

การมีส่วนร่วมในกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(TQM: Total Quality Management) สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของกลุ่มบริษัท โรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี

The Participation of Total Quality Management Activity (TQM: Total Quality Management) Related with the Performance Efficiency of Employees in the Factories Group in 304 Industrial Park, Prachinburi Province.

นางสาว สาวิตรี สุคนธ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(TQM) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นของพนักงานในกลุ่มบริษัท โรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร (Pearson's correlation coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานของกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.-ปวส. มีอายุการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน 6-10 ปี สังกัดหน่วยงานฝ่ายควบคุมการผลิต และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,000 – 20,000 บาท

การมีส่วนร่วมในกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(TQM) ทั้ง 4 กิจกรรม พบว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั้ง 4 กิจกรรมโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) โดยรวมของพนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในเชิงบวก โดยความสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับสูง ($r = 0.676$)

คำสำคัญ ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) กิจกรรม 5 ส. กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ Kaizen มี กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ QCC มี กิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the personal factors of total quality management activity and performance efficiency. By representative samples were employees of the factories group in 304 Industrial Park total 400 people. The data were collected by questionnaires and analyzed by computer program. The statistical methods used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation by using statistics to analyze the relationship between 2 variables (Pearson's correlation coefficient). The level of statistical significance was set at .05. The research showed that employees of the factories group in 304 Industrial Park, Prachinburi province were female more than male. Most of age between 31-40 years old. Most graduated in high school or vocational certificate/diploma. Working experience until present were 6-10 years. Working in the department of production control and average income per month between 10,000 – 20,000 baht.

From the participation of total quality management activity (TQM) total 4 activities found that, the participations of 4 activities were in the high level at 3.91%.

The participation of total quality management activity (TQM) of employees in the factories group in 304 Industrial Park, Prachinburi province was related with performance efficiency at the statistical significance 0.01. By the relationship was positive at the high level ($r = 0.676$)

Keywords: total quality management activity (TQM), 5S activities, kaizen activities, quality control circle activities (QCC), knowledge management activities (KM).

บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินงานในองค์กรส่วนใหญ่จะต้องเกี่ยวข้องกับหลักการบริหาร ซึ่งได้แก่ การวางแผน การจัดการ องค์กร การจัดเจ้าหน้าที่ การอำนวยความสะดวกหรือการส่งการประสานงาน การควบคุมและการประเมินผลงาน และนอกจากนี้ องค์กรต่าง ๆ ยังมีแนวโน้มที่จะขยายและพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งตามกระแสของการเปลี่ยนแปลงในสังคม โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการปฏิบัติงานขององค์กร คือ ทรัพยากรมนุษย์หรือทรัพยากรบุคคล ที่จะร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน การพัฒนาศักยภาพในการทำงานเพื่อยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญเทียบเท่ากับการพัฒนาคุณภาพสินค้า ซึ่งผู้ประกอบการอุตสาหกรรมจำเป็นต้องหาวิธีหรือแนวทางที่จะนำมาพัฒนาบุคลากรในองค์กรของตนเอง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรธุรกิจ ซึ่งมีคู่แข่งทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น รวมถึงสภาพแวดล้อมของการแข่งขันได้มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ด้วยเหตุนี้รูปแบบและวิธีการที่จะนำมาใช้ในการพัฒนานั้น ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่างต้องเลือกวิธีการในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของตนเองในแบบที่ดีที่สุดและเหมาะสมกับองค์กรมากที่สุด มาใช้เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารระดับบนถึงล่างขององค์กรในการกำหนด วางแผน เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันภายในซึ่งส่งผลไปยังประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นคุณภาพของพนักงานหรือทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นหนึ่งในตัวแปรที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ส่งเสริมให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยรูปแบบและวิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ในสภาวะปัจจุบันและแข่งขันกับองค์กรต่าง ๆ ได้นั้น ทางภาคอุตสาหกรรมและผู้ประกอบการอุตสาหกรรมจึงต้องมีการนำระบบการบริหารจัดการในรูปแบบต่าง ๆ มาใช้กับองค์กร โดยหนึ่งในระบบที่ได้รับความนิยม ได้แก่ “ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(Total Quality Management: TQM)” ซึ่งเป็นแนวทางในการบริหารขององค์กรที่มุ่งเน้นในด้านคุณภาพเป็นหลัก โดยให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและมุ่งไปในทิศทางเดียวกับองค์กรคือสร้างมูลค่าเพิ่ม ลดโอกาสสูญเสียในกระบวนการทำงานเพื่อผลกำไรในระยะยาว อีกทั้งยังต้องทำการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องบนพื้นฐานของวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Action) และยังคงสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและรวมทั้งสร้างผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงานในองค์กร โดยระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรหรือ TQM นั้นมุ่งเน้นกิจกรรมในการพัฒนาและส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ให้ธุรกิจภาคอุตสาหกรรมประสบผลสำเร็จได้

