

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร
ในจังหวัดสมุทรปราการ

Factors affecting total quality management of food industry business
in samut prakarn province

พิเชษฐ อุดมสมัค¹ เชมรินทร์ ชูประดิษฐ์²

Pichet Udomsamak and Kemmarin Chupradit

Article History

Received: January 11, 2021

Revised: February 2, 2021

Accepted: March 1, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การ ประกอบด้วย วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ วัฒนธรรมแบบเครือข่าย วัฒนธรรมแบบราชการ และ 2. ศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำ ที่มีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของอุตสาหกรรมอาหาร ในจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการเก็บข้อมูลจากพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมอาหาร 44 บริษัท ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งหมด 400 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ จะได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีการของครอนบัทที่ระดับ 0.738 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป นำเสนอข้อมูลด้วย จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในทิศทางเชิงบวก ได้แก่ วัฒนธรรมการปรับตัว และวัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในทิศทางเชิงบวก ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ

¹อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบัญชีและวิทยาการจัดการ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

Lecturer, Department of Management, Faculty of Accounting and Management Sciences, Southeast Bangkok College,

E-mail: udomsamak.p@gmail.com *Corresponding author

²อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบัญชีและวิทยาการจัดการ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

Lecturer, Department of Management, Faculty of Accounting and Management Sciences, Southeast Bangkok College

2 | วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร

ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์การและการสร้างแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและหาวิธีการที่จะสนับสนุนและพัฒนาในเรื่องวัฒนธรรมองค์การและวิธีการที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับองค์การ เพื่อเพิ่มความสำเร็จในการบริหารคุณภาพโดยรวมมากขึ้น

คำสำคัญ: การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร วัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจ

Abstract

The aim of this research to 1. Study the Influence of Organizational Culture including Adaptability Culture, Achievement Culture, Clan Culture, Bureaucratic Culture, and 2. Study the Influence of Motivation including Performance Success, Career Advancement, Recognition, Responsibility, and Job Description of the Total Quality Management throughout the food industry organization in Samut Prakan Province. The samples for this study were collected from 400 employees of 44 food industry establishments in Samut Prakan Province. The results were obtained from Multi-Stage Sampling. Data were collected by questionnaires. The confidence of the questionnaire by Cronbach's method was at the level of 0.738. The data were analyzed using a package program. The data were presented with frequency, percentage, mean, standard deviation, and analysis of multiple regression statistics.

The research results show that cultural factors have statistically significant influences at the level of 0.05 Total Quality Management and the positive directions are Adaptability Culture and Achievement Culture. Employee Motivation factors have statistically significant influences at the level of 0.05 Total Quality Management and the positive directions are Employee Motivation, Performance Success, Career Advancement, Recognition, and Responsibility.

The results of this research suggest that Organizational Culture and Employee Motivation affect Total Quality Management. Management should focus on and find ways to support and develop Organizational Culture and means to create Employee Motivation for the organization to increase success in Total Quality Management.

Keywords: Total Quality Management, food industry business, organizational culture, motivation

บทนำ

อุตสาหกรรมอาหารนับว่าเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมเป้าหมายสำหรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0 การที่ภาครัฐให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมนี้ เนื่องจากเป็น อุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศมีสัดส่วนรายได้ คิดเป็นร้อยละ 8 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2562) เนื่องจากอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทยมีจุดแข็งทางด้านความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรที่จะใช้เป็นวัตถุดิบในการแปรรูป เป็นอุตสาหกรรมเก่าแก่ที่มีประสบการณ์การผลิตมานาน มีค่าแรงที่ต่ำกว่าประเทศอื่น และมีมาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัยสูง (สถาบันอาหาร อ่างใน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2559)

ในปัจจุบันการแข่งขันของตลาดโลกได้ทวีความรุนแรงขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค และนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่คู่แข่งคิดขึ้นสำหรับลูกค้า องค์กรต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมนี้ จึงต้องหาเครื่องมือทางการจัดการมาใช้เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงนั้น นอกจากการปรับปรุงเรื่องสินค้าและบริการแล้ว ทางองค์กรยังต้องมีการปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป การที่จะสร้างความสามารถทางการแข่งขันให้เกิดขึ้นนั้น ทางองค์กรต้องทราบความต้องการของลูกค้าที่มุ่งถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ (Rudzki, 2004)

