

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ของบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขต จังหวัดนครราชสีมา

THE FACTORS EFFECTING OPERATE QUALITY OF OPERATOR LEVEL

OPERATION OF TAPIOCA STARCH COMPANY NAKRONRATCHASIMA

นางวิราวรรณ ไพฑูรย์

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน และศึกษาคุณภาพในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน และเพื่อศึกษาระหว่างความสัมพันธ์ปัจจัยในการทำงานกับคุณภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ กระบวนการจัดการคุณภาพ(การวางระบบงาน) การสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง ความรู้ความสามารถ(การพัฒนาและฝึกอบรม) การตรวจสอบประเมินผล ที่มีผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมงานผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา โดยมีกลุ่มที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นแบ่งชั้นภูมิ ทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย ตำแหน่งงานพนักงานฝ่ายผลิต อายุงาน 1 - 3 ปี 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมงานผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ กระบวนการจัดการ(การวางระบบงานด้านคุณภาพ) การตรวจสอบประเมินผล ความรู้ความสามารถ(การพัฒนาและฝึกอบรม) และการสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง ตามลำดับ 3) ผลการวิเคราะห์คุณภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก 4) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และอายุงานไม่แตกต่างกัน 5) ผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับคุณภาพในการปฏิบัติงานได้ค่าคุณภาพของการทำนาย R^2 เท่ากับ .522 ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 51.60 ที่ระดับนัยสำคัญ <0.000 อย่างไรก็ตาม การสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้องมีค่าน้อย โดยพบปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือกระบวนการจัดการ(การวางระบบงานด้านคุณภาพ) มีนัยสำคัญที่ 0.000 ดังนั้นเจ้าของสถานประกอบการควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงพัฒนาปัจจัยในการทำงานเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานให้มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น

ABSTRACT

This objective of the research was to study factors affecting working quality and to study working quality compare the quality differences in the performance of employees, classified by personal factors including sex, age, status, education level, work position and duration of employment and to study between relationships, working factors and work quality, including quality management process (system placement), communication between supervisors and subordinates, knowledge-ability (training and development) and inspection and evaluation working that affects the quality of the performance of the tapioca starch manufacturer in Nakhonratchasima province, number of persons in total sample groups consisted of 400 personal working. Tools used in collecting of data were questionnaires. They were selected by stratified random sampling. The data processing was made by using package program. The statics used in analyzing the information, included frequencies, percentage, mean, standard deviation hypothesis test using independent samples (t-test), One Way Analysis of Variance: ANOVA) and multiple regression. The research results were found as follows. 1) Most operation employee were male, 21 to 30 years of age, graduated from lower secondary school, in operation level and working from 1 to 3 years 2) The results factors affecting working quality of employee of the tapioca starch manufacturer in Nakhonratchasima province, included 4 factors as overall and all aspect was high level, quality management process (system placement) The secondary level inspection and evaluation working, knowledge-ability (training and development) and communication between supervisors and subordinates. 3) The results analysis quality of work were overall in good level. 4) The results compare the quality differences in the performance of employees, classified by personal factors. The difference in employee education level had different in quality of work with statistically significant at 0.05 level, as to sex, age, status, work position and duration of employment not different. 5) The results of the relationship between the factors of work and the quality of work $R^2 = .522$ Work factors that affect the quality of work in all 4 aspects are related to the quality of work performance 51.60 percent, at the level <0.000 However communication between supervisors and subordinates level low by which found the most influential factor was quality management process (system placement) at the level <0.000 . Therefore the owner of the business should pay more attention to improve the working factor in order to increase the quality of work.

บทนำ

การรวมตัวกันของกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงเหนือ (ASIAN COMMUNITY : AC) ทำให้กลุ่มลูกค้ามีความสนใจในกลุ่มสมาชิกอาเซียนมากขึ้น มีผลทำให้ประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนสามารถเข้าถึงตลาดได้เช่นกัน แม้ไทยจะได้รับการยอมรับจากลูกค้าในเรื่องคุณภาพการผลิต ผลิตภัณฑ์และบริการ แต่ผู้ประกอบการขนาดเล็กยังขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขัน ซึ่งในปัจจุบันประเทศเพื่อนบ้านได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการผลิตให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้าเช่นกัน ส่งผลให้ผู้ประกอบการไทยต้องเตรียมรับมือกับการแข่งขัน เพื่อรักษาลูกค้าทั้งภายในต่างประเทศ ต่างประเทศ และขยายฐานไปยังกลุ่มลูกค้าใหม่ต่อไป