ดังนั้น งานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาข้อมูลของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(TQM) ได้แก่ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ(QCC และ Kaizen), กิจกรรม 5ส, กิจกรรมการจัดการความรู้ ที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการนำระบบดังกล่าว มาใช้เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร นำมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงาน และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารระดับบนถึงล่างขององค์กรในการกำหนด วางแผน เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในระบบและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(TQM) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(TQM) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของพนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี
2. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management)

William Edwards Deming (1950, อ้างใน รักกิจ ศิริวัฒน์, 2560) ได้อธิบายว่า ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เป็นกระบวนการที่ต้องทำกันอย่างเป็นรูปแบบและเป็นระบบ โดยต้องมีลักษณะบูรณาการ นับตั้งแต่การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค และนำมาวางแผนการปรับปรุงคุณภาพสินค้าหรือบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ได้มากยิ่งขึ้น

Noriaki Kano (2011,อ้างถึงใน เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2546) ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการคุณภาพโดยรวมชาวญี่ปุ่น กล่าวว่า การจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นเทคนิคการบริหารขั้นสูงที่ใช้ในการเพิ่มผลผลิตในองค์กร โดยมีปรัชญาพื้นฐานว่า “วิธีที่ดีที่สุดที่จะเพิ่มยอดขายและทำกำไรแก่บริษัท คือ การทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้” การนำการจัดการคุณภาพโดยรวม เข้ามาใช้ในองค์กรก็เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการแก่ลูกค้า รวมทั้งช่วยลดต้นทุน ลดเวลาในการส่งมอบสินค้า อีกทั้งยังส่งเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยมีแนวคิด ดังนี้

- 1) ผลิตภัณฑ์หรือบริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- 2) ตระหนักอยู่เสมอว่ากระบวนการถัดไป คือ ลูกค้า
- 3) เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ไม่รอตรวจสอบผลลัพธ์
- 4) การจัดทำมาตรฐานในการทำงาน และการปฏิบัติงานตามมาตรฐานนั้น

- 5) เน้นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมเกิดขึ้นซ้ำอีก ไม่แก้ไขเฉพาะหน้า
- 6) ปฏิบัติตามแนวคิดพื้นฐานของวงจรการจัดการ (PDCA Deming Cycle)

กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ (2557) ได้อธิบายว่า การทำ การจัดการคุณภาพโดยรวม TQM โดยยึดถือวิถีวิทยาและเครื่องมือเป็นจุดประสงค์ เนื่องจาก TQM เป็นศาสตร์การบริหารทางธุรกิจเชิงบูรณาการ จึงต้องอาศัยวิถีวิทยาและเครื่องมือจำนวนมากในการบริหาร อาทิ 5ส, QC Circle, 7 QC Tools, KM ฯลฯ ซึ่งโดยเจตนาแล้วมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรที่ประยุกต์ใช้ TQM จะต้องมีการสรุปถึงประเด็นปัญหาทางธุรกิจ รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาของบุคลากรในองค์กรก่อน เพื่อกำหนดแนวทางอย่างเหมาะสมในการแก้ปัญหาระบบที่ทวีประโยชน์ (synergy) ร่วมกันกับการเรียนรู้ที่เหมาะสมของบุคลากร โดยจำเป็นต้องกำหนดถึงวิถีวิทยาและเครื่องมือในการแก้ปัญหาย่างเหมาะสม และเมื่อดำเนินการแล้วก็ควรจะทำให้ปัญหาคุณภาพลดลงไปได้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จะสรุปได้ว่า หลักการบริหารระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) เป็นเรื่องที่ธุรกิจอุตสาหกรรมควรยึดถือปฏิบัติ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบุคลากรของตนเองให้สามารถแข่งขันในตลาดได้ โดยมีการนำกิจกรรมต่าง ๆ มาเป็นเครื่องมือในการบริหาร อาทิ 5ส, QC Circle, 7 QC Tools, KM ฯลฯ และเป็นงานที่จะต้องทำการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้วยการใช้หลักการทำงานปฏิบัติตามแนวคิดพื้นฐานของวงจรการจัดการ (PDCA Deming Cycle) ควบคู่กันไป จึงจะทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่ม QCC

