</sup> = 0.652) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.420 (SEE = 0.420) โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{y} = 0.508 + 0.120 (X_4) + 0.579 (X_5)$$

โดยด้านที่มีส่วนช่วยทำให้ประสบความสำเร็จมากที่สุด มากที่สุด คือ ด้านปัจจัยป้อนกลับ (Beta = 0.567) รองลงมาคือ ด้านความมีอิสระ (Beta = 0.125) เอกลักษณ์ของงาน (Beta = 0.098) ด้านความหลากหลายของทักษะ (Beta = 0.097) และด้านความสำคัญของงาน (Beta = -0.025) ตามลำดับ

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีค่า Tolerance มีค่าต่ำสุดที่ 0.232 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0 และค่า VIF มีค่าสูงสุดที่ 4.319 ซึ่งไม่เกิน 10 แสดงว่าตัวแปรแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กันหรือไม่มี ความซ้ำซ้อนกันในการวัดผล

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ผู้ศึกษาสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่นำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่นำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร

1.1.3 เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

1.1.4 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่แตกต่างกันจำแนกโดยปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.5 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนลักษณะงานที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี กลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ได้แก่ พนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ประกอบด้วย ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแปรทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไป และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

### 1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่นำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 อายุ 35-44 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.70 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50

1.3.2 ผลการศึกษาปัจจัยลักษณะงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่นำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร

1) พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริการปัจจัยลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ความสำคัญของงาน รองลงมาคือ ด้านเอกลักษณ์ของงาน ด้านความหลากหลายของทักษะ ความมีอิสระ และปัจจัยป้อนกลับของงาน ตามลำดับ

2) พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริการปัจจัยลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่าข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านสามารถใช้ทักษะ ความรู้ และความชำนาญของท่านในงานได้หลากหลายรูปแบบ และข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ งานของท่านต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย

3) พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริการปัจจัยลักษณะงานด้านเอกลักษณ์ของงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่าข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านคิดว่างานของท่านมีผลต่อเป้าหมายขององค์กร และข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านเข้าใจว่างานของท่านสอดคล้องกับเป้าหมายโดยรวมขององค์กร

4) พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริการปัจจัยลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่าข้อย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านรู้สึกว่าการงานของท่านมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร และท่านเชื่อว่างานที่ปฏิบัติมีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการขององค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านเชื่อว่างานของท่านมีความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กร

5) พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริการปัจจัยลักษณะงานด้านความมีอิสระอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่าข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านรู้สึกมีอำนาจในการเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของตนเอง และข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านรู้สึกมีอำนาจในการตัดสินใจกำหนดวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง

6) พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยลักษณะงานด้านปัจจัยป้อนกลับของงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่าข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่ทำให้ท่านเข้าใจวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตนเองอย่างถ่องแท้ และข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง

1.3.3 ผลการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การมาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

1) พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยความสำเร็จในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและการจัดการผลตอบ และการปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้นำ การตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและการวัดผลการปฏิบัติงาน และการเสริมอำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน ตามลำดับ

2) พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยความสำเร็จด้านความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้นำอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่าข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานมีกลไกที่เหมาะสมในการแนะนำและดำเนินการปรับปรุงการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ และข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ องค์การให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ

3) พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยความสำเร็จด้านการเสริมอำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่าข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานมีกลไกที่เหมาะสมในการแนะนำและดำเนินการปรับปรุงการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ และองค์การมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับพนักงานเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ

4) พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยความสำเร็จด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและการจัดการผลตอบอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่าข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อเสนอแนะจากลูกค้าถูกนำมาใช้อย่างเป็นระบบเพื่อส่งเสริมการปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการขององค์การ และข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความคิดเห็นของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยความสำเร็จด้านการปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่าข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ องค์การมีการแสวงหาโอกาสปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างมุ่งมั่น และข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ องค์การจัดสรรทรัพยากรเพื่อการวิจัยและพัฒนาวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นนวัตกรรมใหม่



6) พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยความสำเร็จด้านการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและการวัดผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อยพบว่าข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ องค์กรมีเป้าหมายด้านการพัฒนาประสิทธิภาพที่ชัดเจน และสามารถวัดผลได้จริง ท่านสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมการทำงานของตนเองได้ และข้อมูลเชิงลึกที่ถูกนำมาใช้เพื่อส่งเสริมการปรับปรุงกระบวนการและแผนกลยุทธ์

#### 1.4 การทดสอบสมมติฐานการศึกษา

1.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่นำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร

สรุปผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 35-44 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

1.4.2 ปัจจัยลักษณะงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปผลการศึกษาพบว่าปัจจัยลักษณะงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4.3 ปัจจัยความสำเร็จของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปผลการศึกษาพบว่าปัจจัยความสำเร็จของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี อยู่ในระดับมาก ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4.4 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี จำแนกโดยปัจจัยส่วนบุคคล

สรุปผลการเปรียบเทียบได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$

1.4.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะงานอย่างน้อย 1 ปัจจัยมีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

สรุปผลการวิเคราะห์ได้ว่า ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระ และปัจจัยป้อนกลับ มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$

โดยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานให้อยู่ในรูปแบบตารางได้ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ
1	ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่นำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร	ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)	N/A
2	ปัจจัยลักษณะงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	×
3	ปัจจัยความสำเร็จของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	×
4	ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่แตกต่างกันจำแนกโดยปัจจัยส่วนบุคคล	One-way ANOVA หรือ F-test	✓
5	ปัจจัยลักษณะงานอย่างน้อย 1 ด้านมีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี	Multiple Regression	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง ผลการทดสอบสอดคล้องกับสมมติฐาน

เครื่องหมาย × หมายถึง ผลการทดสอบไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

## 2. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี สามารถอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

**2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่นำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร** ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 อายุ 35-44 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.70 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สาวิตรี สุคนธ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM: Total Quality Management) สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

**2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่นำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร** ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยลักษณะงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วิชรพล สายแวว (2566) ได้ศึกษาปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยประสบการณ์การทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยลักษณะงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

**2.3 เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร** ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี อยู่ในระดับมาก ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สาวิตรี สุคนธ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM: Total Quality Management) สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั้ง 4 กิจกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

**2.4 เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่แตกต่างกันจำแนกโดยปัจจัยส่วนบุคคล**

ผลการศึกษาพบว่า อายุ ที่แตกต่างกันมีปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี แตกต่างกันโดยอภิปรายผลดังนี้ อายุ ของพนักงานแตกต่างกันมีปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพรณ เพ็ชรเที่ยง และ ดารณี พิมพ์ช่างทอง (2562) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวัลย์ จันทะเลิศ (2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผลิตซอฟต์แวร์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

โดยในมุมมองของผู้ทำการศึกษาคิดเห็นว่า อายุของพนักงานที่เพิ่มมากขึ้น จะมาพร้อมประสบการณ์การทำงานที่มากขึ้นตาม เพราะบางงานจำเป็นจะต้องอาศัยความรู้ ทักษะ ที่ต้องสั่งสมเป็นเวลานานเพื่อใช้ในการทำงาน หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งข้อดีของคนที่มียุ่จะอายุเยอะจะได้เปรียบกว่าคนรุ่นใหม่ และมีแนวโน้มทำงานในระยะยาวไม่ย้ายงานบ่อย ลดการเปลี่ยนแปลง ลดการสูญเสียเวลาในการปรับตัวของพนักงาน การฝึกสอนพนักงาน มีวุฒิภาวะ มีความน่าเชื่อถือ และมีแนวโน้มความรับผิดชอบต่อการทำงานสูง เช่น การมาทำงานตรงเวลา การทำงานเสร็จตามกำหนด เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการทดสอบ Post Hoc เปรียบเทียบรายคู่ แบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อ้างอิงจากตารางที่ 4.16 จะเห็นว่ามียุ่มากถึง 6 คู่ที่เมื่อเปรียบเทียบกันแล้วแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และจากข้อมูลพบว่าอายุของพนักงานที่มากกว่าจะมีค่าเฉลี่ยทางสถิติที่มากกว่า โดยค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับคือ อายุ 45-54 ปี รองลงมา 35-44 ปี และ 25-34 ปีตามลำดับ ซึ่งหากองค์กร จะดำเนินธุรกิจโดยใช้การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร หรือโครงการอื่นอายุของพนักงานที่มาก จะให้กิจกรรมหรือโครงการดำเนินต่อไปได้โดยไม่สะดุด เพราะไม่ต้องเสียเวลาในการเริ่มฝึกอบรม พนักงานใหม่ เป็นต้น

ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันมีปัจจัยความสำเร็จ ของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี แตกต่างกัน โดยอภิปรายผลดังนี้ ประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานแตกต่างกันมีปัจจัยความสำเร็จของการ นำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รักกิจ ศิริวัฒน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม ในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของพนักงานโรงไฟฟ้าจะนะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย อายุงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสรณ์ ชำนาญเวช (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัย ลักษณะงานและปัจจัยประสบการณ์ทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท เอฟ-เทค เอ็มเอฟจี. (ไทยแลนด์) จำกัด (สำนักงานใหญ่) พบว่าประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับ ความคิดเห็นต่อความผูกพันของพนักงานแตกต่างกัน