Eugenia (2010) ได้กล่าวไว้ว่าการที่องค์กรจะมุ่งคุณภาพของสินค้าและบริการนั้น จะต้องมีการจัดการที่เรียกว่าการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Dean และ Bowen (1994) ที่ระบุว่าการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรควรจะต้องจัดให้มีในทุกๆ อุตสาหกรรม เช่น อุตสาหกรรมการผลิต บริการ การศึกษา และภาครัฐ เป็นต้น หากองค์กรใดสามารถนำระบบ TQM มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้องค์การมีผลผลิตที่เพิ่มขึ้น ลดต้นทุนสินค้า และสร้างความน่าเชื่อถือของสินค้าเพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีผลประกอบการที่ดีขึ้น (Garcia-Bernal, 2009)

จังหวัดสมุทรปราการนับว่ามีศักยภาพและโอกาสที่ดีทางเศรษฐกิจซึ่งมีผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดสูงเป็นอันดับที่

4 ของประเทศ รองจากกรุงเทพมหานคร ระยอง และชลบุรี ตามลำดับ และยังเป็นจังหวัดที่มีโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมากที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทย เนื่องจากมีความได้เปรียบทางด้านภูมิศาสตร์ที่ตั้งอยู่ใกล้กับกรุงเทพฯ และยังเป็นแหล่งวัตถุดิบที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ เป็นคลังสินค้าที่สำคัญ นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์กลางการขนส่ง ทั้งทางบก ทางน้ำและทางอากาศ จึงเป็นปัจจัยสนับสนุนให้กลุ่มทุนนิยมเข้ามาประกอบกิจการตั้งโรงงานอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก (สำนักงานสถิติจังหวัดสมุทรปราการ, 2562) หนึ่งในจำนวนอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อจังหวัดสมุทรปราการได้แก่ อุตสาหกรรมอาหาร ที่จะต้องคำนึงถึงคุณภาพการผลิต เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการบริโภคของผู้บริโภค องค์กรภาครัฐได้ออกแนวปฏิบัติต่าง ๆ ให้กับโรงงานผลิตอาหาร เพื่อเป็นการป้องกัน กำจัด หรือลดความเสี่ยงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นต่อผู้บริโภค ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาว่า พนักงานทุกระดับขององค์กรมีส่วนร่วมในการบริหารคุณภาพในด้านต่างๆ มากหรือน้อยเพียงใด และปัจจัยของวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อการบริหารคุณภาพอย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ วัฒนธรรมแบบเครือข่าย วัฒนธรรมแบบราชการ ที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของอุตสาหกรรมอาหาร ในจังหวัดสมุทรปราการ

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำ ที่มีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของอุตสาหกรรมอาหาร ในจังหวัดสมุทรปราการ

นิยามศัพท์

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management) หมายถึง การจัดการคุณภาพโดยมุ่งเน้นที่คุณภาพทั่วทั้งองค์กร เริ่มตั้งแต่ผู้จัดหาวัตถุดิบจนกระทั่งถึงลูกค้า เพื่อมุ่งเน้นสู่ความเป็นเลิศในการผลิตสินค้าและบริการ

4 | วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร

ที่มีความสำคัญต่อลูกค้า

อุตสาหกรรมอาหาร (Food industry) หมายถึง อุตสาหกรรมที่นำผลผลิตจากภาคเกษตร ได้แก่ ผลผลิตจากพืช ปศุสัตว์ และประมง มาใช้เป็นวัตถุดิบหลักในการผลิตอาหาร โดยอาศัยเทคโนโลยีการแปรรูปอาหารและการถนอมอาหาร ตลอดจนเทคโนโลยีเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการแปรรูปอาหาร (food processing equipment) บรรจุภัณฑ์อาหาร (packaging) เพื่อผลิตผลิตภัณฑ์อาหารให้ได้ปริมาณ มากๆ มีคุณภาพสม่ำเสมอ ปลอดภัย และสะดวกต่อการบริโภค หรือการนำไปใช้ในขั้นตอนต่อไป และเป็นการยืดอายุการเก็บรักษาผลผลิตจาก พืช ปศุสัตว์ และประมง