ความหมายของกิจกรรมกลุ่ม QCC

ในประเทศไทยกิจกรรมกลุ่ม QCC มีชื่อเรียกต่าง ๆ หลายชื่อ เช่น กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ, กิจกรรม QC Circle, กลุ่มสร้างคุณภาพงาน, วงจรควบคุมคุณภาพ, กลุ่มควบคุมคุณภาพ หรือเรียกทับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า กิจกรรมคิวซีซี ซึ่งคาดว่า QCC ย่อมาจาก Quality Control Circle มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ กันดังนี้

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (2549, อ่างโน รักกิจ ศิริวัฒน์, 2560) อธิบายความหมายของ QCC ว่าเป็นกลุ่มบุคคลเล็ก ๆ ที่มารวมตัวกันเพื่อทำกิจกรรมเกี่ยวกับคุณภาพโดยสมัครใจ ภายในที่ทำงานเดียวกัน โดยกิจกรรมของกลุ่มจะดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นส่วนหนึ่งในระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตนเองและร่วมมือกันพัฒนาปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ในสถานที่ทำงาน โดยใช้เทคนิคการควบคุมคุณภาพและสมาชิกทุกคนในกลุ่มมีส่วนร่วม

Union of Japanese Scientists and Engineer หรือ JUSE (1980, อ่างโน รักกิจ ศิริวัฒน์, 2560) ได้นิยามความหมายของกิจกรรมกลุ่ม QCC คือ กลุ่มย่อยกลุ่มหนึ่งที่ทำเนิกิจกรรมควบคุมคุณภาพภายในสถานที่ทำงานเดียวกันโดยสมัครใจ โดยที่มีข้อกำหนดลักษณะของกลุ่มดังนี้

1. มีความต่อเนื่อง
2. เป็นส่วนหนึ่งของการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

3. พัฒนาตนเองและพัฒนาซึ่งกันและกัน
4. ดำเนินการด้านการควบคุมและปรับปรุง
5. ภายในหน่วยงานหรือสถานที่ทำงาน
6. ใช้ประโยชน์จากกลวิธีด้านการควบคุมคุณภาพ
7. ได้รับความร่วมมือจากสมาชิกทุกคน

ศศินันท์ ไพศาลย์ (2554,อ้างใน รักกิจ ศิริวัฒน์, 2560) ได้ให้ความหมายกิจกรรมกลุ่ม QCC หมายถึง กิจกรรมที่มีการจัดตั้งกลุ่มควบคุมคุณภาพขึ้นตามจุดต่าง ๆ ของงานนั้น ๆ และมีการทำกิจกรรมกลุ่มในรูปแบบของการประชุม โดยมีสมาชิกของกลุ่มนั่งล้อมวงกันเพื่อแก้ปัญหาาร่วมกัน มีการทำกิจกรรม 4 อย่างคือ ค้นหาปัญหา แก้ปัญหา การปรับปรุงคุณภาพ และการเสริมสร้างประสิทธิภาพและคุณภาพ กิจกรรมดังกล่าวจะอยู่ในรูปแบบการประชุมและแบ่งมอบหมายหน้าที่ช่วยกันทำซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่จะนำไปสู่ระบบการมีส่วนร่วม

วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2537) กระบวนการแก้ปัญหาแบบ QCC จำเป็นต้องอาศัยการตัดสินใจบนข้อมูลที่ต้องการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บมาเพื่อที่จะให้ได้ข้อสรุปที่ดีจำเป็นต้องอาศัยการแสดงผลของข้อมูลที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่ายและแสดงออกถึงต้นตอของปัญหา เพื่อให้การค้นหาสาเหตุของปัญหาเป็นไปอย่างถูกต้องและแม่นยำ โดยใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพ คือบรรดาเทคนิค วิธีการ ผัง แผนภูมิ ตาราง และรูปแบบการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการค้นหาข้อเท็จจริงในการเก็บข้อมูล และจัดบันทึกอย่างเป็นระบบ ช่วยในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของเหตุและผล ตลอดจนการตัดสินใจนำมาตรการแก้ไขหรือปรับปรุงงานไปปฏิบัติและการจัดตั้งการควบคุม ซึ่งเครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 อย่าง (The 7 QC Tools) ประกอบไปด้วย 1. ใบรายการตรวจสอบ (Check Sheet) 2. กราฟรูปแบบต่าง ๆ (Graphs) ที่ใช้แสดงค่าข้อมูลต่าง ๆ และความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ความสัมพันธ์ต่าง ๆ หรือแสดงองค์ประกอบต่าง ๆ ของค่าตรวจวัด อาจอยู่ในรูปแบบกราฟเส้น กราฟแท่ง หรือกราฟวงกลม เพื่อนำมาใช้ในการเปรียบเทียบและวิเคราะห์ต่อไป 3. ผังพาเรโต (Pareto Diagram) เพื่อแสดงให้เห็นถึงความถี่ของเหตุการณ์หรือลักษณะไม่พึงประสงค์พร้อมทั้งระบุความสำคัญของแต่ละปัจจัย 4. ผังแสดงเหตุและผล หรือ ผังก้างปลา (Causes and Effects Diagram of Fishbone Diagram) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างต้นเหตุและผลของต้นเหตุเหล่านั้น ช่วยในการแยกแยะสาเหตุหลักและสาเหตุรองเป็นกลุ่ม ๆ 5. แผนภูมิควบคุม (Control Chart) เพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมกระบวนการผลิตให้เป็นไปตามที่กำหนด 6. ฮิสโตแกรม (Histogram) ที่แสดงถึงความถี่ของชุดข้อมูลในแต่ละช่วง และ 7. ผังสหสัมพันธ์ (Scatter Diagram) ใช้ในการค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างค่าวัดบนแกนทั้ง 2 เช่นค่าความแข็งแรง ณ ความหนาอันหนึ่ง