โดยประเทศไทยนั้นเป็นประเทศเกษตรกรรม ทำให้สินค้าทางการเกษตรและสินค้าที่แปรรูปจากสินค้าเกษตรสามารถสร้างรายได้จากการส่งออก และหนึ่งในสินค้าแปรรูปจากการเกษตรที่ไทยส่งออกมากคือสินค้าที่แปรรูปจากมันสำปะหลัง คือแป้งมันสำปะหลังประเภทสตาร์ชและแป้งมันสำปะหลังประเภทโมดิฟายสตาร์ช ในปี 2560 ไทยมีแนวโน้มการส่งออกส่งออกลดลง 2.40% ประเทศที่ไทยส่งออกหลักคือประเทศจีน โดยเฉลี่ย 5 ปีตั้งแต่ปี 2556-2560 เฉลี่ย 43.15% รองลงมาคือ อินโดนีเซีย ใต้หวัน ญี่ปุ่น ฟิลิปปินส์ โดยเป็นกลุ่มตลาดเดียวกันกับสำคัญอย่างเวียดนามคู่แข่ง ผู้ประกอบการของเวียดนามได้มีการปรับปรุงคุณภาพของแป้งมันสำปะหลัง ประเภทสตาร์ช (Native Tapioca Starch) ให้ได้มาตรฐานเทียบเท่ากับไทยจากเดิมที่ไม่สามารถสู้คุณภาพของไทยได้ ซึ่งในเขตจังหวัดนครราชสีมาได้ขึ้นชื่อว่าเป็นเมืองหลวงของมันสำปะหลังของไทย เพราะมีพื้นที่เพาะปลูกที่ที่เหมาะสมต่อการเพาะปลูกและมากที่สุดในประเทศไทย มีพื้นที่เพาะปลูกถึง 1,514,592 ไร่ (2561, www.oae.go.th) ทำให้มีบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลังในเขตจังหวัดนครราชสีมา มากที่สุดในประเทศไทยเช่นเดียวกัน มีทั้งหมด 17 บริษัทจากทั่วประเทศมีบริษัทผลิตแป้งมันสำปะหลังทั้งหมด 112 บริษัท

ดังนั้น ผู้ส่งออกไทยนั้นต้องรีบพัฒนานวัตกรรมการผลิต ลดขั้นตอนการทำงาน รักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของพนักงานในองค์กร สามารถนำความรู้ความสามารถของพนักงานมาใช้ปรับปรุงการทำงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร เพื่อลดต้นทุนการผลิต เพื่อสร้างความได้เปรียบคู่แข่งให้สามารถแข่งขันได้และมีกำไรเพิ่มสูงขึ้น

แนวทางการบริหารจัดการในองค์กรที่นำมาใช้กันอย่างแพร่หลายนั้นคือ การบริหารจัดการด้วยคุณภาพ (Total Quality Management : TQM) คือการบริหารจัดการทั้งระบบทั้งความมุ่งมั่นของผู้บริหารเพื่อให้เป้าหมายบรรลุผล การพัฒนาบุคลากรเพื่อให้การทำงานมีคุณภาพ การนำหลักสถิติมาช่วยในการตัดสินใจ การพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุเป้าหมายและยกระดับมาตรฐานองค์กร วีรสิทธิ์ ชินวัตร(2555) การบริหารจัดการด้านคุณภาพ, สืบค้นเมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2561, จาก <http://vatchareeporndba.blogspot.com/2012/10/214-tqm.html>

จากเหตุผลดังกล่าว จึงศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติการของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงใช้ประกอบการพัฒนากับผู้ประกอบการผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพให้ได้มาตรฐานดียิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติการของพนักงาน เช่น อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพ อายุงาน
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการการปฏิบัติการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

ทบทวนวรรณกรรม

Emerson (อ้างอิงใน ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554, หน้า 13) คุณภาพของงาน คือ รายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการที่พนักงานต้องทำตามมาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด โดยงานที่ออกมาต้องมี ความถูกต้องครบถ้วน ความ