วัฒนธรรมองค์การ (Corporate Culture) หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ แนวปฏิบัติ บทบาท และหน้าที่ ของสมาชิกในองค์การ ซึ่งประกอบด้วย ระดับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ระดับความเสี่ยง ระดับความร่วมมือ ระดับการควบคุม ลักษณะการจัดการความขัดแย้ง รูปแบบการสื่อสาร ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือการให้ความสนใจคนกับงาน การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การทำงานเชิงรุก

แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ถูกกระตุ้นหรือผลักดันโดยปัจจัยต่างๆ จนก่อให้เกิดความพยายามและความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ด้วยความเต็มใจและให้บรรลุผลสำเร็จได้

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้ทำการศึกษาในบริบทของทฤษฎีและแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในจังหวัดสมุทรปราการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจำกัดการศึกษาดังนี้

ตัวแปรต้น คือ

- วัฒนธรรมองค์การ ประกอบด้วย วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ วัฒนธรรมแบบเครือข่าย วัฒนธรรมแบบราชการ

- แรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำ

ตัวแปรตาม คือ

- การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ประกอบด้วย การมุ่งเน้นที่ลูกค้า การปรับปรุงกระบวนการ การทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมของพนักงาน การบริหารงานด้วยข้อมูล ความสัมพันธ์กับผู้ขายวัตถุดิบ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในจังหวัดสมุทรปราการ ใช้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาดังนี้

ประชากร คือ กลุ่มพนักงานที่ทำงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมอาหาร มีจำนวน 295 แห่ง กระจายอยู่ใน 6 อำเภอ ของจังหวัดสมุทรปราการ

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มพนักงานที่ทำงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมอาหาร จำนวน 295 แห่ง จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) จากโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

ขอบเขตด้านสถานที่และเวลา

งานวิจัยนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานที่ทำงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมอาหาร ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวน 295 แห่ง และเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลวิจัยในช่วงระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ ถึง กันยายน 2563

สมมติฐานของการวิจัย

1. วัฒนธรรมองค์การ ประกอบด้วย วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ วัฒนธรรมแบบเครือข่าย วัฒนธรรมแบบราชการ มีอิทธิพลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ

2. แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำ มีอิทธิพลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ

แนวคิดและทฤษฎี

การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของ
ธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร ในจังหวัดสมุทรปราการ

1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร
คุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)
จากแนวคิดและหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้ง
องค์กร (TQM) ของนักวิชาการสามารถวิเคราะห์หลักการ
บริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบหลักของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) จากนักวิชาการ

รายการ	นักวิชาการ											หมายเหตุ
	Tobin	Wilkinson and Witcher	Demirbag and Arumugam	Jammal	Mosadeghrad and Catalin	Remasamy	Dean&Brown ; McChester&Ugwuja	Harrington	John Oakland	Rosemann and Forster	Ouek ; Yusof ; Andrie	
1. การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง	/		/			/	/	/	/	/		7
2. มุ่งเน้นไปที่ลูกค้า		/	/	/	/	/	/	/		/	/	9
3. การทำงานเป็นทีม						/	/	/	/			4
4. การมีส่วนร่วมของพนักงาน	/	/	/			/			/			5
5. การบริหารงานด้วยข้อมูล			/	/	/	/				/		5
6. ความสัมพันธ์กับผู้ขายวัตถุดิบ		/	/		/	/		/	/			6
7. การฝึกอบรม						/		/	/		/	4

จากตารางที่ 1 พบว่ามีหลักการ 3 ประการที่นัก
วิชาการส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกัน ซึ่งได้แก่ 1) การมุ่ง
เน้นไปที่ลูกค้า 2) การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และ
3) ความสัมพันธ์กับผู้ขายวัตถุดิบ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการ
หลายท่านที่มีความเห็นสอดคล้องกันในเรื่องการบริหารคุณภาพ
ทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามลำดับ

สรุป จากหลักการและแนวคิดการบริหารคุณภาพทั่ว
ทั้งองค์กร สามารถวิเคราะห์หลักการที่สำคัญที่เป็นปัจจัยใน
การนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาบริ
หารในองค์กร โดยการมุ่งเน้นไปที่ลูกค้า มีการพัฒนาปรับปรุง

กระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง องค์การสร้างความสัมพันธ์ที่
ดีกับผู้ขายวัตถุดิบ การส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนา
องค์กร เน้นการบริหารงานด้วยข้อมูลโดยการจัดเก็บข้อมูล
การเรียกใช้ข้อมูล รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการใช้งานที่
รวดเร็ว ซึ่งจัดเก็บในลักษณะของฐานข้อมูล นอกจากนี้ควรมี
การส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรมและเน้น
การทำงานเป็นทีม