จากความหมายและข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะสรุปได้ว่า กิจกรรมกลุ่ม QCC คือ กลุ่มพนักงานในหน่วยงานเดียวกัน กลุ่มเล็ก ๆ จัดตั้งขึ้นเพื่อทำกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และปรับปรุงการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และ มีการใช้เครื่องมือที่เรียกว่า QCC 7 Tools มาใช้ในการแก้ปัญหาโดยค้นหาปัญหาถึงรากเหง้าของปัญหาในการนำมาแก้ไขเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งกิจกรรม QCC มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกิจกรรมดังกล่าวนี้เป็นกิจกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาคำสั่งการทำงาน โดยการส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงออกและพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ผ่านการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในผลงานซึ่ง

เกิดขึ้นจากพนักงานตั้งแต่ระดับล่างขึ้นมาจนถึงระดับบน ทำให้เกิดความสามัคคี อีกทั้งยังเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ให้เกิดขึ้นอีกด้วย อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า การลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกิจกรรม 5 ส.

5ส คือการปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ความสะอาดสบาย ความปลอดภัย และคุณภาพของงาน เป็นพื้นฐานสำคัญในการเพิ่มผลผลิต โดยประกอบด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย มาจากภาษาญี่ปุ่นที่เรียกว่า 5S ซึ่งประกอบด้วย Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu และ Shisuke

อนูวรรตน์ ศิลาเรืองอำไพ (2546 อ้างถึงใน สุตราธน์ คงสม, 2550) ได้อธิบายถึง 5ส ตามความหมายของ APO (Asian Productivity Organization) ไว้ดังนี้

1. สะสาง คือการจัดระบบ โดยปรกติเรามุ่งแต่ที่จะ “ทิ้ง” เพียงอย่างเดียว แต่ในที่นี้หมายถึงการลดความสูญเปล่า โดยการจัดระบบทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็น ระบบงาน ระบบเอกสาร ระบบการจัดเก็บ ระบบการเรียกใช้ และระบบความคิด เพื่อแยกสิ่งที่ไม่จำเป็นออกจากระบบ และเพิ่มสิ่งจำเป็นเข้าไป

2. สะดวก หมายถึง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย คือจัดสิ่งของให้เป็นระเบียบ มีการวางระบบให้สามารถหยิบใช้ เข้าถึง สิ่งของ เครื่องมือ รวมถึงข้อมูลสารสนเทศ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เป้าหมายของสะดวก คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะความรวดเร็ว

3. สะอาด คือการลดต้นตอของปัญหาที่ทำให้เกิดการขัดข้องของเครื่องจักร ในที่นี้คือความสกปรก เนื่องจากเป็นสาเหตุที่ทำให้เครื่องจักรขัดข้อง ถึง 60% ของปัญหาทั้งหมด เป้าหมายของสะอาดคือ การตรวจสอบความผิดปกติ เพราะถ้าหากความสะอาดอยู่เป็นประจำจะสังเกตเห็นถึงความผิดปกติที่เกิดขึ้น และสามารถป้องกันปัญหาไม่ให้เครื่องจักรขัดข้อง ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

4. สุขลักษณะ APO ได้ให้ความหมายว่า เป็นการกำหนดมาตรฐาน (Standardization) เป้าหมายของสุขลักษณะ คือ การลดความผันแปรที่จะส่งผลให้สามารถลดของเสียในกระบวนการผลิตได้ และทำให้พนักงานทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบถูกต้อง โดยที่มาตรฐานที่ดีจะต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Kaizen)