โดยในมุมมองของผู้ทำการศึกษาคิดเห็นว่า งานจำนวนไม่น้อย ต้องอาศัยทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ที่ต้องการผ่านการสั่งสมมาเป็นเวลานาน เพราะบางอุตสาหกรรมนั้น จำเป็นต้องใช้คนที่มีประสบการณ์มาทำ เช่น งานฝีมือ ช่างซ่อมเครื่องยนต์ เครื่องจักร ซึ่งงานเหล่านี้ กว่าที่พนักงานจะทำงานออกมาได้ดีนั้น ส่วนมากต้องใช้เวลาเรียนรู้ และสั่งสมประสบการณ์หลายปี นอกจากนี้ ด้วยประสบการณ์ที่มากขึ้น ยังสามารถแชร์ความรู้ให้คนในองค์กร ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา ให้แก่พนักงานอายุน้อย ด้วยการสอนหรือให้คำแนะนำที่มีประโยชน์เกี่ยวกับการทำงาน และยังสามารถ

ลดค่าใช้จ่ายในการจ้างคนภายนอกมาจัดสอน หรืออบรมให้แก่พนักงานในองค์กรอีกด้วย ทำให้เมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามาก็จะมีพี่เลี้ยงในการสอนหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้โดยที่องค์กรไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และดำเนินกิจกรรมต่อไปได้แบบไม่มีสะดุด ซึ่งสอดคล้องกับการทดสอบ Post Hoc เปรียบเทียบรายคู่ แบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อ้างอิงจากตารางที่ 4.20 จะเห็นว่ามีมากถึง 4 คู่ที่เมื่อเปรียบเทียบกันแล้วแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และจากข้อมูลพบว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่มากกว่าจะมีค่าเฉลี่ยทางสถิติที่มากกว่า โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับคือ ประสิทธิภาพการทำงานมากกว่า 10 ปี รองลงมา 7 – 10 ปี และ 4 – 6 ปี ตามลำดับ

## 2.5 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อระดับความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความมีอิสระมีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิรติกร อรุณศรี (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานผู้มีศักยภาพสูง Talent (Future Leader) บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวกร โอนรัมย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน และความสำเร็จของผู้ประกอบการ วิชาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดตราดบุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยลักษณะการเป็นผู้ประกอบการด้านการมีอิสระในการบริหารงานมีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการวิชาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดตราดบุรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยในมุมมองของผู้ทำการศึกษาคิดเห็นว่า การมีความอิสระในการทำงานช่วยให้พนักงานรู้สึกเป็นเจ้าของงานและสามารถตัดสินใจระบุนการ หรือขั้นตอนการทำงานได้ด้วยตนเอง สามารถกำหนดสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ หากการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ไม่ได้อยู่ในความผิดชอบของพนักงานโดยตรง และดำเนินกิจกรรมโดยอาศัยความเป็นอิสระ ไม่เกิดการบังคับก็จะทำให้พนักงานเกิดความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือ และปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยป้อนกลับมีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏชา ธงชัย (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยลักษณะงาน ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจตรัตน์ เส็งหะพันธุ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการ



ปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ พบว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญญา เปี่ยมประถม (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้และรับข้อมูลป้อนกลับที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (แก่งคอย) จำกัด พบว่า ทักษะคิดต่อการรับข้อมูลป้อนกลับของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพข้อมูลป้อนกลับของพนักงาน เช่น ถ้าหากพนักงานมีทักษะคิดต่อการรับข้อมูลป้อนกลับทางบวกมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพของข้อมูลป้อนกลับที่พนักงานรับรู้สูงขึ้น

โดยในมุมมองของผู้ทำการศึกษาคิดเห็นว่า พนักงานได้รับข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะที่สม่ำเสมอไม่ว่าจะเป็นข้อเสนอแนะจากคนในองค์กร หัวหน้างาน หรือลูกค้า ซึ่งมีความสำคัญต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พัฒนาปรับปรุงความสามารถ และประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้ลูกค้าหรือผู้ที่ต้องการใช้ประโยชน์จากงานชิ้นนั้น เกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

3.1.1 จากผลการศึกษา ทำให้ทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้แตกต่างกัน ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมจึงสามารถนำข้อมูลจากการทำวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ได้อย่างถูกต้องและเกิดผลสำเร็จ เช่น พนักงานที่มีอายุหรือประสบการณ์มาก จะเป็นกำลังหลักในการพัฒนาระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เนื่องจากมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ที่ใช้เวลาสั่งสมมา และสามารถถ่ายทอดให้กับพนักงานใหม่ได้โดยง่าย

3.1.2 จากผลการศึกษาปัจจัยลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมสามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ในการวางแผนดำเนินธุรกิจ เพื่อก่อให้เกิดศักยภาพและความได้เปรียบทางธุรกิจ รวมถึงสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นจากลูกค้าได้ ดังนี้ จากปัจจัยลักษณะงานทั้ง 5 ด้านพบว่าด้านปัจจัยป้อนกลับ มีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุด สะท้อนถึงประเด็นที่ การสื่อสารปัจจัยป้อนกลับจากการทำงานที่หัวหน้างานทำการประเมินผลงาน หรือให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลงานที่ทำอาจจะยังไม่เพียงพอ ดังนั้น องค์กรควรพิจารณาความเหมาะสมเกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะของงาน ตลอดจนพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้ชี้แจงและให้ข้อเสนอแนะด้วย



3.1.3 จากผลการศึกษาปัจจัยความสำเร็จทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมสามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ในการวางแผนดำเนินธุรกิจ เพื่อก่อให้เกิดศักยภาพและความได้เปรียบทางธุรกิจ รวมถึงสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นจากลูกค้าได้ ดังนี้ จากปัจจัยความสำเร็จทั้ง 5 ด้านพบว่าด้านการเสริมอำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุด สะท้อนถึงประเด็นที่ พนักงานอาจจะยังไม่สามารถเสนอวิธีการปรับปรุงการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรได้อย่างเต็มที่ และองค์กรอาจมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับพนักงานเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไม่เพียงพอ ดังนั้น องค์กรควรพิจารณาความเหมาะสมในการเปิดโอกาสหรือช่องทางให้พนักงานเพื่อแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือวิธีการปรับปรุง และอำนวยความสะดวกเรื่องทรัพยากรที่จำเป็น สำหรับสนับสนุนจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

### 3.2 ข้อเสนอแนะในงานการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรม ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ ว่าเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางมาใช้ให้เกิดศักยภาพในการแข่งขันและความได้เปรียบทางธุรกิจมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนปัจจัยลักษณะงานรายข้ออื่นๆ เช่น ด้านความคาดหวัง ที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านงานที่ทำมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับ ปัจจัยลักษณะงานมีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคม อุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรีมากยิ่งขึ้น เพื่อที่ได้รับไปพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยความสำเร็จให้สามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างสูงสุดและสามารถสร้างประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมราชา

## บรรณานุกรม

- กัญญา ดิษฐ์แก้ว และกัญญากาญจน์ ไชเออร์ส. (2557). ผลกระทบของการบริหารคุณภาพ ที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์ ของอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย. *วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 9(1), 33-44.
- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2557). *TQM การบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม*. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.
- กียรติกร อรุณศรี. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานผู้มีศักยภาพสูง Talent (Future Leader บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) [สารนิพนธ์ปริญญา การจัดการมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชื่นนภา บุตติวงศ์ และกิตติยาภรณ์ บรรรโพ. (2566). การบริหารองค์การด้วยเทคนิคสมัยใหม่. *วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน*, 1(1), 69-84.
- ณิรดา เวชญาลักษณ์. (2563). *การประยุกต์ใช้ TQM ในการบริหารการศึกษา*. วนิดาการพิมพ์.
- ตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง และพงศ์พัฒน์ ตั้งคะประเสริฐ. (2550). การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างยุทธศาสตร์การบริหารคุณภาพโดยรวมกับคุณลักษณะขององค์กร. *วิศวกรรมสารฉบับวิจัยและพัฒนา*, 18(3), 58-73.
- บัณฑิต เลี่ยมสุวรรณค์. (2564). กลยุทธ์การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของธุรกิจอุตสาหกรรม เพื่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน. *วารสาร มจร เลย์ ปริทัศน์*, 2(2), 21-32.
- บุรินทร์ สันติสาสน์. (2558). ประสิทธิภาพของการนำแนวคิด TQM ไปปฏิบัติในโรงงานอุตสาหกรรม หล่อหลอมเหล็กของไทย. *วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ*, 8(1), 29-47.
- พิกุล ถาวร. (2565). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) และการบริหารคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั่วทั้งองค์กร (TQEM) ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน อย่างยั่งยืน (CSP) ของอุตสาหกรรมผลิตในประเทศไทย. *วารสารศิลปศาสตร์ และอุตสาหกรรมบริการ*, 5(1), 274-282.
- พิเชษฐ อุดมสมัคร และเขมรินทร์ ชูประดิษฐ์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้ง องค์กรของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในจังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารสหวิทยาการ สังคมศาสตร์และการสื่อสาร*, 4(3), 1-13.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2547). *การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร Total Quality Management: TQM*. [http://old-book.ru.ac.th/e-book/g/GM411\(47\)/gm411-3.pdf](http://old-book.ru.ac.th/e-book/g/GM411(47)/gm411-3.pdf)

- มินตรา จันท์เสถียร, เพียงฟ้า ยวงแก้ว และสุพรรณิ อึ้งปัญญาตวงศ์. (2560). การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management). *วารสารมหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 1(14), 1-9.
- ระวิศักดิ์ กิติราช และสมบุญ สาระพัด. (2561). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงินและ ผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินของอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 11(2), 102-123.
- รักกิจ ศิริวัฒน์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของพนักงานโรงไฟฟ้าจะนะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย [สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2550). *TQM คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ*. เนชั่นบุ๊คส์.
- วัชรพล สายแวว. (2566). ปัจจัยลักษณะงานปัจจัยประสพการณ์การทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในประเทศไทย. *วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 5(1), 140-149.
- วิภาวรรณ บุญมั่ง. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคลักษณะงาน ความขัดแย้ง ภาระงานกับครอบครัว กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม* [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาวัลย์ จันทะเลิศ. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผลิตซอฟต์แวร์* [สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิวกร อโนรัมย์. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน และความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดราชบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สกุลนารี เวทยะเวทิน. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ ลักษณะงานกับความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สรารุช แซ่ตั้ง. (2560). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และระบบการผลิตแบบลีนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ อุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 6(2) ฉบับพิเศษ, 312-321.