2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม
องค์กรเน้นคุณภาพ

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ประกอบ

6 | วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร

ด้วย วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ วัฒนธรรมแบบเครือข่าย วัฒนธรรมแบบราชการ ที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของอุตสาหกรรมอาหาร ในจังหวัดสมุทรปราการ เพราะวัฒนธรรมองค์การเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การได้ การสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์การจึงเป็นสิ่งจำเป็นด้วยการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับองค์การให้เกิดค่านิยมร่วม เพื่อความสำเร็จความแข็งแกร่งขององค์การอย่างยั่งยืน

3. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำ ที่มีต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของอุตสาหกรรมอาหาร ในจังหวัดสมุทรปราการ

สรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่จะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอย่างมีจุดมุ่งหมาย และพฤติกรรมนั้นยังคงอยู่ เพราะพฤติกรรมทั้งหมดถูกกระตุ้นโดยความต้องการ ซึ่งแรงจูงใจจะเกิดขึ้นได้ทั้งภายในและภายนอกเป็นได้ทั้งแรงจูงใจทางร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งการกระทำกิจกรรมใด ๆ ของบุคลากร จะสำเร็จได้ถ้าบุคลากรนั้นมีแรงจูงใจเพียงพอ ดังนั้น ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมอาหาร ของจังหวัดสมุทรปราการ การสร้างแรงจูงใจของบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง ซึ่งบุคลากรแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันทั้งวุฒิภาวะ ความรู้ความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ตลอดจนการรับรู้ ดังนั้น หากสามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์การได้แล้ว ก็เป็นเครื่องแสดงว่าสามารถบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ เนื่องจากการกระทำใด ๆ ที่ต้องการความสำเร็จ แรงจูงใจของบุคลากรก็จะเป็นส่วนสำคัญในการเป็นสื่อให้น่าแนวคิดนั้นไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

วิธีการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงาน

ที่ทำงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมอาหาร ในจังหวัดสมุทรปราการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) จากโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยด้านวัฒนธรรมขององค์การ ประกอบด้วย วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ วัฒนธรรมแบบเครือข่าย และวัฒนธรรมแบบราชการ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ทำ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) ประกอบด้วย การมุ่งเน้นที่ลูกค้า การปรับปรุงกระบวนการ การทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมของพนักงาน การบริหารงานด้วยข้อมูล และความสัมพันธ์กับผู้ขายวัตถุดิบ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบค่าความถูกต้อง (Validity) และความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถาม (Reliability) นั้นมีค่า IOC

เท่ากับ 0.92 ในการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบักนั้น มีค่าเท่ากับ 0.74 ดังนั้นแบบสอบถามนี้จึงมีความน่าเชื่อถือสูงมากและนำไปใช้ได้ดี

4. สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่

ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regress)

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัย
วัฒนธรรมองค์กร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. วัฒนธรรมการปรับตัว	3.69	0.870	มาก
2. วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ	3.98	0.784	มาก
3. วัฒนธรรมแบบเครือข่าย	3.76	0.956	มาก
4. วัฒนธรรมแบบราชการ	3.80	0.813	มาก
รวม	3.81	0.856	มาก

(n=400)

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงาน
โรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ในจังหวัดสมุทรปราการ มีระดับ
ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.856 เมื่อพิจารณา
เป็นรายด้านพบว่า เมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของพนักงานจาก
มากไปน้อยพบว่า มากที่สุดคือด้านวัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.784 รองลงมา

ด้านวัฒนธรรมแบบราชการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.813 ด้านวัฒนธรรมแบบเครือข่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.76 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.956 และพนักงานมีระดับความ
คิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านวัฒนธรรมการปรับตัว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.870

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจ
ในการทำงาน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจ	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.03	0.689	มาก
2. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.68	0.885	มาก
3. ด้านการยอมรับนับถือ	3.84	0.775	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.08	0.702	มาก
5. ด้านลักษณะงานที่ทำ	3.86	0.756	มาก
รวม	3.90	0.761	มาก

(n=400)