5. สร้างนิสัย เป้าหมายคือ การรักษามาตรฐาน โดย APO ใช้คำว่า อบรม/วินัย (Training and Discipline) หมายความว่า พนักงานจะมีนิสัยการทำงานที่ดีได้ไม่ได้เกิดขึ้นเอง แต่จะต้องสร้างความเข้าใจและรู้ถึงหลักการที่ถูกต้อง กำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สื่อถึงสิ่งที่พนักงานได้รับ องค์การได้รับ ลูกค้าได้ประโยชน์ เมื่อเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องแล้ว จิตสำนึกที่ดีก็จะเกิดขึ้นเอง และได้รับความร่วมมือโดยไม่ต้องใช้การบังคับ กระทำอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นนิสัย

จากข้อมูลและความหมายดังกล่าวข้างต้น จะสรุปได้ว่า กิจกรรม 5ส. สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น “สะดวก” เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งจากความหมายดังกล่าว กิจกรรม 5ส. เป็นเทคนิคการจัดระบบ หรือวิธีการจัดการ

ปรับปรุงสถานที่ทำงาน หรือสภาพการทำงานให้เกิดความสะดวกความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด ความปลอดภัย และคุณภาพของงาน เป็นปัจจัยพื้นฐานในการเพิ่มผลผลิตและส่งไปยังประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่นำไปใช้หรือประยุกต์ใช้ในทุกระดับกิจกรรมหรือทุกระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)

ความหมายของการจัดการความรู้

Davenport, De Long, and Beers (1998, อ้างใน กัตติกา ศรีมหาวโร, 2555) ได้ให้คำจำกัดความของการจัดการความรู้ว่า มี 5 ขั้นตอนคือ

1. การสร้างความรู้ได้จาก 3 แหล่ง คือ ความรู้จากภายนอกองค์กร การเรียนรู้และประสบการณ์ของพนักงานในองค์กร และความรู้จากกิจกรรมองค์กรหรือความรู้เปิดเผยที่องค์กรสร้างขึ้น

2. การแลกเปลี่ยนความรู้หรือการแบ่งปันความรู้ มุ่งที่คนหรือกลุ่มคน โดยจะต้องไม่ใช่เทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว จำเป็นต้องมีการใช้คนเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น การประชุม, การอบรม, การประชุมทางไกล, เป็นต้น การแลกเปลี่ยนความรู้ไม่สามารถปล่อยให้เกิดขึ้นตามธรรมชาติได้ จำเป็นต้องมีการสนับสนุนและส่งเสริม เป็นกระบวนการที่ใช้เวลา ประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนความรู้จะช่วยให้แก้ปัญหาได้ดี และช่วยเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน

3. การยกระดับความรู้ต้องค่อยเป็นค่อยไป ไม่พัฒนาอย่างก้าวกระโดดหลักสำคัญคือ จะทำอะไร จึงทำให้พนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานให้แตกต่างไปจากเดิม

4. การเก็บความรู้ ต้องจัดการให้ความรู้เป็นเหมือนทรัพย์สินอย่างหนึ่งขององค์กร

5. การนำความรู้ไปใช้ ความรู้ที่ถูกจัดเก็บไว้จะไม่เกิดประโยชน์หากพนักงานไม่สามารถนำความรู้ต่าง ๆ เหล่านี้มาใช้เพื่อแก้ไขปัญหา หรือเพิ่มคุณค่าของผลผลิต

จากข้อมูลและความหมายดังกล่าวข้างต้น จะสรุปได้ว่า กระบวนการจัดการความรู้ คือ กระบวนการที่ได้มาซึ่งความรู้ กระบวนการจัดเก็บให้เป็นระบบระเบียบ และกระบวนการเผยแพร่ให้พนักงานในองค์กรสามารถเข้าถึงได้ เพื่อที่จะนำความรู้ต่าง ๆ เหล่านี้มาใช้แก้ไขปัญหา หรือพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด และเกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กรพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเมื่อพนักงานมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่และนำมาพัฒนาให้เป็นระบบจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1953, อ้างใน อูสุมา ศักดิ์ไพศาล, 2556) ได้ให้แนวคิดองค์ประกอบของการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1.คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