- สาวิตรี สุคนธ์. (2562). การมีส่วนร่วมในกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM: Total Quality Management) สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของกลุ่มบริษัท โรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี [http://www.me-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-1-1\\_1595992802.pdf](http://www.me-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-1-1_1595992802.pdf)
- อติมนตรี ยูพกรณ์, บดินทร์ รัศมีเทศ และทิพย์รัตน์ เลาหวิเชียร. (2559). การศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ ในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร กับผลดำเนินงานขององค์กร ในธุรกิจภาคการผลิต. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 12(2), 140-162.
- อรพรรณ เพ็ชรเที่ยง และดารณี พิมพ์ช่างทอง. (2562). ผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวม และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี*, 13(3), 191-201.
- อิทธิพงษ์ อินทุง. (2562). ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร [สารนิพนธ์ปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัญญา เปยมประณม. (2553). การให้และรับข้อมูลย้อนกลับที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (แกงคอย) จำกัด. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/CBSReview/article/view/3899>.
- เจตรัตน์ เสี่ยงพันธุ์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การให้ข้อมูลย้อนกลับกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ [การค้นคว้าอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัชชา ธงชัย. (2563). ลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร [สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประภัทสรณ์ ชำนาญเวช. (2564). ปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยประสบการณ์ทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท เอฟ-เทค เอ็มเอฟจี. (ไทยแลนด์) จำกัด (สำนักงานใหญ่). *วารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 2(1), 18-34.
- กัลย์ ปิ่นเกษร. (2563). เครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ การวิจัยธุรกิจและการจัดการ การดำเนินงาน. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- อมตะ คอร์ปอเรชั่น. (2560). รายงานความยั่งยืน 2560. <https://investor.amata.com/storage/content/downloads/sustainability-report/sd2017-th/index.html>.

- Afeliga, E. (2017). Assessing the Practices of Total Quality Management Principles at Frontiers Printing and Publishing Limited. *Industrial Engineering & Management*, 6(4), 1-6. <https://doi.org/10.4172/2169-0316.1000233>
- Agus, A., & Selvaraj, R. (2021). The Effects of People- and Technical- Oriented TQM on Productivity: The Mediating Role of Production Performanc. *International Journal of Business and Society*, 21(1). 234-252. <https://doi.org/10.33736/ijbs.3249.2020>
- Alghamdi, H., Alfarhan, M., Samkari, R., & Hamid, S. (2013). Total Quality Management– Organizations role and support of employees. *International Journal of Management & Information Technology*, 7(3), 1136-1141. <https://doi.org/10.24297/ijmit.v7i3.700>
- Al-Jarrah, M. F. M., Hailat, K. Q., & Jarah, B. A. F. (2023). Total quality management and its role in improving customer relations in Jordanian Islamic banks. *Uncertain Supply Chain Management*, 11(1), 119–126. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2022.11.003>
- Al-Khalifa, K., & Aspinwall, E. (2008). Critical success factors of TQM: A UK study. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 3(4), 430–443. <https://doi.org/10.1504/IJPM.2008.019759>
- Anjard, R. P. (1995). Keys to successful TQM training and implementation. *Training for Quality*, 3(1), 14–22. <https://doi.org/10.1108/09684879510082210>
- Antony, J., Leung, K., Knowles, G., & Gosh, S. (2002). Critical success factors of TQM implementation in Hong Kong industries. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19(5), 551–566. <https://doi.org/10.1108/02656710210427520>
- Arunachalam, T., & Palanichamy, Y. (2017). Does the soft aspects of TQM influence job satisfaction and commitment? An empirical analysis. *The TQM Journal*, 29(2), 385–402. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2016-0023>
- Bakeeva, I. R., Nikolaeva, A. B., & Nefedova, J. V. (2020). *The Impact of Demographic Indicators on Gross Regional Product*. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200312.457>



- Boonzaier, B., Ficker, B., & Rust, B. (2001). A review of research on the Job Characteristics Model and the attendant job diagnostic survey. *South African Journal of Business Management*, 32(1), 11-34. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v32i1.712>
- Brah, S. A., Li Wong, J., & Madhu Rao, B. (2000). TQM and business performance in the service sector: A Singapore study. *International Journal of Operations & Production Management*, 20(11), 1293–1312. <https://doi.org/10.1108/01443570010348262>
- Carman, J. M., Shortell, S. M., Foster, R. W., Hughes, E. F. X., Boerstler, H., O' Brien, J. L., & O'Connor, E. J. (2010). Keys for successful implementation of total quality management in hospitals. *Health Care Management Review*, 35(4), 283-293. <https://doi.org/10.1097/HMR.0b013e3181f5fc4a>
- Carpinetti, L. (2000). A conceptual framework for deployment of strategy related improvements. *Gestão & Produção*, 7(1), 29–42.
- Chapman, R., & Al-Khawaldeh, K. (2002). TQM and labour productivity in Jordanian industrial companies. *The TQM Magazine*, 14(4), 248–262. <https://doi.org/10.1108/09544780210429861>
- Cua, K. O., McKone, K. E., & Schroeder, R. G. (2001). Relationships between implementation of TQM, JIT, and TPM and manufacturing performance. *Journal of Operations Management*, 19(6), 675–694. [https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(01\)00066-3](https://doi.org/10.1016/S0272-6963(01)00066-3)
- Daoud Abu-Doleh, J. (2012). Human resource management and total quality management linkage – rhetoric and reality: Evidence from an empirical study. *International Journal of Commerce and Management*, 22(3), 219–234. <https://doi.org/10.1108/10569211211260300>
- Dawal, S. Z., Taha, Z., & Ismail, Z. (2009). Effect of job organization on job satisfaction among shop floor employees in automotive industries in Malaysia. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 39(1), 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.ergon.2008.06.005>

- de Guzman, I. L. M., & Teng-Calleja, M. (2018). Development of a Model for a Great Place to Work and Its Perceived Outcomes: An Example from the Philippines. *Performance Improvement Quarterly*, 31(1), 5–34.  
<https://doi.org/10.1002/piq.21252>
- Dedy, A. N., Zakuan, N., Bahari, A. Z., Ariff, M. S. M., Chin, T. A., & Saman, M. Z. M. (2016). Identifying Critical Success Factors for TQM and Employee Performance in Malaysian Automotive Industry: A Literature Review. IOP Conference Series: *Materials Science and Engineering*, 131(1), 1-7.  
<https://doi.org/10.1088/1757-899X/131/1/012016>
- Galli, B. J. (2019). *The True Pillars of Quality Management: How to View Them*.  
 ใน T. Daim, M. Dabić, N. Başoğlu, J. R. Lavoie, & B. J. Galli (บ.ร.), R&D Management in the Knowledge Era: Challenges of Emerging Technologies p. 589–603. Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-15409-7\\_23](https://doi.org/10.1007/978-3-030-15409-7_23)
- Garg, P., & Rastogi, R. (2006). New model of job design: Motivating employees' performance. *Journal of Management Development*, 25(6), 572–587.  
<https://doi.org/10.1108/02621710610670137>
- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1332–1356.  
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.5.1332>
- Hussein, A. (2018). Test of Hackman and Oldham's Job Characteristics Model at General Media Sector. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(1), 345–365.  
<http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v8-i1/3813>
- Ismail Salaheldin, S. (2009). Critical success factors for TQM implementation and their impact on performance of SMEs. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 58(3), 215–237.  
<https://doi.org/10.1108/17410400910938832>

