



ปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015



โดย
นางสาวสุธินี เขมรพันธุ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

THE CAUSAL FACTORS OF PARTICIPATION THAT INFLUENCE THE PERSONAL
PERFORMANCE UNDER THE ISO 9001:2015 STANDARD



By
MISS Sutinee CHETTAPINIT

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Arts (Public and Private Management)
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2021
Copyright of Silpakorn University

621220014 : การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทบัณฑิต

คำสำคัญ : ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ, ความไว้วางใจในองค์กร, การมีส่วนร่วม, ผลการ

ปฏิบัติงาน, ISO 9001:2015

นางสาว สุธินี เชษฐพิณิต: ปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พันชกร สิมะขจรบุญ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งจำนวน 191 ตัวอย่าง ที่ได้จากการสุ่มด้วยวิธีวิเคราะห์กำลัง (Power Analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป G*Power 3.0.10 ใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยเทคนิค Index of item objective congruence (IOC) วิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square SEM; PLS-SEM) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Smart PLS 3.0 ผลการศึกษา พบว่า ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 และความไว้วางใจในองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วม ($\beta = 0.345$, $p = 0.000$, $\beta = 0.337$, $p = 0.000$, $\beta = 0.176$, $p = 0.000$ ตามลำดับ) การมีส่วนร่วมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ($\beta = 0.566$, $p = 0.000$) โมเดลสมการโครงสร้างสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 31.6 ($R^2 = 0.316$) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การนำมาตรฐาน ISO 9001:2015 มาใช้เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 และความไว้วางใจในองค์กร ตามลำดับ

621220014 : Major (Public and Private Management)

Keyword : Glow Clarity, Organization Trust, Participation, Individual Performance, ISO 9001:2015

MISS SUTINEE CHETTAPINIT : THE CAUSAL FACTORS OF PARTICIPATION THAT INFLUENCE THE PERSONAL PERFORMANCE UNDER THE ISO 9001:2015 STANDARD
THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR PANUSCHAGONE SIMAKHAJORNBOON, Ph.D.

This research aims to study the causal factors of participation that influence personnel performance under the ISO 9001:2015 standard. The sample was 191 personnel in the hospital by power analysis method with the G*Power 3.0.10 package, used a 5-level estimation scale questionnaire as data collecting tool. Examined the quality of the tool by using the Index of item objective congruence (IOC) technique. Structural equation modeling with Partial Least Square Path (PLS-SEM) analyzed by Smart PLS 3.0 ready-made computer program. The result shows that clarity of quality goals, Knowledge of ISO 9001:2015 requirements, and organizational trust were positive influence on participation ($\beta = 0.345$, $p=0.000$, $\beta = 0.337$, $p=0.000$, $\beta = 0.176$, $p=0.000$, respectively). Participation has a positive influence on personnel performance ($\beta = 0.566$, $p=0.000$). The structural equation model can describe personnel performance by 31.6% ($R^2 = 0.316$). The findings suggest that, in applying the ISO 9001:2015 standard for engagement that affects personnel performance, organizations should focus on the clarity of quality goals, knowledge and understanding in the ISO requirements, and organizational trust, respectively.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัสกร สิมะขจรบุญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ได้สละเวลาอันมีค่าในการชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนมีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวรรรยา ธรรมอภิพล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นประธานสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.คนางค์ คันธมธูรพจน์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยศิลปากรแห่งนี้ ซึ่งสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์และเป็นพื้นฐานในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการประสานงาน และให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆด้วยดีเสมอ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณครอบครัวและเพื่อนร่วมสาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนที่ให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน และกำลังใจให้ด้วยดีเสมอมา จนทำให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นางสาว สุธินี เชษฐพิณิต

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 บริบทของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง.....	7
2.2 แนวคิด ทฤษฎีพื้นฐาน และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.2.1 ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ.....	8
2.2.2 ความไว้วางใจในองค์กร.....	10
2.2.3 ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2015.....	12
2.2.4 การมีส่วนร่วม.....	15

2.2.5 ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร.....	18
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	21
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย	21
3.1.1 ประชากร.....	21
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง	21
3.1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	22
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ตอนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา	34
1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าตอบแบบสอบถาม.....	34
1.2 วิเคราะห์ข้อมูลของความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ความไว้วางใจในองค์การ ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 การมีส่วนร่วม และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร.....	36
1.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง	45
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square SEM; PLS-SEM).....	61
2.1 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) การวิเคราะห์องค์ประกอบ.....	61
2.2 การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square SEM; PLS-SEM)	65
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	71
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	72