8 | วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ในจังหวัดสมุทรปราการ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของพนักงานจากมากไปน้อยพบว่า มากที่สุดคือด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.702 รองลงมาด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.689 ด้านลักษณะงานที่ทำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.756 ด้านการยอมรับนับถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775 และพนักงานมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.885

3. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบหลักของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า	4.05	.807	มาก
2. ด้านการปรับปรุงกระบวนการ	3.93	.853	มาก
3. ด้านการทำงานเป็นทีม	3.96	0.810	มาก
4. ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน	3.56	.994	มาก
5. ด้านการบริหารงานด้วยข้อมูล	3.99	.843	มาก
6. ด้านความสัมพันธ์กับคู่ค้าและผู้ขายวัตถุดิบ	3.96	.824	มาก
รวม	3.86	.756	มาก

(n=400)

จากตารางที่ 4 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ในจังหวัดสมุทรปราการ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.756 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของพนักงานจากมากไปน้อยพบว่า มากที่สุดคือด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.702 รองลงมาด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.689 ด้านลักษณะงานที่ทำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.756 ด้านการยอมรับนับถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775 และพนักงานมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.885

4. ผลการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อหาปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อหาปัจจัยวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ	Unstandardized		Standardized		t	Sig.
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
ค่าคงที่	1.266	.142			8.927	.000
วัฒนธรรมการปรับตัว	.215	.044	.257		4.897	.000*
วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ	.347	.049	.387		7.053	.000*
วัฒนธรรมแบบเครือญาติ	.054	.033	.077		1.628	.104
วัฒนธรรมแบบราชการ	.071	.042	.082		1.679	.094

R² = .484, SEE = .415, F = 94.549, Sig. of F = .000, Durbin-Watson = 1.843

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่าวัฒนธรรมการปรับตัววัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ วัฒนธรรมแบบเครือข่าย และวัฒนธรรมแบบราชการ รวมกันสามารถอธิบายตัวแปรด้านการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรได้ร้อยละ 48.4 โดยที่วัฒนธรรมการปรับตัวและวัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จมีอิทธิพลต่อตัวแปรการบริหาร

คุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในทิศทางเชิงบวก และวัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จมีอิทธิพลที่สูงกว่า ($B = .347$)

5. ผลการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อหาปัจจัยแรงจูงใจที่สูง
ผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อหาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ปัจจัยแรงจูงใจ	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.582	.161		3.623	.000
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	.379	.052	.052	7.343	.000*
ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	.269	.037	.037	7.364	.000*
การยอมรับนับถือ	-.160	.048	.048	-3.367	.001*
ความรับผิดชอบ	.279	.048	.048	5.766	.000*
ลักษณะงานที่ทำ	.076	.042	.042	1.829	.068

R² = .547, SEE = .388, F = 97.480, Sig. of F = .000, Durbin-Watson = 1.918

จากตารางที่ 6 พบว่าแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ทำได้ รวมกันสามารถอธิบายตัวแปรด้านการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรได้ร้อยละ 54.7 โดยที่แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อตัวแปรการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในทิศทางเชิงบวก และแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลที่สูงกว่า ($B = .379$)

อภิปรายผล

จากการศึกษาสามารถนำผลมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ พบว่ากลุ่มตัวอย่างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร จังหวัดสมุทรปราการ โดยส่วนมากจะมีความคิดเห็นต่อปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ มากที่สุดคือ วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของ Richard L. Daft (2010) ที่ระบุว่า วัฒนธรรมองค์การแบบมุ่งผลสำเร็จ เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายขององค์การที่ชัดเจน เป็นเรื่องที่ผู้บริหารให้ความสำคัญโดยมุ่งที่ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ตามแผน วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จจึงเน้นเกี่ยวกับค่านิยมแบบมุ่งการแข่งขันเชิงรุก ความสามารถในการคิดริเริ่มของบุคคล และความพึงพอใจต่อการทำงานหนักในระยะเวลาที่ยาวนานจนกว่าจะบรรลุผลตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ วัฒนธรรมองค์การแบบมุ่งความสำเร็จจึงเกี่ยวกับค่านิยมร่วมโดยให้สมาชิกขององค์การเกิดพฤติกรรมการแข่งขันในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างผลงานเชิงรุก การมุ่งมั่น เอาใจใส่จริงจัง การทำให้เสร็จสมบูรณ์ผลงานดีที่สุด เกิดความขยันขันแข็งมีการริเริ่มในระดับบุคคล เพื่อมุ่งไปสู่ชัยชนะ และความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

2. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร จังหวัดสมุทรปราการ โดยส่วนมากจะมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบ อธิบายได้ว่าพนักงาน

พึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน พึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้ การได้อำนาจในการรับผิดชอบงาน และมีอิสระในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่เนื่องจากบางองค์การนำนโยบายในการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสำคัญ โดยพิจารณาจากงานที่พนักงานรับผิดชอบและความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นการมอบหมายกระจายอำนาจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติแล้วต้องให้อำนาจในการตัดสินใจด้วย โดยการติดตามดูแลงานเป็นระยะห่างๆ ให้คำปรึกษาแนะนำเป็นพี่เลี้ยงให้ เมื่อเกิดปัญหาช่วยหาแนวทางแก้ไข ปัญหา การสร้างแรงจูงใจถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์การควรกระทำเพราะความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นคุณสมบัติที่ดีของพนักงาน ให้ผู้ร่วมงานเกิดความรู้อิหรืรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน เป็นการกระตุ้นจิตสำนึกของผู้ทำงานได้เป็นอย่างดีเพื่อหน้าที่โดยไม่ได้นึกถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ให้มาก ขอให้ถือว่าการทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์เป็นรางวัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร์ จันทน์หอม (2557) ได้ศึกษาวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่ามีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

3. ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบหลักของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) กลุ่มตัวอย่างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร จังหวัดสมุทรปราการ โดยส่วนมากจะมีความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) อยู่ในระดับมากทุกด้าน ความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบหลักของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) มากที่สุดคือ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ซึ่งอาจจะเป็ผลมาจากปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารที่มีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ฉะนั้น การมุ่งเน้นที่ลูกค้าจึงมีความสำคัญมากที่สุดที่พนักงานทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า พนักงานจะต้องมีค่านิยมร่วมกันในการตระหนักถึงความสำคัญ ของการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า แต่เนื่องจากคุณภาพมีการปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพื่อให้การบริการมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานและตรงตาม

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการทุกยุคทุกสมัย พนักงานจะต้องมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการที่รวดเร็วและตอบสนองลูกค้าได้ทันทั่วทั้งที่ จึงจะสามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจ นำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กร และความอยู่รอดของบริษัทต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ คงสม (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติของผู้ประกอบการขององค์กรในการนำเอาระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) เข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร พบว่าการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลให้องค์กรนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) เข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ตามเจตคติของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความโปร่งใสผู้นำและความมุ่งมั่น ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีระดับความสำคัญมาก

4. ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร ในจังหวัดสมุทรปราการ จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมการปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ วัฒนธรรมแบบเครือข่าย และวัฒนธรรมแบบราชการ รวมกันสามารถอธิบายตัวแปรด้านการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรได้ร้อยละ 48.4 โดยที่วัฒนธรรมการปรับตัวและวัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จมีอิทธิพลต่อตัวแปรการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในทิศทางเชิงบวก และวัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จมีอิทธิพลที่สูงกว่า ($B = .347$) ด้านวัฒนธรรมการปรับตัว มีอิทธิพลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรนั้น เนื่องจากบุคลากรในอุตสาหกรรมอาหารต้องปรับตัวในการทำงาน และต้องมุ่งเน้นการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ปรับตัวเข้ากับคนอื่น ปรับตัวตามสถานการณ์ต่างๆ ทำให้เกิดแรงกระตุ้นในการทำงาน กล้าคิด กล้าทำ สามารถสร้างวัฒนธรรมการปรับตัวได้ เนื่องจากปัจจุบันการแข่งขันของตลาดโลกได้ทวีความรุนแรงขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค และนวัตกรรม

ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่คู่แข่งคิดขึ้นสำหรับลูกค้า องค์กรต่างๆ ในอุตสาหกรรมนี้ จึงต้องหาเครื่องมือทางการจัดการมาใช้เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณัญญา สังขวิระกุล และคณะ (2561) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร กรณีศึกษาผู้แทนจำหน่ายรถยนต์นิสสันในประเทศไทย พบว่าด้านวัฒนธรรมองค์กรเชิงกลยุทธ์แบบปรับตัว มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรผู้แทนจำหน่ายรถยนต์นิสสันในประเทศไทย เนื่องจากองค์กรมีการจัดการตัดสินใจอย่างเป็นธรรมโดยถือเป็นนโยบายสำคัญ ในการดำเนินงานที่ทุกคนรับทราบและปฏิบัติ และมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลง ประเมินสถานการณ์และปรับเปลี่ยนลักษณะการมีส่วนร่วม มีการดูแลเอาใจใส่พนักงานอย่างเมตตาและเป็นธรรม ด้านวัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จ มีอิทธิพลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในระดับที่สูงที่สุดนั้น เนื่องจากผู้นำองค์กรในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร เน้นให้มีการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้น และมีความสุขในการทำงาน เน้นการทำงานอย่างสร้างสรรค์ สร้างค่านิยมในการทำงานที่มุ่งความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เน้นการทำงานเป็นทีม สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน และมีความรู้สึกว่าจะงานท้าทายความสามารถอยู่ตลอดเวลา ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดการพัฒนาในการเรียนรู้ การทำงานร่วมกันจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร ในจังหวัดสมุทรปราการ จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ทำ รวมกันสามารถอธิบายตัวแปรด้านการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรได้ร้อยละ 54.7 โดยที่แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อตัวแปรการบริหารคุณภาพทั่วทั้ง

12 | วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร

องค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในทิศทางเชิงบวก และแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลที่สูงกว่า ($B = .379$) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ เนื่องจากแรงจูงใจเป็นเหมือนแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ก็ตาม ถ้าบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน ย่อมทำให้บุคลากรเกิดความขยันขันแข็งและกระตือรือร้นมากขึ้น จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า องค์การใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ก็ย่อมส่งผลให้องค์การนั้นๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณัญญา สัจจวิระกุล และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลนครธนพบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การในระดับที่สูงที่สุด เพราะว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับ

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คือการทำงานอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมด้านตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การองค์การ เช่น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ วัฒนธรรมการทำงานองค์การข้ามชาติ ค่านิยมในการทำงาน
2. ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบระหว่างองค์การที่เป็นอุตสาหกรรมการผลิตกับองค์การที่เป็นอุตสาหกรรมบริการ เพื่อเปรียบเทียบถึงปัจจัยวัฒนธรรมองค์การและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การที่มีลักษณะแตกต่างกัน ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร เพื่อให้มีข้อมูลที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ในด้านที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจในการทำงานให้เหมาะสมกับองค์การที่มีบริบทที่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (2559, 9 เมษายน). *อุตสาหกรรมเป้าหมายของบีโอไอ*. https://www.boi.go.th/upload/content/BOI_Feb59_18000.pdf
- คุณัญญา สัจจวิระกุล และ การุณ พงศ์ศาสตร์. (2561). วัฒนธรรมองค์กรเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร กรณีศึกษาผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ในสสันในประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*. 12(1), 1-10.
- นรินทร์ จันทน์หอม. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์. *วารสารการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 12(1), 1-10.
- สุดารัตน์ คงสม. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติของผู้ประกอบการขององค์การในการนำเอาระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ [TQM] เข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมการผลิต ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร*. [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์]. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สำนักงานสถิติจังหวัดสมุทรปราการ. (2562, 16 พฤษภาคม). *สถิติอุตสาหกรรมการผลิต*. <http://smprakan.nso.go.th/>
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2562, 3 มิถุนายน). *ทิศทางและนโยบายการพัฒนาอุตสาหกรรมที่สำคัญ*. <http://www.oie.go.th>
- Dean, J. W. and Bowen, D. E. (1994). Management Theory and Total Quality: Improving Research and Practice through Theory Development. *The Academy of Management Review*. 19(3), 392-418.

- Eugenia, N. (2010). Quality Improvement in a Global Competitive Marketplace Success Story from Nigeria. *International journal of business and management*. 5(1), 211-218.
- Garcia-Bernal, J. et al. (2009). Total Quality Management in Firms: Evidence from Spain. *The Total Quality Management Journal*. 11(3), 20-34.
- Richard L Daft. (2010). *Organization Theory and Design*. (10th ed.). Australia, Thomson: South-Western.
- Rudzki, R. A. (2004). The Advantages of Partnering Well. *Supply Chain Management Review*. 8(2), 44-51.