- Jaleel, N., & Ahamed, S. (2018). A Study on Total Quality Management Impact on Human Resource Function. *International Journal of Management Studies*, V (Special Issue 3), 15. <https://doi.org/10.18843/ijms/v5iS3/02>
- Kalpande, S. D., Gupta, R. C., & Dandekar, M. D. (2012). Framework of TQM implementation in small businesses of an industrially backward region: A concept. *Performance Improvement*, 51(7), 7–13. <https://doi.org/10.1002/pfi.21280>
- Kaur, M., Singh, K., & Ahuja, I. S. (2012). An evaluation of the synergic implementation of TQM and TPM paradigms on business performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1). 62-84. <https://doi.org/10.1108/17410401311285309>
- Koomson, S. (2022). A mediation moderation conceptual model of inclusive leadership, psychological contract fulfilment and government support on total quality management–patient safety relationship. *Journal of Psychological Perspective*, 4(1), 35–40. <https://doi.org/10.47679/jopp.411872022>
- Kumar, R., Garg, D., & Garg, T. K. (2011). TQM success factors in North Indian manufacturing and service industries. *The TQM Journal*, 23(1), 36–46. <https://doi.org/10.1108/17542731111097470>
- Kwigizile, E., Msuya, J., & Mahande, M. J. (2020). Relationship between women demographic characteristics, household structure and socio-economic status in Morogoro District, Tanzania. *Journal of Agricultural Extension and Rural Development*, 12(1), 6-17. <https://doi.org/10.5897/jaerd2019.1089>
- Morgeson, F. P., Garza, A. S., & Campion, M. A. (2013). Work design. in *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*, 12(2), 525–559. John Wiley & Sons, Inc.
- Motwani, J. (2001). Measuring critical factors of tqm. *Measuring Business Excellence*, 5(2), 27–30. <https://doi.org/10.1108/13683040110397284>
- Panuwatwanich, K., & Nguyễn, T. T. (2017). Influence of Organisational Culture on Total Quality Management Implementation and Firm Performance: Evidence from the Vietnamese Construction Industry. *Management and Production Engineering Review*, 8(1), 5-15. <https://doi.org/10.1515/mper-2017-0001>

- Pattanasiri, S., & Chaiyakul, T. (2023). Causal Relationships Model for Total Quality Management, Supply Chain Management, and Organizational Performance: The Automotive and Automotive Parts Industries in the Eastern Economic Corridor (EEC), Thailand. *Asia Social Issues*, 16(1), e254783.  
<https://doi.org/10.48048/asi.2023.254783>
- PennState Extension. (2023, March 14). *Understanding Your Customers: How Demographics and Psychographics Can Help*. <https://extension.psu.edu/understanding-your-customers-how-demographics-and-psychographics-can-help>
- Pham, T. M. D. (2020). On the relationship between total quality management practices and firm performance in Vietnam: The mediating role of non-financial performance. *Management Science Letters*, 10(8), 1743–1754.  
<https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.005>
- Prameswari, G. A. (2019). THE EFFECTS OF JOB CHARACTERISTICS ON WORK ENGAGEMENT. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 85(1), 475–479.  
<https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-01.58>
- Rodrigues, C. A. (1995). A FRAMEWORK FOR DEFINING TOTAL QUALITY MANAGEMENT. *Competitiveness Review: An International Business Journal*, 5(2), 32–47.  
<https://doi.org/10.1108/eb060192>
- Sabil, Utiahman, N., Ananto, N., & Lumingkewas, C. F. (2023). The Effect of Total Quality Management (TQM) on Operational Performance in Garment Companies in Sukabumi. *The Eastasouth Management and Business*, 01(03), 105-110. <https://doi.org/10.58812/esmb.v1i03.80>
- Sila, I. (2007). Examining the effects of contextual factors on TQM and performance through the lens of organizational theories: An empirical study. *Journal of Operations Management*, 25(1), 83–109.  
<https://doi.org/10.1016/j.jom.2006.02.003>
- Sila, I., & Ebrahimpour, M. (2003). Examination and comparison of the critical factors of total quality management (TQM) across countries. *International Journal of Production Research*, 41(2), 235–268.  
<https://doi.org/10.1080/0020754021000022212>

- Sobhi, N., Salah, S., & Magdy, E. (2016). Investigation the Critical Success Factors of TQM Criteria in the Industrial Organizations. *The International Conference on Applied Mechanics and Mechanical Engineering*, 17(17).  
<https://doi.org/10.21608/amme.2016.35354>
- Talib, F., & Rahman, Z. (2010). Critical Success Factors of TQM in Service Organizations: A Proposed Model. *Services Marketing Quarterly*, 31(3), 363–380.  
<https://doi.org/10.1080/15332969.2010.486700>
- Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. N. (2011). A study of total quality management and supply chain management practices. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 60(3), 268–288.  
<https://doi.org/10.1108/17410401111111998>
- Theorell, T. (2013). Job Demand/Control/Strain. ใน M. D. Gellman & J. R. Turner (บ.ก.), *Encyclopedia of Behavioral Medicine* p. 1126–1129. Springer.  
[https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1005-9\\_902](https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1005-9_902)
- Towler, A. (2020, May 30). *The Job Characteristics Model: What it is and why it matters more than ever*. *CQ Net - Management Skills for Everyone!*  
<https://www.ckju.net/en/dossier/job-characteristics-model-what-it-is-and-why-it-matters-more-ever>
- Tubagus, A. D. (2019). Total Quality Management (TQM) for Japanese Companies and Their Implementation in Companies in Indonesia. *Pathumthani University Academic Journal*, 11(2), 213-231. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/ptujournal/article/view/218589>
- Upadhye, V. S. (2020). Level of Commitment to Top Management regarding the TQM Implementation. *International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology*, 8(11), 179–181.  
<https://doi.org/10.22214/ijraset.2020.32100>
- Valmohammadi, C. (2011). The impact of TQM implementation on the organizational performance of Iranian manufacturing SMEs. *The TQM Journal*, 23(5). 496-509. <https://doi.org/10.1108/17542731111157608>

- Warwood, S., & Roberts, P. (2004). A Survey of TQM Success Factors in the UK. *Total Quality Management & Business Excellence*, 15(8), 1109–1117. <https://doi.org/10.1080/1478336042000255460>
- Yeh, Y. (2003). Implementing a sustainable TQM system: Employee focus. *The TQM Magazine*, 15(4), 257–265. <https://doi.org/10.1108/09544780310486164>
- Yusuf, F., & Swanson, D. A. (2010). Business Demography in the 21st Century. *Population Research and Policy Review*, 29(1), 1–3. <https://doi.org/10.1007/s11113-010-9176-z>
- Yamane, T. (1967). *Statistics, an introductory analysis*. (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Zairi, M. (2013). The Life and Diverse Contributions of Dr J. M. Juran. in M. Witzel & M. Warner (ed.), *The Oxford Handbook of Management Theorists*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199585762.013.0012>



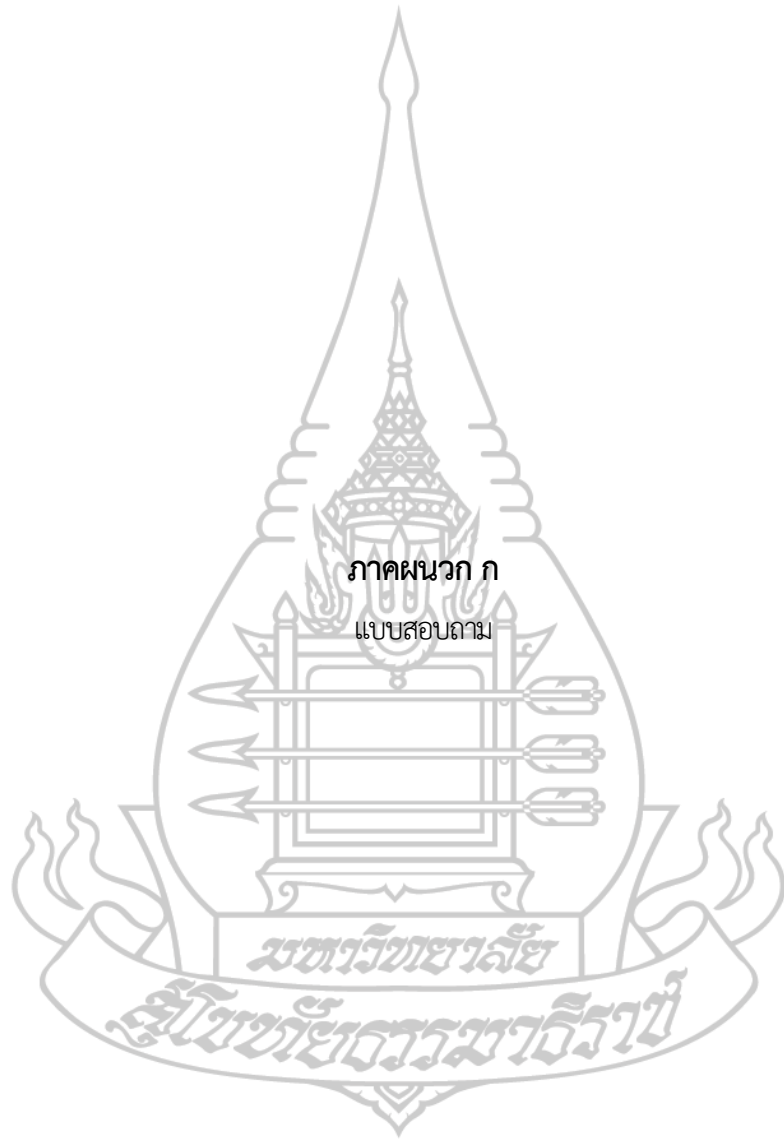




ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ  
มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

### คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่อความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี โดยรายละเอียดของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานของของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การมาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การมาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการให้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าข้อมูล และความคิดเห็นของท่านจะถือเป็นความลับ และผลการศึกษาในครั้งนี้จะถูกนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

นางสาวพรพิมล นายโรง

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ของแต่ละข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน และกรอกข้อความให้สมบูรณ์ (เลือกได้เพียงข้อเดียว)