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา.....	72
ตอนที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์.....	72
ตอนที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง.....	73
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง.....	76
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	77
อภิปรายผล.....	77
ประโยชน์ของการวิจัย.....	80
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	83
รายการอ้างอิง.....	84
ภาคผนวก.....	90
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	91
ประวัติผู้เขียน.....	101

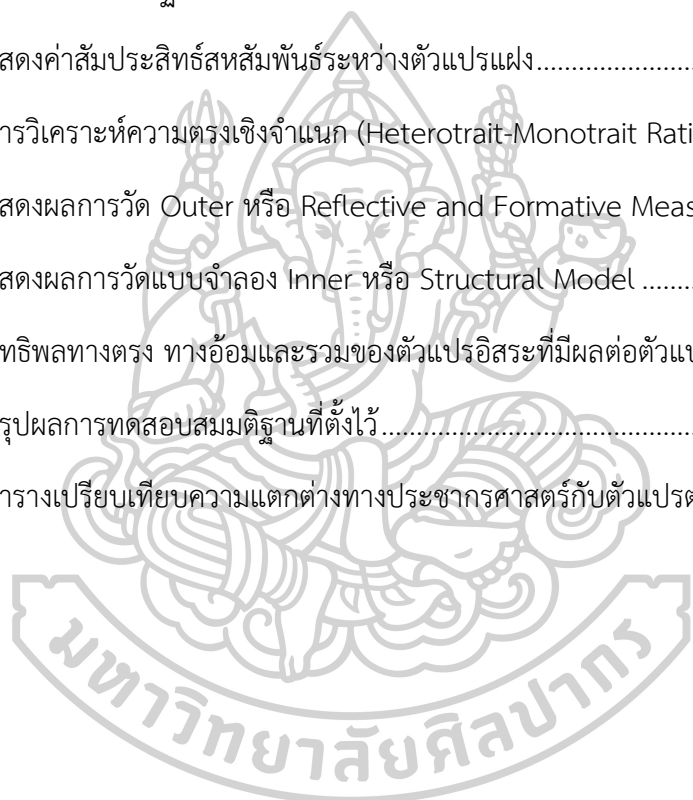


สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 สรุปจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
ตารางที่ 2 เกณฑ์การวัด Reflective Measurement Model	27
ตารางที่ 3 เกณฑ์การวัด Formative Measurement Model	29
ตารางที่ 4 เกณฑ์การวัด Structural Model	30
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	34
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ	36
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความไว้วางใจในองค์กร	38
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015	40
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการมีส่วนร่วม	41
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	43
ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความแตกต่างของความชัดเจนของเป้าหมาย จำแนกตามเพศ	45
ตารางที่ 12 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความชัดเจนของเป้าหมาย จำแนกตามอายุ	45
ตารางที่ 13 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความชัดเจนของเป้าหมาย จำแนกตามหน่วยงาน	46
ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ จำแนกตามหน่วยงาน โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้	47
ตารางที่ 15 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความชัดเจนของเป้าหมาย จำแนกตามระดับปฏิบัติการ	48
ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความแตกต่างของความไว้วางใจในองค์กร จำแนกตามเพศ	49

ตารางที่ 17 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจองค์กร จำแนกตามอายุ.....	49
ตารางที่ 18 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในองค์กร จำแนกตามหน่วยงาน.....	50
ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในผู้บริหาร จำแนกตามหน่วยงานโดยวิธีการ ทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้.....	51
ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามหน่วยงานโดย วิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé	51
ตารางที่ 21 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในองค์กร จำแนกตามระดับปฏิบัติการ	52
ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 จำแนก ตามเพศ.....	53
ตารางที่ 23 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความรู้ความเข้าใจใน ข้อกำหนด ISO 9001:2015 จำแนกตามอายุ.....	53
ตารางที่ 24 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความรู้ความเข้าใจใน ข้อกำหนด ISO 9001:2015 จำแนกตามหน่วยงาน.....	54
ตารางที่ 25 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความรู้ความเข้าใจใน ข้อกำหนด ISO 9001:2015 จำแนกตามระดับปฏิบัติการ	54
ตารางที่ 26 เปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วม จำแนกตามเพศ.....	55
ตารางที่ 27 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการมีส่วนร่วม จำแนกตาม อายุ.....	55
ตารางที่ 28 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการมีส่วนร่วม จำแนกตาม หน่วยงาน.....	56
ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วม จำแนกตามหน่วยงานโดยวิธีการทดสอบราย คู่ของ Scheffé ดังนี้.....	57
ตารางที่ 30 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการมีส่วนร่วม จำแนกตาม ระดับปฏิบัติการ	58