ประเด็นที่เรียบง่าย สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ได้รับมอบหมายบรรลุวัตถุประสงค์ และเสร็จทันเวลาที่กำหนด สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

องค์ประกอบเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน

Likert (1994, อ้างอิงถึงในคงศักดิ์ ศรีแก้ว, 2556, หน้า 17) ได้ระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ ดังนี้กระบวนการภาวะผู้นำ ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ กระบวนการเสวนาต่อกัน กระบวนการติดต่อสื่อสาร การวางเป้าหมายและการออกคำสั่ง กระบวนการควบคุม กระบวนการตัดสินใจ การฝึกอบรม ปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้ง 4 ด้าน ซึ่งได้แก่

1. ระบบกระบวนการจัดการ(การวางระบบงานด้านคุณภาพ)การดำเนินการตามกระบวนการ (Process) ภายใต้กิจกรรม (Activity) และทรัพยากร (Resources) และโครงสร้างขององค์กร ที่ได้แบ่งอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ แต่ละตำแหน่งหรือหน่วยงาน และความสัมพันธ์ของแต่ละแผนก ซึ่งกระบวนการดังกล่าว จะดำเนินการไปตามขั้นตอนข้อกำหนด และระเบียบปฏิบัติ (Procedure) ภายใต้การบริหารงาน เพื่อให้เป็นตามนโยบาย เป้าหมายคุณภาพขององค์กร

2. การสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง การสื่อสารมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร การสื่อสารที่ดีระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง และส่วนงานอื่น ๆ จะทำให้เกิดความเข้าใจ ส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพตามที่กำหนด และเมื่อหัวหน้างานที่มีภาวะผู้นำนั้นจะมีกลยุทธ์ในการสื่อสารที่ดี สามารถที่จะกระตุ้นสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานของพนักงานด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้นเกิดการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพตามหลักทฤษฎี Y ของ McGregor (1960, อ้างอิงถึงในเฉษฎา นกน้อย, 2559หน้า 90) ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้อีกด้วย

3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร(การฝึกอบรมและการพัฒนา) จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ (2550, หน้า 99) ได้สรุปว่า ความรู้และความสามารถในงานที่ทำ หมายถึง พนักงานสามารถนำความรู้ที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย สามารถปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้น และพนักงานยังสามารถที่จะสอนงาน ให้คำแนะนำวิธีการ การใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ถูกต้องแก่เพื่อนร่วมงานใหม่ได้อีกด้วย รวมถึงสามารถที่จะแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อหัวหน้างานเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น

4. ตรวจสอบประเมินผลประเมินผลการปฏิบัติงาน Massie & Douglas (1981 อ้างอิงถึงใน รศ. ดร.วิโรจน์ สานรัมย์, หน้า 4) จุดมุ่งหมายของการประเมินผลงานที่ดีนั้น ต้องสามารถกระตุ้นให้ผู้ถูกประเมินปฏิบัติงานได้ดีขึ้น โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้ ระบบที่ดีต้องสามารถประเมินผลได้วันต่อวัน ว่าผลการปฏิบัติงานดีหรือไม่ดี และต้องมีการบันทึกผลไว้ ผู้ได้รับการประเมินต้องได้รับทราบผลการประเมินทันที เมื่อประเมินผลเสร็จ ผู้ที่ได้รับการประเมินต้องทราบถึงหัวข้อการประเมินว่าถูกประเมินด้วยเรื่องอะไร ต้องประเมินที่ผลการปฏิบัติงานไม่ใช่ที่ตัวบุคคล เมื่อประเมินผลพนักงานใหม่ ต้องไม่พิจารณาเป็นเกณฑ์เดียวกับพนักงานที่มีประสบการณ์ วิธีการประเมินต้องชัดเจน มาตรฐานการปฏิบัติงานควรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

กรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น พอสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยนำทฤษฎีการจัดการคุณภาพ การบริหารเชิงกลยุทธ์ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคคลกำหนดเป็นกรอบตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อายุการทำงาน
5. สถานะภาพ
6. แผนก/ตำแหน่ง

ปัจจัยด้านคุณภาพ

1. กระบวนการจัดการ(การวางระบบงานด้านคุณภาพ)
2. การสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากรและการฝึกอบรมและพัฒนา
4. ตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงาน

คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิจัยในรูปแบบการสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เครื่องมือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อสรุปผลการวิจัย ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัทของกลุ่มธุรกิจผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ พนักงานบริษัทเอี่ยมรงค์ชัยอุตสาหกรรม จำกัด มีพนักงานในเครื่องทั้งหมด 200 คน บริษัทแป้งไทย สตาร์ช จำกัด จำนวน 50 คน และบริษัท วีพี สตาร์ชจำกัด จำนวน 150 คนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นกลุ่มประชากรแบบเจาะจง ที่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อน (Standard Deviation) ที่สามารถยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดประชากร 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

คือแบบสอบถามแบ่งออกได้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม เป็นการตรวจรายการ (Check List) โดยให้ระบุข้อมูล เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงานในบริษัท

ส่วนที่ 2 คือ แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขต จังหวัดนครราชสีมา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพงาน เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับคุณภาพในการปฏิบัติงาน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการดังนี้

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบหาความถูกต้องความตรงทางเนื้อหา ความครอบคลุมของข้อคำถาม ความเหมาะสมของปริมาณข้อคำถามความชัดเจนของภาษา และรูปแบบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัดรวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงข้อคำถาม

2) ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการสร้างแบบสอบถามฉบับร่างให้แก่ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ช่วยพิจารณาตรวจสอบ ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และแก้ไขข้อบกพร่องด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item-objective Congruence) โดยใช้เกณฑ์พิจารณาดังนี้

3) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานผู้ผลิตน้ำตาลของประชากรในเขต จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 40 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Alpha Cronbach Coefficient) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ถ้าค่า α ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่าแบบสอบถาม (เครื่องมือ) มีความเชื่อมั่นสูงเครื่องมือใหม่ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นควรมีค่าความเชื่อมั่น 0.70 ขึ้นไป พบว่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.963 โดยค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพ 0.958 และระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.856 ซึ่งเป็นระดับที่สูงกว่า 0.70 เป็นระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

การวัดค่าตัวแปรตัวแปร

ตัวแปรต้น (Independent Variable)

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงานในบริษัท วัดค่าตัวแปรโดยกำหนดให้ เพศชาย = 1 เพศหญิง = 2 ตัวแปรอายุต่ำกว่า 20 ปี = 1 อายุ 21 - 30 ปี = 2 อายุ 31 - 40 ปี = 3 อายุ 41 ปีขึ้นไป = 4 สถานภาพ โสด = 1 สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน = 2 สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ = 3 ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่ามัธยมปลาย = 1 มัธยมศึกษาตอนปลาย = 2 อนุปริญญา = 3 ปริญญาตรี = 4 ตำแหน่งหน้าที่ พนักงานฝ่ายผลิต = 1 พนักงานฝ่ายคุณภาพ = 2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิค/ช่าง = 3 หัวหน้ากะ/แผนก = 4 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 1 ปี = 1 ระยะเวลาเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 3 ปี = 2 ระยะเวลาเวลาในการปฏิบัติงาน 3- 5 ปี = 3 เวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปี ขึ้นไป = 4

2. ปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ กระบวนการจัดการคุณภาพ(การวางระบบงาน) การสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง ความรู้ความสามารถ(การพัฒนาและฝึกอบรม) การตรวจสอบประเมินผล ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดให้คะแนน 5 ระดับ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ คุณภาพในการปฏิบัติงาน วัดโดยมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดให้คะแนน 5 ระดับระดับ 5 = คุณภาพมากที่สุด 4 = คุณภาพมาก 3 = คุณภาพปานกลาง 2 = คุณภาพน้อย 1= คุณภาพน้อยที่สุด เกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการศึกษาจากคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับคุณภาพมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีระดับคุณภาพมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีระดับคุณภาพปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีระดับคุณภาพน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีระดับคุณภาพน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัท ตำแหน่งหน้าที่ โดยสรุปข้อมูลค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และการวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตจังหวัด นครราชสีมาหรือไม่ โดยสรุปข้อมูลในรูปแบบของตาราง ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ในการทดสอบสมมติฐานนั้น การวิเคราะห์ F Test เพื่อทดสอบความแตกต่าง การวิเคราะห์ Independent-Sample T Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ ANOVA การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งหมด 400 ราย โดยสามารถจำแนกตามเพศได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 230 คิดเป็นร้อยละ 57.5 อายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 จบการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย 137 คิดเป็นร้อยละ 34.3 การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย 134 คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีตำแหน่งหน้าที่พนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 213 คน มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 3 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงาน ทั้ง 4 ด้านของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลังในเขตจังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของปัจจัยในการทำงานจำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ปัจจัยด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.กระบวนการจัดการคุณภาพ(การวางระบบงาน)	3.84	0.682	มาก
2.การสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง	3.59	0.846	มาก
3.ความรู้ความสามารถ(การพัฒนาและฝึกอบรม)	3.73	0.713	มาก
4.การตรวจสอบประเมินผล	3.74	0.731	มาก
รวม	3.72	0.743	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขต จังหวัดนครราชสีมา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.72$, S.D. = 0.743) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ (0.676) ที่ระดับความคิดเห็นมาก ด้านกระบวนการจัดการคุณภาพ(การวางระบบงาน) ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.682) ด้านการตรวจสอบประเมินผล ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = 0.731) ด้านความรู้ความสามารถ(การพัฒนาและฝึกอบรม) ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = 0.731) และด้านการสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.846) ที่ระดับเห็นด้วยมาก ตามลำดับ

ระดับคุณภาพในการปฏิบัติงาน

พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขต จังหวัดนครราชสีมา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.669) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.629) พนักงานทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและงานออกมามีคุณภาพ ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.650) ผลงานและการปฏิบัติงาน คุณภาพดีใช้งบประมาณคุ้มค่า ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.683) พนักงานทำงานมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.711) ผลงานและการปฏิบัติงานในหน่วยงานคุณภาพดี ถูกต้อง ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.716) ที่ระดับคุณภาพมาก ตามลำดับ

3.การวิเคราะห์เปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ตามที่ได้ตั้งสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ อายุงาน ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมาหรือไม่

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านเพศมีค่า p-value = 0.219 (p-value > 0.05) นั่นคือ ซึ่งหมายถึง เพศแตกต่างกันไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านอายุมีค่า p-value = 0.826 (p-value > 0.05) ด้านสถานภาพมีค่า p-value = 0.826 (p-value > 0.05) ด้านตำแหน่งหน้าที่มีค่า p-value = 0.000 (p-value < 0.05) และด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่า p-value = 0.101(p-value < 0.05) นั่นคือ ซึ่งหมายถึง สถานภาพแตกต่างกันไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนด้านระดับการศึกษาสูงสุด มีค่า p-value = 0.018 (p-value < 0.05) ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปฏิบัติการบริษัทแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ศึกษาส่วนปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	คุณภาพงาน				
	B	SE	β	t	P-Value
กระบวนการจัดการ(การวางระบบงานด้านคุณภาพ) (X_1)	.293	.057	.274	5.124	.000**
การสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง (X_2)	.085	.042	.113	2.030	.043*
ความรู้ความสามารถ(การพัฒนาและฝึกอบรม) (X_3)	.225	.069	.228	3.257	.001**
การตรวจสอบประเมินผล (X_4)	.172	.051	.196	3.354	.001**

R = 0.722, R^2 = 0.522, Adjusted R^2 = 0.516 SEE = 0.363, F = 107.674, Sig. Of F = 0.000*

จากตารางที่ 2 โดยส่วนปัจจัยในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน เป็นตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ ได้ร้อยละ 51.60 (Adj R^2 = 0.516)

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ จึงได้สมการพยากรณ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ดังนี้

$$Y = 0.274 (X_1) + 0.113 (X_2) + 0.228 (X_3) + 0.196 (X_4)$$

การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

ปัจจัยด้านคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านกระบวนการจัดการคุณภาพ(การวางระบบงาน) ส่งผลต่อต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา (β = 0.274, $P < 0.05$) ซึ่งสอดคล้องกับกับงานวิจัยของอภิศักดิ์ อาจจันทร์ (2557) ได้ศึกษาผลกระทบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงาน พนักงานไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่ามีการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สอดคล้องกับเป้าหมาย ด้านขั้นตอนที่ถูกต้องและเหมาะสม ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจดำเนินการ พบว่าถ้ามีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม จะส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นด้วย