1. เพศ

- ชาย                       หญิง                       เพศทางเลือก

2. อายุ

- ต่ำกว่า 25 ปี               25 - 34 ปี               35 - 44 ปี  
 45 - 54 ปี               55 - 64 ปี               65 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี               ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงาน

- ระดับปฏิบัติการ               ระดับบังคับบัญชา  
 ระดับผู้บริหารระดับกลาง               ระดับผู้บริหารสูงสุดของสายงาน  
 ระดับผู้บริหารสูงสุดขององค์กร

5. ประสบการณ์การทำงาน

- น้อยกว่า 1 ปี               1 - 3 ปี  
 4 - 6 ปี               7 - 10 ปี  
 มากกว่า 10 ปี

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ของแต่ละข้อ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์ (เลือกได้เพียงข้อเดียว)

ระดับความคิดเห็น (5= มากที่สุด, 4= มาก, 3= ปานกลาง, 2= น้อย, 1= น้อยที่สุด)

ปัจจัยลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความหลากหลายของทักษะ</b>					
1. ท่านคิดว่าตนเองมีโอกาสที่จะใช้ทักษะต่างๆ ในการทำงานของตนเองสูง					
2. งานของท่านต้องใช้ความพยายามอย่างมาก เพื่อให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี					
3. ท่านเชื่อว่างานของตนเองทำให้มีโอกาสพัฒนาทักษะที่หลากหลาย					
4. ท่านสามารถใช้ทักษะ ความรู้ และความชำนาญของท่านในงานได้หลากหลายรูปแบบ					
5. งานของท่านต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย					
<b>เอกลักษณ์ของงาน</b>					
6. ท่านได้เห็นผลงานที่เป็นรูปธรรมของตนเอง					
7. ท่านเข้าใจว่างานของท่านสอดคล้องกับเป้าหมายโดยรวมขององค์กร					
8. ท่านสามารถระบุการมีส่วนร่วมที่เฉพาะเจาะจงของตัวท่านที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรได้					
9. ท่านสามารถปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนได้จนงานเสร็จลุล่วง					
10. ท่านคิดว่างานของท่านมีผลต่อเป้าหมายขององค์กร					
<b>ความสำคัญของงาน</b>					
11. ท่านเชื่อว่างานของท่านมีความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กร					
12. ท่านรู้สึกว่าการงานของท่านมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร					
13. ท่านรับรู้ถึงความสำคัญของงานที่ปฏิบัติในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร					
14. ท่านเชื่อว่างานที่ปฏิบัติมีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการขององค์กร					
15. งานของท่านส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าขององค์กร					

ปัจจัยลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความเป็นอิสระ</b>					
16. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจว่าจะปฏิบัติงานอย่างไร					
<b>ความเป็นอิสระ</b>					
17. ท่านได้รับอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบในงานของตนเอง					
18. ท่านรู้สึกมีอำนาจในการเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของตนเอง					
19. ท่านรู้สึกมีอำนาจในการตัดสินใจกำหนดวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง					
20. ท่านสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมการทำงานของตนเองได้					
<b>ผลตอบแทน</b>					
21. ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง					
22. ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง					
23. ท่านสามารถเข้าร่วมการประชุมประเมินผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะได้อย่างสม่ำเสมอ					
24. ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่ทำให้ท่านเข้าใจวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตนเองอย่างถ่องแท้					
25. ท่านสามารถยอมรับเกี่ยวกับผลตอบรับงานงานตนเองได้					





ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้  
 ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ของแต่ละข้อ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์  
 (เลือกได้เพียงข้อเดียว)

ระดับความคิดเห็น (5= มากที่สุด, 4= มาก, 3= ปานกลาง, 2= น้อย, 1= น้อยที่สุด)

ปัจจัยความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้นำ</b>					
1. ผู้นำหรือผู้บริหารขององค์กรมีความเป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่นในการนำหลักการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้					
2. ผู้นำหรือผู้บริหารขององค์กรมีความมุ่งมั่นและมีการส่งเสริมให้พนักงานนำหลักการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้					
3. ผู้นำหรือผู้บริหารขององค์กรสามารถสื่อสารให้พนักงานทุกคนทราบถึงความสำคัญของหลักการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรครบทุกระดับ ทั้งระดับผู้บริหาร ระดับผู้จัดการ และระดับพนักงาน					
4. ท่านรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากผู้นำหรือผู้บริหารในการมีส่วนร่วมในการนำหลักการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้					
5. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพที่เห็นถึงความมุ่งมั่นที่ชัดเจนในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและคุณภาพที่เหนือกว่าขององค์กร					
<b>การเสริมอำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน</b>					
6. พนักงานในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร					
7. พนักงานมีกลไกที่เหมาะสมในการแนะนำและดำเนินการปรับปรุงการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร					
8. องค์กรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร					
9. องค์กรทำให้ท่านรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร					
10. องค์กรมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับพนักงานเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร					

ปัจจัยความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>การมุ่งเน้นลูกค้าและการจัดการผลตอบ</b>					
11. องค์กรให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจและความต้องการของลูกค้า					
12. นโยบายขององค์กรมีขั้นตอนที่มีโครงสร้างชัดเจนสำหรับการรวบรวมและใช้ข้อเสนอแนะจากลูกค้า และพนักงาน					
13. พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความคิดเห็นของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
14. ข้อเสนอแนะจากลูกค้าถูกนำมาใช้อย่างเป็นระบบเพื่อส่งเสริมการปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการขององค์กร					
15. พนักงานทุกคนเข้าใจถึงความสำคัญของบทบาทในการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า					
<b>การปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม</b>					
16. องค์กรมีการแสวงหาโอกาสปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างมุ่งมั่น					
17. องค์กรมีการส่งเสริมและให้คำแนะนำแก่พนักงานในการปรับปรุงกระบวนการในแผนกของตนเอง					
18. องค์กรมีกลไกที่กำหนดไว้ชัดเจนในการประเมินประสิทธิภาพของมาตรการปรับปรุงกระบวนการ					
19. องค์กรจัดสรรทรัพยากรเพื่อการวิจัยและพัฒนาวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นนวัตกรรมใหม่					
20. องค์กรให้ความสำคัญและส่งเสริมวัฒนธรรมของนวัตกรรมและการสร้างสรรค์					
<b>การตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและการวัดผลการปฏิบัติงาน</b>					
21. องค์กรเน้นการใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ในการตัดสินใจทางธุรกิจ					
22. พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเชื่อถือได้เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจปฏิบัติงานของตนเอง					
23. ข้อมูลเชิงลึกที่ถูกนำมาใช้เพื่อส่งเสริมการปรับปรุงกระบวนการและแผนกลยุทธ์					
24. องค์กรมีเป้าหมายด้านการพัฒนาประสิทธิภาพที่ชัดเจน และสามารถวัดผลได้จริง					
25. องค์กรมีการติดตามและแลกเปลี่ยนผลกระทบของการปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้  
ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี





ภาคผนวก ข

หนังสือขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ *๑๐*

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๗ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน	ชุด
	๒. แบบสอบถาม	จำนวน	ชุด

เนื่องด้วย นางสาวพรพิมล นายโรง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี" ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กัณฑ์ ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๕-๙๕๑๒๙๑๖

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.รุริพัฒน์ ขาญกิจ)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๗๐

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๗ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤปติ วรรณานคม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ชุด  
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวพรพิมล นายโรง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวให้นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๔-๙๔๑๒๙๑๖

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.นฤปติ วรรณานคม)  
รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๗๐

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๗๗ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.กัลย์ ปิ่นเกษร

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน	ชุด
	๒. แบบสอบถาม	จำนวน	ชุด

เนื่องด้วย นางสาวพรพิมล นายโรง นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๔-๙๔๑๒๙๑๖

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้า  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.กริพัฒน์ ชาญกิจ)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒



**ภาคผนวก ค**

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

- |   |   |
|---|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ | อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤปดี วรรณาคม  | อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 3. อาจารย์ ดร.กัลย์ ปิ่นเกษร            | อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |





ภาคผนวก ง

ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

## แบบทดสอบคุณภาพเครื่องมือของผู้ทรงคุณวุฒิ

### การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)

ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

Success Factors Affecting Total Quality Management System Implementation for Amata City Industrial Estate in Chonburi

ผู้ศึกษา นางสาวพรพิมล นายโรง

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

#### 1. วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1 เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร

1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร

1.3 เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในองค์กร

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย (Index of Item Objective Congruence : IOC) ของแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาร่างแบบสอบถามว่าข้อคำถามสอดคล้องคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

-1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3. ผู้ศึกษาขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อคำถามนั้น

### แบบสอบถาม

## เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

### คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี โดยรายละเอียดของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานของของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การมาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การมาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการให้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าข้อมูล และความคิดเห็นของท่านจะถือเป็นความลับ และผลการศึกษาในครั้งนี้จะถูกนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

