

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการรับรู้ด้านการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของพนักงานบริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (2) เปรียบเทียบการรับรู้ด้านการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กร (TQM) ของพนักงานบริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ด้านการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กร (TQM) กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในบริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 307 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ

ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard division) t test และ F test และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product management correlation coefficient) หาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ด้านการบริหารคุณภาพ โดยรวมทั้งองค์กร (TQM) กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และสามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. การรับรู้ด้านการบริหารคุณภาพโดยรวมทั้งองค์กร (TQM) ของพนักงานบริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความสำคัญลูกค้า ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบการรับรู้ด้านการบริหารคุณภาพ โดยรวมทั้งองค์กร (TQM) กับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานบริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีการรับรู้ด้านการบริหารคุณภาพโดยรวมทั้งองค์กร (TQM) ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่เพศต่างกันมีการรับรู้ด้านการบริหารคุณภาพ โดยรวมทั้งองค์กร (TQM) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่เพศ และสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ทดสอบความสัมพันธ์ของการรับรู้ด้านการบริหารคุณภาพ โดยรวมทั้งองค์กร (TQM) ทั้ง 3 ด้าน กับความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 6 ด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product management correlation coefficient) พบว่า การรับรู้ด้านการบริหารคุณภาพ โดยรวมทั้งองค์กร (TQM) โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

In this survey research investigation, the researcher investigates (1) the perceptions of total quality management (TQM) evinced by selected employees at Nissan Motor (Thailand) Co., Ltd. Furthermore, the researcher compares (2) the perceptions of TQM of the employees under study by reference to demographical characteristics. Moreover, the researcher inquires into (3) the levels of job satisfaction displayed by the employees under study. Additionally, the researcher compares (4) these levels of job satisfaction with the aforementioned demographical characteristics. Finally, the researcher considers (5) the relationships between the perceptions of TQM and job satisfaction expressed by the employees under study.

The sample population consisted of 307 employees at Nissan Motor (Thailand) Co., Ltd. The instrument of research was a five-rating scale questionnaire.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of percentage, mean and standard deviation. *t* test and *F* test were also employed. Hypothesis testing was conducted using Pearson's product moment correlation coefficient to determine the relationships between TQM and the levels of job satisfaction of the employees under study.

Findings are as follows:

1. The perceptions of TQM of the employees under study in the three aspects of customer focus, continuous improvement, and teamwork were evinced at a high level.

2. The job satisfaction of these employees in six aspects—work characteristics, job advancement, relationships with superiors, relationships with colleagues, working conditions, and compensation and welfare—were expressed at a moderate level.

3. In investigating the relationships of perceptions of TQM and demographical characteristics, the researcher found that the employees under study who differed in age, educational level, monthly income, and period of employment did not exhibit concomitant differences in perceptions of TQM. However, the employees who differed in gender exhibited parallel differences in perceptions of TQM at the statistically significant level of 0.05.

4. In comparing employee levels of job satisfaction by reference to demographical characteristics, the researcher determined that the employees who differed in gender and marital status did not display corresponding differences in job satisfaction. Nevertheless, employees who differed in age, educational level, monthly income and period of employment manifested corresponding differences in job satisfaction at the statistically significant level of 0.05.

5. In testing the relationships between perceptions of TQM in three aspects and job satisfaction in six aspects, the researcher employed Pearson's product moment correlation coefficient method. The results were that perceptions of TQM in an overall picture were determined to be positively correlated with job satisfaction in an overall picture at the statistically significant level of 0.05.