ปัจจัยด้านคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง ส่งผลต่อต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา (β = 0.113, $P < 0.05$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิศักดิ์ อาจจันทร์ (2557) ได้ศึกษาผลกระทบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงาน พนักงานไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านการสื่อสาร มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการทำงานคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา พนักงานไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้พนักงานทราบถึงเป้าหมาย นโยบายขององค์กร และได้แลกเปลี่ยนรับรู้ข่าวสารข้อมูลที่ทำเป็นระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง ซึ่งทำให้พนักงานนั้นปฏิบัติงานไปในแนวทางที่บริษัทกำหนด มีความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน อันเป็นผลทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ปัจจัยด้านคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความรู้ความสามารถ(การพัฒนาและฝึกอบรม) ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ($\beta = 0.228, P < 0.05$) ซึ่งสอดคล้องกับ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการทำงาน ระดับประสิทธิภาพ เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถ อำนวยตัดสินใจ ทักษะ ความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการตรวจสอบประเมินผล ส่งผลต่อต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ($\beta = 0.196, P < 0.05$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมยศ แยมเผื่อน (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซียเน มาร์ีน เซอร์วิสเซ่ จำกัด (มหาชน) ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยบริษัทมีการประเมินผลงานตามปริมาณ และคุณภาพและงานที่ปฏิบัติได้ เพื่อใช้ในการปรับค่าจ้าง เลื่อนตำแหน่ง และยังทำให้ทราบถึงการอบรมที่จำเป็นเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

จึงสรุปได้ว่าถ้าองค์กรมีการบริหารงาน

ด้านกระบวนการจัดการคุณภาพ(การวางระบบงาน) ต้องมีการมีการวัดคุณภาพในทุก ๆ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานของบริษัทโดยนำหลักสถิติมาช่วยในการควบคุม ต้องปลูกจิตสำนึกให้กับพนักงานทุกระดับให้ความสำคัญกับคุณภาพการผลิตและบริการของบริษัท และควบคุมคุณภาพปัจจัยที่ป้อนเข้าสู่การผลิต ทรัพยากรการผลิต เช่นคุณภาพวัตถุดิบ ที่ใช้ในกระบวนการผลิต บริษัทต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยให้พนักงานได้มีส่วนร่วมและมีส่วนสำคัญในกระบวนการปรับปรุงคุณภาพของบริษัท มีการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอในการร่วมพัฒนาบริษัท

การสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง หัวหน้างานต้องชี้แจงให้พนักงานทราบถึงข้อบกพร่อง การแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองได้ดีขึ้น โดยที่หัวหน้างานต้องเป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คอยกระตุ้นให้ลูกน้องทำงานเป็นทีมเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร หัวหน้างานต้องสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ปฏิบัติงานใช้แผนงานที่เขากำหนดไว้ใน ต้องชื่นชมเมื่อลูกน้องปฏิบัติได้บรรลุเป้าหมายของบริษัท ส่งเสริมให้ลูกน้องมีความคิดสร้างสรรค์เกี่ยวกับงานในแผนกต่างๆ โดยที่มีการเสนอรางวัลแรงจูงใจเมื่อพนักงานปฏิบัติงานบรรลุ เมื่อหัวหน้างานมีกลยุทธ์ในการสื่อสารที่ดี สามารถที่จะกระตุ้นสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานของพนักงานด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้นเกิดการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพตามหลักทฤษฎี Y ของ **McGrego** (อ้างอิงใน เจษฎา นกน้อย, 2559, 115-117)

ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้

ความรู้ความสามารถ(การพัฒนาและฝึกอบรม) ลักษณะงานตรงกับความสามารถส่งผลให้พนักงานสามารถนำความรู้ที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย สามารถปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้น การได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น คุณภาพของงานตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ ผลงานที่ปฏิบัติเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร มีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่กำลังทำอยู่ การเข้ารับการฝึกอบรมทำ