นางสาวพรพิมล นายโรง

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ของแต่ละข้อที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลการวิเคราะห์	
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า IOC	แปลผล
1	เพศ					
	( ) ชาย	1	1	1	1	ใช้ได้
	( ) หญิง					
	( ) เพศทางเลือก					
2	อายุ					
	( ) ต่ำกว่า 25 ปี	1	1	1	1	ใช้ได้
	( ) 25 - 34 ปี					
	( ) 35 - 44 ปี					
	( ) 45 - 54 ปี					
	( ) 55 - 64 ปี					
	( ) 65 ปีขึ้นไป					
3	ระดับการศึกษา					
	( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1	1	1	ใช้ได้
	( ) ปริญญาตรี					
	( ) สูงกว่าปริญญาตรี					
4	ตำแหน่งงาน					
	( ) ระดับปฏิบัติการ	1	1	1	1	ใช้ได้
	( ) ระดับบังคับบัญชา					
	( ) ระดับผู้บริหารระดับกลาง					
	( ) ระดับผู้บริหารสูงสุดของสายงาน					
	( ) ระดับผู้บริหารสูงสุดขององค์กร					
5	ประสบการณ์การทำงาน					
	( ) น้อยกว่า 1 ปี	1	1	1	1	ใช้ได้
	( ) 1 - 3 ปี					
	( ) 4 - 6 ปี					
	( ) 7 - 10 ปี					
	( ) มากกว่า 10 ปี					

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานของของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ของแต่ละข้อที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้  
ระดับความคิดเห็น (5= มากที่สุด, 4= มาก, 3= ปานกลาง, 2= น้อย, 1= น้อยที่สุด)

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลการวิเคราะห์	
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า IOC	แปลผล
<b>ความหลากหลายของทักษะ</b>						
1	ท่านคิดว่าตนเองมีโอกาสที่จะใช้ทักษะต่างๆ ในการทำงานของตนเองสูง	1	1	1	1	ใช้ได้
2	งานของท่านต้องใช้ความท้าทายอย่างมาก เพื่อให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี	1	1	1	1	ใช้ได้
3	ท่านเชื่อว่างานของตนเองทำให้มีโอกาส พัฒนาทักษะที่หลากหลาย	1	1	1	1	ใช้ได้
4	ท่านสามารถใช้ทักษะ ความรู้ และความชำนาญของท่านในงานได้หลากหลายรูปแบบ	1	1	1	1	ใช้ได้
5	งานของท่านต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>เอกลักษณ์ของงาน</b>						
6	ท่านได้เห็นผลงานที่เป็นรูปธรรมของตนเอง	1	1	1	1	ใช้ได้
7	ท่านเข้าใจว่างานของท่านสอดคล้องกับเป้าหมายโดยรวมขององค์การ	1	1	1	1	ใช้ได้
8	ท่านสามารถระบุการมีส่วนร่วมที่เฉพาะเจาะจงของคนที่มีความสำเร็จขององค์การได้	1	1	1	1	ใช้ได้
9	ฉันสามารถปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนได้จนงานเสร็จลุล่วง	1	1	1	1	ใช้ได้
10	ท่านคิดว่างานของท่านมีผลต่อเป้าหมายขององค์การ	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>ความสำคัญของงาน</b>						
11	ท่านเชื่อว่างานของท่านมีความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์การ	1	1	1	1	ใช้ได้
12	ท่านรู้สึกว่าการงานของท่านมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์การ	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลการวิเคราะห์	
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า IOC	แปลผล
13	ท่านรับรู้ถึงความสำคัญของงานที่ปฏิบัติในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ	1	1	1	1	ใช้ได้
14	ท่านเชื่อว่างานที่ปฏิบัติมีผลกระทบต่อโดยตรงต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการขององค์การ	1	1	1	1	ใช้ได้
15	งานของท่านส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าขององค์การ	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>ความเป็นอิสระ</b>						
16	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจว่าจะปฏิบัติงานอย่างไร	1	1	1	1	ใช้ได้
17	ท่านได้รับอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบในงานของตนเอง	1	1	1	1	ใช้ได้
18	ท่านรู้สึกมีอำนาจในการเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของตนเอง	1	1	1	1	ใช้ได้
19	ท่านรู้สึกมีอำนาจในการตัดสินใจกำหนดวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง	1	1	1	1	ใช้ได้
20	ท่านสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมการทำงานของตนเองได้	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>ผลตอบรับ</b>						
21	ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง	1	1	1	1	ใช้ได้
22	ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง	1	1	1	1	ใช้ได้
23	ท่านสามารถเข้าร่วมการประชุมประเมินผล การปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะได้อย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1	ใช้ได้
24	ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่ทำให้ท่านเข้าใจวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตนเองอย่างถ่องแท้	1	1	1	1	ใช้ได้
25	ท่านสามารถยอมรับเกี่ยวกับผลตอบรับงานตนเองได้	1	1	1	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้  
 ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ของแต่ละข้อที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด  
 โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้  
 ระดับความคิดเห็น (5= มากที่สุด, 4= มาก, 3= ปานกลาง, 2= น้อย, 1= น้อยที่สุด)

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลการวิเคราะห์	
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า IOC	แปลผล
<b>ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้นำ</b>						
1	ท่านมีความเป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่นในการนำหลักการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การมาประยุกต์ใช้	1	1	1	1	ใช้ได้
2	ผู้นำหรือผู้บริหารขององค์การมีความมุ่งมั่นและมีการส่งเสริมให้พนักงานนำหลักการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การมาประยุกต์ใช้	1	1	1	1	ใช้ได้
3	ผู้นำหรือผู้บริหารขององค์การสามารถสื่อสารให้พนักงานทุกคนทราบถึงความสำคัญของหลักการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การครบทุกระดับ ทั้งระดับผู้บริหาร ระดับผู้จัดการ และระดับพนักงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
4	ท่านรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากผู้นำหรือผู้บริหารในการมีส่วนร่วมในการนำหลักการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การมาประยุกต์ใช้	1	1	1	1	ใช้ได้
5	ท่านรู้สึกว่าคุณนำหรือผู้บริหารแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่ชัดเจนในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและคุณภาพที่เหนือกว่าขององค์การ	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>การเสริมอำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน</b>						
6	พนักงานในองค์การสามารถแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ	1	1	1	1	ใช้ได้
7	พนักงานมีกลไกที่เหมาะสมในการแนะนำและดำเนินการปรับปรุงการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลการวิเคราะห์	
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า IOC	แปลผล
8	องค์การให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ	1	1	1	1	ใช้ได้
9	องค์การทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ	1	1	1	1	ใช้ได้
10	องค์การมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับพนักงานเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>การมุ่งเน้นลูกค้าและการจัดการผลตอบรับ</b>						
11	องค์การให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจและความต้องการของลูกค้า	1	1	1	1	ใช้ได้
12	นโยบายขององค์การมีขั้นตอนที่มีโครงสร้างชัดเจนสำหรับการรวบรวมและใช้ข้อเสนอแนะจากลูกค้า และพนักงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
13	พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความคิดเห็นของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1	ใช้ได้
14	ข้อเสนอแนะจากลูกค้าถูกนำมาใช้อย่างเป็นระบบเพื่อส่งเสริมการปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการขององค์การ	1	1	1	1	ใช้ได้
15	พนักงานทุกคนเข้าใจถึงความสำคัญของบทบาทในการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>การปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม</b>						
16	องค์การมีการแสวงหาโอกาสปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างมุ่งมั่น	1	1	1	1	ใช้ได้
17	องค์การมีการส่งเสริมและให้คำแนะนำแก่พนักงานในการปรับปรุงกระบวนการในแผนกของตนเอง	1	1	1	1	ใช้ได้
18	องค์การมีกลไกที่กำหนดไว้ชัดเจนในการประเมินประสิทธิภาพของมาตรการปรับปรุงกระบวนการ	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลการวิเคราะห์	
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า IOC	แปลผล
19	องค์การจัดสรรทรัพยากรเพื่อการวิจัยและพัฒนาวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นนวัตกรรมใหม่	1	1	1	1	ใช้ได้
20	องค์การให้ความสำคัญและส่งเสริมวัฒนธรรมของนวัตกรรมและการสร้างสรรค์	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>การตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและการวัดผลการปฏิบัติงาน</b>						
21	องค์การเน้นการใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ในการตัดสินใจทางธุรกิจ	1	1	1	1	ใช้ได้
22	พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเชื่อถือได้เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจปฏิบัติงานของตนเอง	1	1	1	1	ใช้ได้
23	ข้อมูลเชิงลึกที่ถูกนำมาใช้เพื่อส่งเสริมการปรับปรุงกระบวนการและแผนกลยุทธ์	1	1	1	1	ใช้ได้
24	องค์การมีเป้าหมายด้านการพัฒนาประสิทธิภาพที่ชัดเจนและสามารถวัดผลได้จริง	1	1	1	1	ใช้ได้
25	องค์การมีการติดตามและแลกเปลี่ยนผลกระทบของการปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดการคุณภาพคุณภาพทั่วทั้งองค์การ	1	1	1	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี

.....

.....