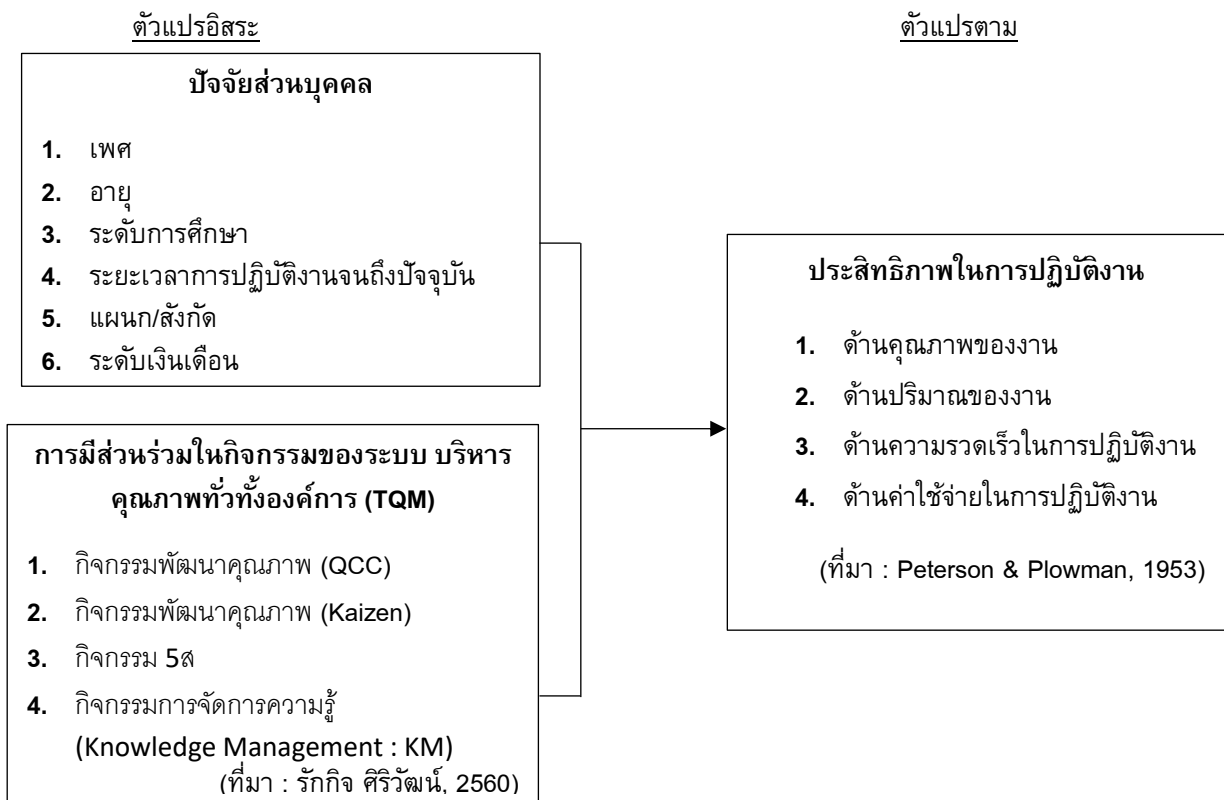
2. ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้ มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4.ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่ อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินการใด ๆ โดยที่มีสิ่งมุ่งหวัง คือ ผลสำเร็จหรือการได้ซึ่งคุณภาพและปริมาณที่จะต้องออกมาดีโดยการดำเนินการนั้นเป็นไปอย่างประหยัดและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายด้าน ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการคือ ด้านของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ที่ลงทุนไปกับผลกำไรที่ได้หรือความคุ้มค่า ด้านของกระบวนการบริหาร และด้านของผลผลิตและผลลัพธ์ ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกที่จะใช้ทฤษฎีของ Peterson & Plowman ที่ให้แนวคิดองค์ประกอบของการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของ , ด้านปริมาณของงาน , ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน มาเป็นตัวแปรตาม เนื่องจากทฤษฎีของ Peterson & Plowman ที่ได้ให้แนวคิดทั้ง 4 ด้านไว้นั้น เหมาะสมกับหัวข้อในการวิจัย เพราะองค์ประกอบในแต่ละด้านมีใช้อยู่ในโรงงานอุตสาหกรรม สามารถนำมาเป็นวัดประสิทธิภาพให้กับพนักงานโดยเชื่อมโยงกับเครื่องมือของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) เช่น QCC 7 Tools , WI, ฯลฯ ได้และในแต่ละด้านนั้นเป็นองค์ประกอบหลักในการปฏิบัติงาน ซึ่งคือผลของความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ โดยรวมจะให้ความหมายให้หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ถูกต้องสมบูรณ์ตามที่ได้รับมอบหมาย (ด้านคุณภาพของงาน) ,สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายแผนงานที่ผู้บังคับบัญชากำหนด (ด้านปริมาณของงาน) ,สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามเป้าหมายที่กำหนดหรือเสร็จก่อนกำหนด (ด้านด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน) และสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานที่สามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไปได้ (ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน)

รูปที่ 1 : กรอบแนวคิดการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(TQM) พนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(TQM)กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี
3. เพื่อเป็นแนวทางในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(TQM) มาใช้เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร
4. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารระดับบนถึงล่างขององค์กรในการกำหนด วางแผน เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) ที่ส่งผลไปยังประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ได้ศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัทโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่เขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) การวิจัยในครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตรขนาดตัวอย่างไม่ทราบจำนวนประชากร ซึ่งจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกจะศึกษาเป็นจำนวน 400 คน เพื่อการตอบกลับไม่สมบูรณ์ จากนั้นจะทำการแจกแบบสอบถามในรูปแบบ online ที่สร้างจาก Google form ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม เนื่องจากสถานการณ์โรคติดต่อ COVID-19 ที่แพร่ระบาดปัจจุบัน ส่งผลให้บริษัทในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี ส่วนใหญ่หยุดชั่วคราว และให้พนักงานทำงานที่บ้าน ซึ่ง Link URL ในการตอบแบบสอบถาม คือ https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd99CV8ytn6l__rUIXDfbbTdlb0KC9AIUQYV368IzHxL9Y8Ilg/viewform?usp=sf_link

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษางานวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานวิจัย คือแบบสอบถาม ปรึกษาอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ และมีการตรวจทางแก้ไข เพื่อให้แบบสอบถามมีความถูกต้องและสมบูรณ์ ได้ทดสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruence : IOC) นำแบบสอบถามให้ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบครอบคลุมเนื้อหา เรื่อง “การมีส่วนร่วมในกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

(TQM: Total Quality Management) สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของกลุ่มบริษัท โรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี” นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 40 คน และการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test) ก่อนถึงกระบวนการที่จะนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นนำไปใช้ในการดำเนินการหาข้อมูล โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ระดับ 0.973 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามเชื่อถือได้ โดยแบบสอบถามมีการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีข้อคำถามแบบตัวเลือกที่กำหนดคำตอบไว้ให้ (Forced choice) มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของพนักงานของกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) คือ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ (กิจกรรมQCC) , กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ (กิจกรรมKaizen), กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ (กิจกรรม 5 ส), กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ (กิจกรรมการจัดการความรู้ Knowledge Management) มีจำนวนทั้งหมด 20 ข้อ โดยใช้วัดระดับคะแนนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) เป็นแบบ Rating scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความสัมพันธ์ในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ คือ ด้านคุณภาพของงาน, ด้านปริมาณของงาน, ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน,ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน มีจำนวนทั้งหมด 19 ข้อ โดยใช้วัดระดับคะแนนความสัมพันธ์ในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นแบบ Rating scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน Independent T-test, F-test (one way analysis of variance: ANOVA) และ Pearson's correlation coefficient โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการศึกษวิจัย

พนักงานของกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวนทั้งสิ้น 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 เพศชาย 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.-ปวส. จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 มีอายุการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน 6-10 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 สังกัดหน่วยงานฝ่ายควบคุมการผลิต จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0

การมีส่วนร่วมในกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(TQM) ทั้ง 4 กิจกรรมโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มีระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5 ส. มากที่สุด มีระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมาคือ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ QCC มีระดับการมีส่วนร่วม มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 น้อยที่สุดคือ กิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มีระดับการมีส่วนร่วม มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้านของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โดยมีระดับความคิดเห็นในประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน มากที่สุด ระดับความคิดเห็น มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็น มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และน้อยที่สุดคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็น มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของพนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรีที่มีเพศ ,อายุ,ระดับการศึกษา,ระยะเวลาการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน,แผนก/สังกัด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน,ด้านปริมาณของงาน, ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ตารางที่ 1 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(TQM) โดยรวม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี

ตัวแปร	ค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม	P
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(TQM) โดยรวม	.676**	0.000**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) โดยรวมของพนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม เมื่อพิจารณาระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) พบว่าระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) โดยรวม กับสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในเชิงบวก กล่าวคือ ยิ่งระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) โดยรวม มาก พนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรีก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม มากขึ้นตามไปด้วย โดยความสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับสูง ($r = 0.676$)

อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิจัยพบว่า พนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรีที่มีเพศ ,อายุ,ระดับการศึกษา,ระยะเวลาการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน,แผนก/สังกัด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน,ด้านปริมาณของงาน, ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ สมชาย เรืองวงษ์ (2552) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทฮิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบันต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ในโรงงานอุตสาหกรรม การปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่เป็นพื้นฐานในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวแยกลักษณะการทำงาน โดยพนักงานส่วนใหญ่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการจะทำหน้าที่ปฏิบัติ ส่วนผู้จัดการฝ่ายจะต้องมีหน้าที่วางแผน กำหนดนโยบายการทำงาน ทำให้ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) โดยรวมของพนักงานในกลุ่มบริษัท โรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม เมื่อพิจารณาระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) พบว่าระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) โดยรวม กับสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในเชิงบวก กล่าวคือ ยิ่งระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) โดยรวม มาก พนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรีก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมากขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้เนื่องจากกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) เป็นกิจกรรมพื้นฐานที่ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม โดยกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งเน้นคุณภาพโดยการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล แต่ละกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรมจะมีการดำเนินกิจกรรมต่าง เช่น กิจกรรม QCC, กิจกรรม Kaizen, กิจกรรม 5ส และกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เป็นต้น พนักงานจะเข้ามามีส่วนร่วมไม่ทางใดก็ทางหนึ่งเสมอ นอกจากนี้องค์การมีการปลูกฝังกระบวนการคิดของพนักงานให้มีกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ ตามวงจร PDCA จึงส่งผลให้พนักงานมีการเข้าใจและเข้าร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของรักกิจ ศิริวัฒน์ (2560) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารทั่วทั้งองค์กรของพนักงานโรงไฟฟ้าจะนะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” ซึ่งพบว่า พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มากขึ้น ทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม มากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามหลักทฤษฎีการพัฒนาองค์กรของ ลูธานส์ (1995) ได้สรุปว่า ผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาอันเกิดจากความพยายามในการพัฒนาองค์กร คือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพของการแก้ปัญหาและความสามารถในการปรับตัวมุ่งสู่อนาคตขององค์กร ส่วนในระดับบุคคลนั้นการพัฒนาองค์กรเปิดโอกาสให้สมาชิกเพิ่มความตระหนักรู้และการเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทั้งนี้เพื่อผสมผสานวัตถุประสงค์ส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “การมีส่วนร่วมในกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(TQM) สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะงานวิจัย ดังนี้

พนักงานในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกลุ่มบริษัทโรงงานอุตสาหกรรม ที่สังกัดงานเกี่ยวกับการดูแลฝึกสอนพนักงานให้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเป็นหลักสำคัญ สามารถนำมาเป็นวัดประสิทธิภาพให้กับพนักงานโดยเชื่อมโยงกับเครื่องมือของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) เช่น QCC 7 Tools , WI, ฯลฯ ได้

และในแต่ละด้านนั้นเป็นองค์ประกอบหลักในการปฏิบัติงาน ซึ่งคือผลของความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ นั้น
ชี้ให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ถูกต้องสมบูรณ์ตามที่ได้รับมอบหมาย(ด้านคุณภาพของงาน) ,สามารถปฏิบัติงานได้ตาม
เป้าหมายแผนงานที่ผู้บังคับบัญชากำหนด (ด้านปริมาณของงาน), สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามเป้าหมายที่
กำหนดหรือเสร็จก่อนกำหนด (ด้านด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน) และสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานที่สามารถ
ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไปได้ (ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน)

บรรณานุกรม

กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2557). TQM: การบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม. พิมพ์ครั้งที่ 1. สมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น). กรุงเทพมหานคร.

นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2541). ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ.พิมพ์ครั้งที่ 2. สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2546). การจัดการสมัยใหม่ : Modern management. พิมพ์ครั้งที่ 2. เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.

รักกิจ ศิริวัฒน์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารทั่วทั้งองค์กรของพนักงานโรงไฟฟ้า
จะนะการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

รัชดา พลະศุณย์ (2557) . บรรยากาของค์การที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
รอยัลแคนดิเดตส์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธนบุรี.

ว่าที่ร้อยตรีอัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ
กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนัก
บริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วาสนา เกอแผละ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์.

วิทยานิพนธ์. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการ
จัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สมชาย เรืองวงษ์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอิตาซี คอมเพรสเซอร์
(ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สุฤทธิ์ สุขจันทร์. (2548). ประสิทธิภาพการทำกิจกรรม 5สของพนักงาน บริษัทสายไฟฟ้าซาซากิ จำกัด. รายงานการวิจัย.
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.