ให้คุณภาพของงานมีความถูกต้องตามที่องค์กรมอบหมาย มีความรู้ตามระเบียบปฏิบัติ หรือมาตรฐานของงานในหน้าที่ที่กำลังทำอยู่ และมีการฝึกอบรมก่อนที่จะได้ลงมือปฏิบัติงานจริงช่วยให้พนักงานมีความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง การตรวจสอบประเมินผล ที่ดีจะส่งให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ บรรลุเป้าหมายที่กำหนด และเกิดการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1) จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง มีระดับค่าเฉลี่ยมาก แต่ค่าเฉลี่ยจะต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ควรพัฒนาด้านทักษะการสื่อสารทั้งระดับหัวหน้า พนักงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย การแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลซึ่งกันและกัน และควรสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การให้การชื่นชมเมื่อปฏิบัติงานได้ดี เพื่อให้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีการอบรมสัมมนาาร่วมกัน เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง

2) จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ(การพัฒนาและฝึกอบรม) มีระดับค่าเฉลี่ยมาก แต่ค่าเฉลี่ยจะต่ำเป็นอันดับที่ 2 ดังนั้นบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ควรกำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ และระดับวุฒิการศึกษา โดยส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3) จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ กระบวนการจัดการคุณภาพ(การวางระบบงาน) การสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง ความรู้ความสามารถ(การพัฒนาและฝึกอบรม) และการตรวจสอบและประเมินผล ดังนั้น บริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขต จังหวัดนครราชสีมา ควรกำหนดเป้าหมายและวางระบบงานให้ชัดเจนมีการจัดทำเอกสารประกาศให้พนักงานได้ทราบโดยทั่วกัน การแจกจ่ายงาน โดยให้พนักงานได้ปฏิบัติงานตรงกับความรูความสามารถ และส่งเสริมความรู้ความสามารถ โดยการฝึกอบรมพัฒนา และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงผลงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรหรือไม่ เพื่อให้เกิดความตระหนักที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและการประเมินนั้นยังทำให้ทราบถึงสิ่งที่บุคคลนั้น ๆ ต้องได้รับการปรับปรุงพัฒนาและส่งเสริมในด้านใดจะทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา ต้องส่งเสริมลูกน้องในด้านใด และช่วยต่อการพิจารณาเพื่อปรับเงินเดือน ตำแหน่ง การให้รางวัล หรือการลงโทษ เพื่อการปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1) จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเฉพาะในเขต จังหวัดนครราชสีมา เท่านั้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจพัฒนาการคุณภาพ สำหรับการสำรวจครั้งต่อไปควรจะขยายพื้นที่ไปยังจังหวัดใกล้เคียง เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่อาจมีความแตกต่างกัน

2) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมของพนักงาน ของบริษัทที่ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขต จังหวัดนครราชสีมา

3) ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

4) ควบคู่ศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

บรรณานุกรม

กระทรวงพาณิชย์ (2561) สถิติการส่งออกสินค้ามาตรฐานแป้งมันสำปะหลัง สืบค้นเมื่อวันที่ ธันวาคม 25, 2561 (2561, www.moc.go.th)

คงศักดิ์ ศรีแก้ว. (2560). การบริหารจัดการคุณภาพในโรงงานอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุงใหม่. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ(2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผล บริษัท แม่กลองฟู๊ดส์ จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เจษฎา นกน้อย. (2559). การสื่อสารภายในองค์กรแนวคิด ทฤษฎี และการประยุกต์ใช้ พิมพ์ครั้งที่ 1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(2552) การบริหารจัดการด้านคุณภาพ สืบค้นเมื่อวันที่ ธันวาคม 27, 2561 (www.vatchareeporndba.blogspot.com/2012/10/214-tqm.html)

ผศ.ดร.ประยงค์ มีใจชื่อ ศรีแก้ว. (2556). การจัดการเชิงกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ไพบุลย์ ตั้งใจ.(2554). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท 4 : กรณีศึกษาบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ.วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

สมยศ แยมเผื่อน (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) .การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รัตน์ชนก จันยัง (2556). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ในองค์กรไม่แสวงผลกำไร.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

รศ.ดร.วิโรจน์ (2560). การประเมินผลการปฏิบัติงานประเด็นและข้อคิดจากทฤษฎีการจูงใจและข้อควรคำนึงในบริบททางสังคม.วารสารศึกษาศาสตร์.มหาวิทยาลัยขอนแก่น 24(3): 8-27

รศ.วิรัช สงวนศิวานรัตน์.(2559). การจัดการและพฤติกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 1. ท็อป จำกัด

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อภิศักดิ์ อัจฉนนท์ (2557). ผลกระทบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของพนักงานไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.