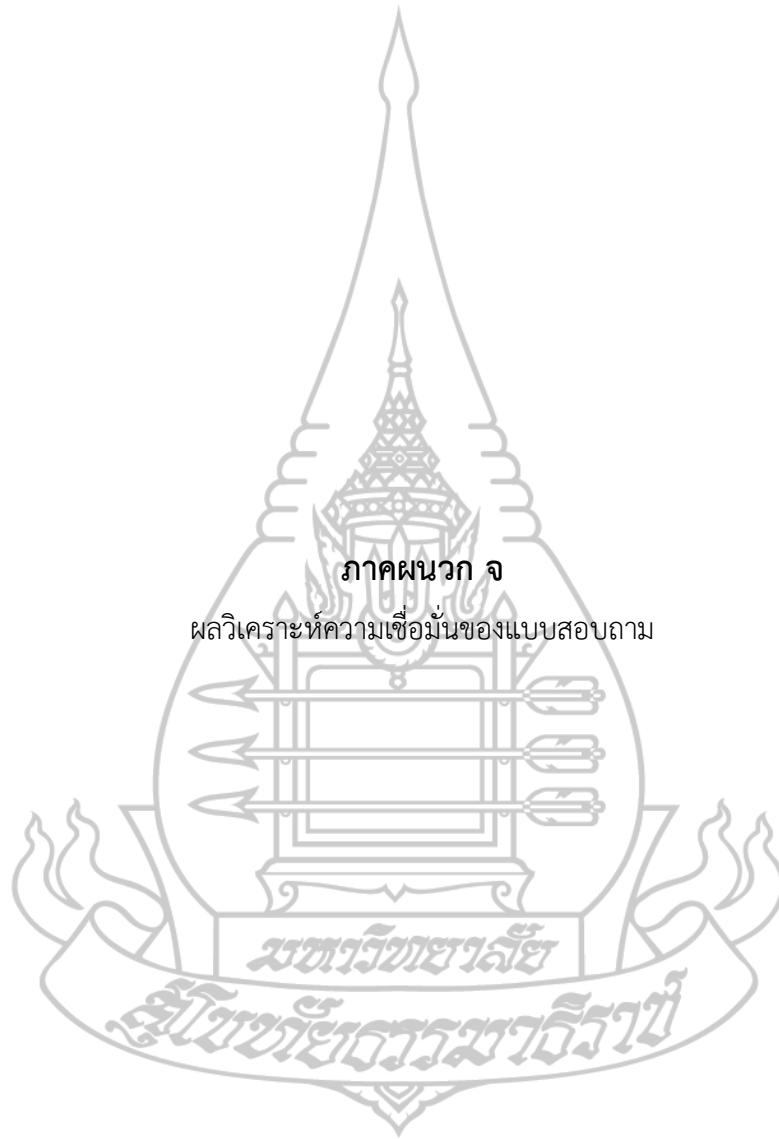
.....

.....

.....

.....





ภาคผนวก จ

ผลวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

**Reliability (Pre-test 30 คน)**

ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาใช้ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี  
Success Factors Affecting Total Quality Management System Implementation for  
Amata City Industrial Estate in Chonburi.

ผู้ศึกษา นางสาวพรพิมล นายโรง

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของแบบสอบถามโดยภาพรวม

หัวข้อ	Cronbach's alpha
<b>ปัจจัยลักษณะงาน</b>	
1. ความหลากหลายของทักษะ	0.786
2. เอกลักษณะของงาน	0.818
3. ความสำคัญของงาน	0.907
4. ความเป็นอิสระ	0.880
5. ผลตอบรับ	0.802
<b>ปัจจัยความสำเร็จ</b>	
1. ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้นำ	0.836
2. การเสริมอำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน	0.909
3. การมุ่งเน้นลูกค้าและการจัดการผลตอบ	0.843
4. การปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม	0.927
5. การตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและการวัดผลการปฏิบัติงาน	0.928

## Reliability

แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยลักษณะงาน

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	25

ข้อความคำถาม	Mean	Std. Deviation
<b>ความหลากหลายของทักษะ</b>		
1. ท่านคิดว่าตนเองมีโอกาสที่จะใช้ทักษะต่างๆ ในการทำงานของตนเองสูง	3.90	0.61
2. งานของท่านต้องใช้ความพยายามอย่างมาก เพื่อให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี	4.00	0.79
3. ท่านเชื่อว่างานของตนเองทำให้มีโอกาสพัฒนาทักษะที่หลากหลาย	4.20	0.71
4. ท่านสามารถใช้ทักษะ ความรู้ และความชำนาญของท่านในงานได้หลากหลายรูปแบบ	3.90	0.66
5. งานของท่านต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย	4.23	0.50
<b>เอกลักษณ์ของงาน</b>		
1. ท่านได้เห็นผลงานที่เป็นรูปธรรมของตนเอง	3.83	0.91
2. ท่านเข้าใจว่างานของท่านสอดคล้องกับเป้าหมายโดยรวมขององค์การ	3.83	0.83
3. ท่านสามารถระบุการมีส่วนร่วมที่เฉพาะเจาะจงของตนที่มีต่อความสำเร็จขององค์การได้	4.10	0.66
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนได้จนงานเสร็จลุล่วง	4.13	0.63
5. ท่านคิดว่างานของท่านมีผลต่อเป้าหมายขององค์การ	4.16	0.59
<b>ความสำคัญของงาน</b>		
1. ท่านเชื่อว่างานของท่านมีความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์การ	3.96	0.72
2. ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์การ	4.13	0.73
3. ท่านรับรู้ถึงความสำคัญของการปฏิบัติในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ	4.33	0.66
4. ท่านเชื่อว่างานที่ปฏิบัติมีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการขององค์การ	4.16	0.83
5. งานของท่านส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าขององค์การ	4.03	0.85

ข้อความ	Mean	Std. Deviation
<b>ความเป็นอิสระ</b>		
1. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจว่าจะปฏิบัติงานอย่างไร	3.50	0.63
2. ท่านได้รับอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบในงานของตนเอง	3.70	0.70
3. ท่านรู้สึกมีอำนาจในการเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของตนเอง	3.46	0.73
<b>ความเป็นอิสระ</b>		
4. ท่านรู้สึกมีอำนาจในการตัดสินใจกำหนดวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง	3.66	0.54
5. ท่านสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมการทำงานของตนเองได้	3.46	0.73
<b>ผลตอบรับ</b>		
1. ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง	3.67	0.61
2. ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง	3.76	0.77
3. ท่านสามารถเข้าร่วมการประชุมประเมินผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะได้อย่างสม่ำเสมอ	3.96	0.55
4. ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่ทำให้ท่านเข้าใจวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตนเองอย่างถ่องแท้	3.83	0.64
5. ท่านสามารถยอมรับเกี่ยวกับผลตอบรับงานงานตนเองได้	4.03	0.61



## Item Total – Statistics

	Scale Mean if item Deleted	Scale Variance if item Deleted	Corrected item-Total Correlation	Cronbach's Alpha item Deleted
<b>ด้านความหลากหลายของทักษะ</b>				
1. ท่านคิดว่าตนเองมีโอกาสที่จะใช้ทักษะต่างๆ ในการทำงานของตนเองสูง	228.86	617.17	0.47	0.97
2. งานของท่านต้องใช้ความท้าทายอย่างมาก เพื่อให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี	228.76	617.99	0.34	0.97
3. ท่านเชื่อว่างานของตนเองทำให้มีโอกาสพัฒนาทักษะที่หลากหลาย	228.56	620.43	0.31	0.97
4. ท่านสามารถใช้ทักษะ ความรู้ และความชำนาญของท่านในงานได้หลากหลายรูปแบบ	228.86	619.56	0.36	0.97
5. งานของท่านต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย	228.52	626.22	0.21	0.97
<b>ด้านเอกลักษณ์ของงาน</b>				
1. ท่านได้เห็นผลงานที่เป็นรูปธรรมของตนเอง	228.52	617.23	0.30	0.97
2. ท่านเข้าใจว่างานของท่านสอดคล้องกับเป้าหมายโดยรวมขององค์กร	228.92	616.18	0.36	0.97
3. ท่านสามารถระบุการมีส่วนร่วมที่เฉพาะเจาะจงของตนที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรได้	228.66	619.62	0.36	0.97
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนได้จนงานเสร็จลุล่วง	228.62	624.63	0.22	0.97
5. ท่านคิดว่างานของท่านมีผลต่อเป้าหมายขององค์กร	228.59	615.31	0.55	0.97
<b>ความสำคัญองงาน</b>				
1. ท่านเชื่อว่างานของท่านมีความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กร	228.79	619.80	0.32	0.97
2. ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร	228.62	620.22	0.31	0.97
3. ท่านรับรู้ถึงความสำคัญองงานที่ปฏิบัติในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร	228.42	623.58	0.24	0.97
4. ท่านเชื่อว่างานที่ปฏิบัติมีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการขององค์กร	228.59	613.26	0.43	0.97
5. งานของท่านส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าขององค์กร	228.72	619.17	0.28	0.97

	Scale Mean if item Deleted	Scale Variance if item Deleted	Corrected item-Total Correlation	Cronbach's Alpha item Deleted
<b>ความเป็นอิสระ</b>				
1. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจว่าจะปฏิบัติงานอย่างไร	229.26	613.76	0.57	0.97
2. ท่านได้รับอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับความ รับผิดชอบในงานของตนเอง	229.06	607.71	0.68	0.97
3. ท่านรู้สึกมีอำนาจในการเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับ กระบวนการทำงานของตนเอง	229.29	608.02	0.65	0.97
4. ท่านรู้สึกมีอำนาจในการตัดสินใจกำหนดวิธีการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเอง	229.09	614.06	0.65	0.97
5. ท่านสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมการทำงาน ของตนเองได้	229.09	614.97	0.45	0.97
<b>ผลตอบรับ</b>				
1. ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง	229.29	617.61	0.45	0.97
2. ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง	228.99	609.88	0.46	0.97
3. ท่านสามารถเข้าร่วมการประชุมประเมินผลการ ปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะได้อย่างสม่ำเสมอ	228.79	620.33	0.56	0.97
4. ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่ทำให้ท่านเข้าใจวิธีการ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตนเองอย่างถ่องแท้	228.93	612.93	0.58	0.97
5. ท่านสามารถยอมรับเกี่ยวกับผลตอบรับงาน งานตนเองได้	228.73	618.00	0.44	0.97





## Reliability

แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จ

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	25

ข้อความ	Mean	Std. Deviation
<b>ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้นำ</b>		
1. ผู้นำหรือผู้บริหารขององค์กรมีความเป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่นในการนำหลักการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้	3.73	0.58
2. ผู้นำหรือผู้บริหารขององค์กรมีความมุ่งมั่นและมีการส่งเสริมให้พนักงานนำหลักการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้	3.86	0.77
3. ผู้นำหรือผู้บริหารขององค์กรสามารถสื่อสารให้พนักงานทุกคนทราบถึงความสำคัญของหลักการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรครบทุกระดับ ทั้งระดับผู้บริหาร ระดับผู้จัดการ และระดับพนักงาน	3.86	0.77
4. ท่านรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากผู้นำหรือผู้บริหารในการมีส่วนร่วมในการนำหลักการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้	3.86	0.73
5. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพที่เหนือกว่าขององค์กร	3.86	0.77
<b>การเสริมอำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน</b>		
1. พนักงานในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	3.70	0.79
2. พนักงานมีกลไกที่เหมาะสมในการแนะนำและดำเนินการปรับปรุงการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	3.60	0.67
3. องค์กรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	3.63	0.81
4. องค์กรทำให้ท่านรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	3.73	0.91

ข้อคำถาม	Mean	Std. Deviation
<b>การเสริมอำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน (ต่อ)</b>		
5. องค์กรมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับพนักงานเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	3.83	0.74
<b>การมุ่งเน้นลูกค้าและการจัดการผลตอบ</b>		
1. องค์กรให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจและความต้องการของลูกค้า	4.03	0.67
2. นโยบายขององค์กรมีขั้นตอนที่มีโครงสร้างชัดเจนสำหรับการรวบรวมและใช้ข้อเสนอแนะจากลูกค้า และพนักงาน	3.90	0.71
3. พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความคิดเห็นของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.80	0.88
4. ข้อเสนอแนะจากลูกค้าถูกนำมาใช้อย่างเป็นระบบเพื่อส่งเสริมการปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการขององค์กร	3.86	0.86
5. พนักงานทุกคนเข้าใจถึงความสำคัญของบทบาทในการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า	3.96	0.85
<b>การปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม</b>		
1. องค์กรมีการแสวงหาโอกาสปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างมุ่งมั่น	3.83	0.69
2. องค์กรมีการส่งเสริมและให้คำแนะนำแก่พนักงานในการปรับปรุงกระบวนการในแผนกของตนเอง	3.73	0.83
3. องค์กรมีกลไกที่กำหนดไว้ชัดเจนในการประเมินประสิทธิภาพของมาตรการปรับปรุงกระบวนการ	3.80	0.85
4. องค์กรจัดสรรทรัพยากรเพื่อการวิจัยและพัฒนาวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นนวัตกรรมใหม่	3.76	0.82
5. องค์กรให้ความสำคัญและส่งเสริมวัฒนธรรมของนวัตกรรมและการสร้างสรรค์	3.93	0.78
<b>การตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและการวัดผลการปฏิบัติงาน</b>		
1. องค์กรเน้นการใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ในการตัดสินใจทางธุรกิจ	3.93	0.78
2. พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเชื่อถือได้เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจปฏิบัติงานของตนเอง	3.93	0.64
3. ข้อมูลเชิงลึกที่ถูกนำมาใช้เพื่อส่งเสริมการปรับปรุงกระบวนการและแผนกลยุทธ์	3.76	0.89
4. องค์กรมีเป้าหมายด้านการพัฒนาประสิทธิภาพที่ชัดเจนและสามารถวัดผลได้จริง	4.03	0.89
5. องค์กรมีการติดตามและแลกเปลี่ยนผลกระทบของการปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	3.96	0.85

## Item Total – Statistics

	Scale Mean if item Deleted	Scale Variance if item Deleted	Corrected item-Total Correlation	Cronbach's Alpha item Deleted
<b>ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้นำ</b>				
1. ผู้นำหรือผู้บริหารขององค์กรมีความ เป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่นในการนำหลักการ จัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้	229.03	618.48	0.45	0.97
2. ผู้นำหรือผู้บริหารขององค์กร มีความมุ่งมั่นและมีการส่งเสริม ให้พนักงานนำหลักการจัดการคุณภาพ ทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้	228.89	608.80	0.58	0.97
3. ผู้นำหรือผู้บริหารขององค์กรสามารถ สื่อสารให้พนักงานทุกคนทราบถึงความสำคัญ ของหลักการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ครบทุกระดับ ทั้งระดับผู้บริหาร ระดับ ผู้จัดการ และระดับพนักงาน	228.89	603.42	0.73	0.97
4. ท่านรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากผู้นำ หรือผู้บริหารในการมีส่วนร่วมในการ นำหลักการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มาประยุกต์ใช้	228.89	605.84	0.71	0.97
5. ท่านรู้สึกว่าคุณำหรือผู้บริหารแสดง ให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่ชัดเจนในการ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและคุณภาพ ที่เหนือกว่าขององค์กร	228.89	602.84	0.75	0.97
<b>การเสริมอำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน</b>				
1. พนักงานในองค์กรสามารถแสดง ความคิดเห็นในการตัดสินใจเกี่ยวกับ นโยบายที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพ ทั่วทั้งองค์กร	229.06	602.84	0.63	0.97
2. พนักงานมีโลกที่เหมาะสมในการ แนะนำและดำเนินการปรับปรุงการ จัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	229.16	606.53	0.68	0.97

	Scale Mean if item Deleted	Scale Variance if item Deleted	Corrected item-Total Correlation	Cronbach's Alpha item Deleted
<b>การเสริมอำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน (ต่อ)</b>				
3. องค์กรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	229.12	608.76	0.79	0.97
4. องค์กรทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	229.03	601.75	0.66	0.97
5. องค์กรมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับพนักงานเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	228.92	607.02	0.66	0.97
<b>การมุ่งเน้นลูกค้าและการจัดการผลตอบ</b>				
1. องค์กรให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจและความต้องการของลูกค้า	228.72	616.41	0.45	0.97
2. นโยบายขององค์กรมีขั้นตอนที่มีโครงสร้างชัดเจนสำหรับการรวบรวมและใช้ข้อเสนอแนะจากลูกค้า และพนักงาน	228.86	607.79	0.67	0.97
3. พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความคิดเห็นของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	228.96	599.22	0.73	0.97
4. ข้อเสนอแนะจากลูกค้าถูกนำมาใช้อย่างเป็นระบบเพื่อส่งเสริมการปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการขององค์กร	228.89	602.82	0.67	0.97
5. พนักงานทุกคนเข้าใจถึงความสำคัญของบทบาทในการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า	228.79	607.34	0.73	0.97
<b>การปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม</b>				
1. องค์กรมีการแสวงหาโอกาสปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างมุ่งมั่น	228.92	605.30	0.76	0.97
2. องค์กรมีการส่งเสริมและให้คำแนะนำแก่พนักงานในการปรับปรุงกระบวนการในแผนกของตนเอง	229.02	600.78	0.75	0.97

	Scale Mean if item Deleted	Scale Variance if item Deleted	Corrected item-Total Correlation	Cronbach's Alpha item Deleted
<b>การปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรม (ต่อ)</b>				
3. องค์การมีกลไกที่กำหนดไว้ชัดเจนในการประเมินประสิทธิภาพของมาตรการปรับปรุงกระบวนการ	228.96	603.79	0.66	0.97
4. องค์การจัดสรรทรัพยากรเพื่อการวิจัยและพัฒนาวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นนวัตกรรมใหม่	228.99	604.90	0.65	0.97
5. องค์การให้ความสำคัญและส่งเสริมวัฒนธรรมของนวัตกรรมและการสร้างสรรค์	228.82	604.84	0.68	0.97
<b>การตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและการวัดผลการปฏิบัติงาน</b>				
1. องค์การเน้นการใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ในการตัดสินใจทางธุรกิจ	228.82	603.43	0.72	0.97
2. พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเชื่อถือได้เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจปฏิบัติงานของตนเอง	228.82	611.83	0.62	0.97
3. ข้อมูลเชิงลึกที่ถูกนำมาใช้เพื่อส่งเสริมการปรับปรุงกระบวนการและแผนกลยุทธ์	228.99	605.04	0.59	0.97
4. องค์การมีเป้าหมายด้านการพัฒนาประสิทธิภาพที่ชัดเจนและสามารถวัดผลได้จริง	228.72	598.30	0.75	0.97
5. องค์การมีการติดตามและแลกเปลี่ยนผลกระทบของการปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ	228.79	604.78	0.63	0.97

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาวพรพิมล นายโรง
วัน เดือน ปี เกิด	3 กรกฎาคม 2539
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	-
ประวัติการศึกษา	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมเคมี) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2561
ประวัติการทำงาน	บริษัทพีเจ็น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ