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามเพศ.....	59
ตารางที่ 32 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามอายุ.....	59
ตารางที่ 33 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามหน่วยงาน.....	60
ตารางที่ 34 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามระดับปฏิบัติการ.....	61
ตารางที่ 35 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง.....	63
ตารางที่ 36 การวิเคราะห์ความตรงเชิงจำแนก (Heterotrait-Monotrait Ratio: HTMT).....	63
ตารางที่ 37 แสดงผลการวัด Outer หรือ Reflective and Formative Measurement Model..	67
ตารางที่ 38 แสดงผลการวัดแบบจำลอง Inner หรือ Structural Model.....	69
ตารางที่ 39 อิทธิพลทางตรง ทางอ้อมและรวมของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม.....	70
ตารางที่ 40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้.....	71
ตารางที่ 41 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์กับตัวแปรต่างๆ.....	74



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ภาพที่ 2 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่วิเคราะห์ได้จากโปรแกรม PLS แสดงค่า Path Coefficients(β), Determination Coefficient (R^2) และ Loadings(λ) (ก่อนปรับโมเดล)	66
ภาพที่ 3 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่วิเคราะห์ได้จากโปรแกรม PLS แสดงค่า Path Coefficients(β), Determination Coefficient (R^2) และ Loadings(λ) (หลังปรับโมเดล)	67



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ซึ่งเป็นเครื่องมือการจัดการที่ช่วยให้องค์กรสามารถจัดการระบบบริหารคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างความพึงพอใจและการเป็นที่ยอมรับแก่ผู้รับบริการรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (อิทธิกร นวลเพ็ญ, 2561) ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศสมาชิกขององค์กร ISO โดยมีสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) เป็นตัวแทนของประเทศไทย โดยประกาศใช้ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 ครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2530 ซึ่งตามกฎของ ISO จะต้องมีการทบทวนทุกๆ 5 ปี แต่ไม่เป็นกำหนดการที่แน่นอนเสมอไป ขึ้นอยู่กับความจำเป็นและความคาดหวังรวมถึงความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดดังกล่าว ซึ่งปัจจุบันคือระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2552)

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 เป็นระบบการบริหารงานที่เริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกองค์กร แล้วนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้สินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดอย่างสม่ำเสมอ มุ่งเน้นการบริหารงานแบบเป็นระบบ สื่อสารนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพให้ทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้บุคลากรรับทราบและเข้าใจ ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วม ด้วยเหตุนี้องค์กรภาครัฐและเอกชนจึงกำหนดให้ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 เป็นเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่บุคลากรในองค์กรต้องนำไปปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (เสาวนีย์ เปี่ยมคุ้ม, 2553)

ในการดำเนินการขององค์กรนั้นความชัดเจนของเป้าหมายมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากเป้าหมายที่องค์กรมอบหมายหรือสื่อสารไปยังผู้ปฏิบัติงานนั้นแสดงถึงจุดหมายปลายทางขององค์กรที่ต้องการบรรลุถึง ซึ่งเป้าหมายสูงสุดขององค์กรส่วนใหญ่มุ่งประเด็นไปที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือกำไร ดังนั้นเป้าหมายจึงจะต้องมีความเฉพาะเจาะจงในเงื่อนไขต่างๆ ที่กระจ่างชัด เป้าหมายที่ไม่ชัดเจนแสดงถึงการมีจุดหมายปลายทางที่ไม่แน่นอน ขาดความสำคัญและไม่มีประสิทธิภาพ การมีเป้าหมายที่ดีและถูกต้องทำให้องค์กรสามารถวัดผลการกระทำได้ ซึ่งเป้าหมายที่มีความชัดเจนจะทำให้เกิดผลดีต่อทั้งพนักงานและองค์กร (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2529) ดังนั้นการส่งเสริมความชัดเจนของเป้าหมายจึงเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Raney, 2003) การชี้แจงเป้าหมายสามารถลดความขัดแย้งและปรับปรุงคุณภาพของการประสานงานในองค์กรได้ (Garnett, 1992) ความชัดเจนของเป้าหมายในองค์กรจึงมีบทบาทในการกำหนดและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

จากความเข้าใจและความไว้วางใจในการร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายองค์กรและเพื่อผลสัมฤทธิ์ของงานที่ตนปฏิบัติ

ความไว้วางใจมีความสำคัญในหลายทางและเป็นส่วนประกอบที่จำเป็นในสัมพันธภาพของมนุษย์หลายๆด้านซึ่งส่งผลให้เกิดความราบรื่นและเกิดคุณค่าในการแลกเปลี่ยนต่างๆ (Shaw, 1997) ความไว้วางใจเป็นข้อตกลงที่ไม่ได้เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้บริหารหรือองค์กร แต่เป็นสิ่งที่พนักงานคาดหวังจากผู้บริหารหรือองค์กร ในมุมมองของพนักงานคือการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากคำมั่นสัญญาหรือพันธกรณีที่องค์กรให้ไว้กับเขา หากบุคลากรมีความไว้วางใจอยู่ในระดับต่ำแสดงถึงแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงการเผชิญความเสี่ยง มีการเรียกร้องมากขึ้น องค์กรจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงลักษณะสังคมที่เกิดความไม่ไว้วางใจ การสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับบุคลากรเอาไว้จะช่วยลดโอกาสที่บุคลากรจะไม่ปฏิบัติตามข้อสัญญาเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามข้อสัญญาทำให้เกิดผลในทางลบทั้งต่อองค์กรและบุคลากร เช่น บุคลากรมีความตั้งใจน้อยลงในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้น หากความไว้วางใจอยู่ในระดับสูงแล้วพนักงานจะเกิดแรงจูงใจในการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร (Robbins & Judge, 2011)

การมีส่วนร่วมทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติต่อการบริหารงานขององค์กรในทิศทางที่ดี ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความผูกพันต่อหน่วยงานและภารกิจที่ตนเองมีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความสำเร็จ (Cotton, 1997) ซึ่งกระบวนการเข้าร่วมของบุคคลนั้นเป็นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยการระดมความคิดเห็น ตัดสินใจ วางแผนปฏิบัติการ และติดตามผลการประเมินเป็นการร่วมมือร่วมใจ การประสานงาน และความรับผิดชอบในกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์, 2554) องค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้นต้องเกิดจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่องค์กรมอบหมาย ซึ่งการปฏิบัติงานด้าน ISO 9001:2015 จำเป็นต้องอาศัยการร่วมมือของบุคลากรในทุกระดับเพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย (อังคณา ไมตรีสรสันต์, 2546) ซึ่งองค์กรประเภทโรงพยาบาลในประเทศไทยทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในปัจจุบัน นิยมใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มาเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารและเป็นตัวบ่งบอกถึงมาตรฐานระดับสากล นอกจากการบริการด้านการรักษาพยาบาลแล้ว ส่วนที่สำคัญของโรงพยาบาลอีกส่วนหนึ่งนั่นคือส่วนสนับสนุนภายในโรงพยาบาล (Back Office) ซึ่งเป็นฟันเฟืองที่ช่วยขับเคลื่อนให้ภารกิจการรักษาพยาบาลนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี (วลัยพร โลหะประภากุล, 2551)

โรงพยาบาลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นโรงพยาบาลที่ได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมาอย่างต่อเนื่องและได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ในการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ในปี พ.ศ. 2562 ด้วยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรจนได้รับการรับรองมาตรฐานด้านคุณภาพ แต่สาเหตุของการร่วมแรงร่วมใจในครั้งนี้เกิดจากปัจจัย

ใดบ้าง การร่วมมือในครั้งนี้จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือไม่ ซึ่งผลการศึกษาปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 อาจเป็นประโยชน์ต่อองค์การที่ต้องการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการรับการตรวจติดตามเพื่อต่ออายุการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015

สมมติฐานของการวิจัย

H1: ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015

H2: ความไว้วางใจในองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015

H3: ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015

H4: การมีส่วนร่วมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 มีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

วิเคราะห์ปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 ประกอบด้วยตัวแปรดังนี้

1.1 ตัวแปรด้านความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ประกอบด้วย เป้าหมายของงานแต่ละบุคคล เป้าหมายขององค์การ วิธีการสื่อสารเป้าหมาย ความชัดเจนของเป้าหมาย

1.2 ตัวแปรด้านความไว้วางใจในองค์กร ประกอบด้วย ความไว้วางใจในผู้บริหาร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน

1.3 ตัวแปรด้านความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ประกอบด้วย ด้านบริบทองค์กร ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านการสนับสนุน ด้านการดำเนินการ ด้านการประเมินสมรรถนะ ด้านการปรับปรุง

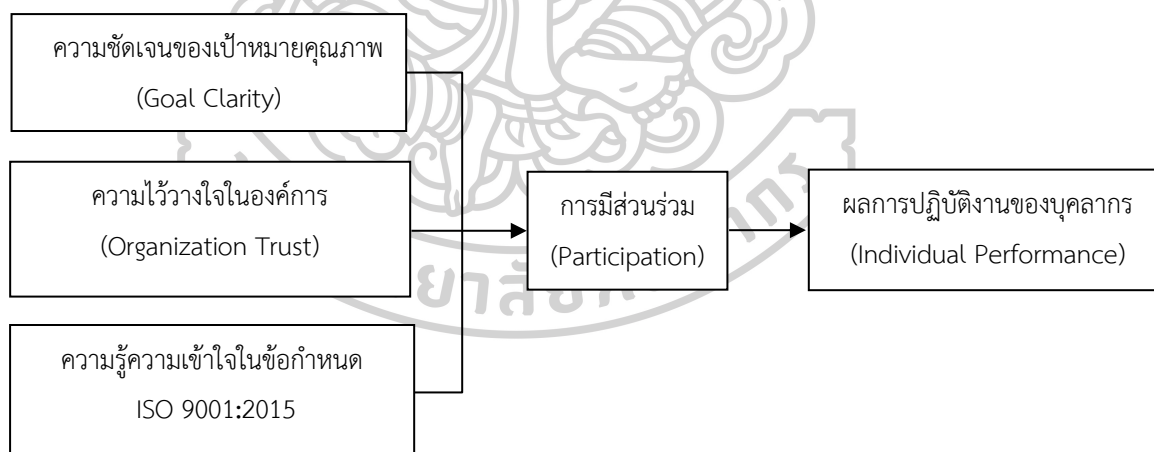
1.4 ตัวแปรด้านการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติตามกิจกรรม การติดตามผลและประเมินผล การนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงาน

1.5 ตัวแปรด้านผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านความคุ้มค่า

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดหน่วยงาน A หน่วยงาน B หน่วยงาน C หน่วยงาน D หน่วยงาน E หน่วยงาน F และหน่วยงาน G รวมทั้งสิ้นจำนวน 994 คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ หมายถึง การที่องค์กรได้มอบหมายหรือสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบโดยมีลักษณะที่เป็นข้อความชัดเจน ชัดชัดให้เห็นถึงผลงานที่ต้องการให้เกิดผลสำเร็จสามารถวัดได้ โดยเป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติมีส่วนร่วมในการรับทราบและเข้าใจในเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ ง่ายต่อการกำหนดภารกิจมอบหมายงานและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จในที่สุด

2. ความไว้วางใจขององค์กร หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลในการยอมรับการกระทำขององค์กร เป็นความรู้สึกไว้วางใจและเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กร โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการกระทำและการตัดสินใจขององค์กร

3. ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2015 หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการสั่งสม ศึกษา การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมถึงความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ ทั้งการได้ยิน การฟัง การคิด หรือการปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001:2015

4. การมีส่วนร่วม หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคลากรภายในองค์กร ภายใต้ความเกี่ยวข้องทางจิตใจของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม ISO 9001:2015 ขององค์กรในระดับต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกิจกรรมที่ร่วมมือกันดำเนินการ ซึ่งกระบวนการเข้าร่วมของบุคคลนั้นเป็นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นการร่วมมือร่วมใจ การประสานงาน และความรับผิดชอบในกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยระดมความคิดเห็น ตัดสินใจ วางแผนปฏิบัติการ ติดตามผลการประเมิน

5. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานซึ่งแสดงให้เห็นถึงสมรรถนะของพนักงานในองค์กรที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ถูกประเมินจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดความสำเร็จของการทำงานเพราะเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

6. บุคลากร หมายถึง บุคลากรในสังกัด 7 หน่วยงานของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง คือ 1) หน่วยงาน A 2) หน่วยงาน B 3) หน่วยงาน C 4) หน่วยงาน D 5) หน่วยงาน E 6) หน่วยงาน F 7) หน่วยงาน G

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015
2. เพื่อนำปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001: 2015 ไปส่งเสริมบุคลากรให้เกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร



บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางของการศึกษาวิจัยโดยเนื้อหาในบทนี้ประกอบด้วยดังนี้

- 2.1 บริบทของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีพื้นฐาน และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
 - 2.2.1 ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ
 - 2.2.2 ความไว้วางใจในองค์กร
 - 2.2.3 ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015
 - 2.2.4 การมีส่วนร่วม
 - 2.2.5 ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.1 บริบทของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง

โรงพยาบาลแห่งหนึ่งมีการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายองค์กร และพันธกิจ ดังนี้

วิสัยทัศน์ : สถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน เพื่อสร้างสรรค์สุขภาวะแก่มวลมนุษยชาติ

เป้าหมายองค์กร : องค์กรที่เป็นเลิศ มุ่งสู่นาคตด้วยผลงานที่เป็นเลิศ

พันธกิจ

1. จัดการศึกษาและฝึกอบรม เพื่อผลิตบัณฑิต บุคลากรด้านสุขภาพ และแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะทางที่ตอบสนองต่อความต้องการในอนาคต
2. ให้บริการทางการแพทย์และการสร้างเสริมสุขภาวะโดยเน้นระดับตติยภูมิ เพื่อเป็นต้นแบบของระบบบริการสุขภาพ
3. วิจัยและสร้างนวัตกรรม เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ด้านสุขภาพและการศึกษา ด้วยการบูรณาการพันธกิจ เพื่อดำเนินการให้มีคุณภาพ คุณธรรม ทันสมัย ได้มาตรฐานสากล นำมาซึ่งศรัทธาและความนิยมสูงสุดจากประชาชน รวมทั้งเป็นสถาบันหลักในการขึ้นนำสังคมไทยและนานาชาติ ในด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต

โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง มีระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ที่มีประสิทธิภาพ และมีกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานบริการของ 7 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงาน A, หน่วยงาน B, หน่วยงาน C หน่วยงาน D, หน่วยงาน E, หน่วยงาน F และหน่วยงาน G รวมจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 994 คน ก่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ

จึงประกาศให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับทราบวัตถุประสงค์คุณภาพด้านบริการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 เพื่อปลูกจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกันอย่างเป็นระบบ

ซึ่งบุคลากรแต่ละระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามกระบวนการต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้ตามรูปแบบดังนี้

1. ด้านการวางแผน โดยมีการจัดทำนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพสำหรับระบบบริหารคุณภาพ และสอดคล้องกับบริบทและทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร และนำมากำหนดเป็นแผนปฏิบัติการในแต่ละระบบงานเพื่อให้สอดคล้องกัน ทั้งนี้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานได้สร้างการมีส่วนร่วม กำหนดแนวทางและให้การสนับสนุนทรัพยากรต่างๆในการดำเนินกิจกรรมในระบบ ISO 9001:2015 อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม หลังจากมีการจัดทำนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพสำหรับระบบบริหารคุณภาพแล้วจึงมีการสื่อสารให้ทุกหน่วยงานทราบ เพื่อดำเนินการตามแผนที่วางไว้ ปฏิบัติและควบคุมกระบวนการต่างๆที่จำเป็นต่อไปเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน 9001:2015

3. ด้านการติดตามผลและประเมินผล มีการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit) ปีละ 1 ครั้ง และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและผลที่ได้จากการตรวจติดตามภายในและตรวจวัด

4. ด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงาน

2.2 แนวคิด ทฤษฎีพื้นฐาน และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีพื้นฐาน และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 ดังนี้

2.2.1 ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ

ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ หมายถึง การที่องค์กรได้มอบหมายหรือสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบโดยมีลักษณะที่เป็นข้อความชัดเจน ชัดชัดให้เห็นถึงผลงานที่ต้องการให้เกิดผลสำเร็จสามารถวัดได้ โดยเป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติมีส่วนร่วมในการรับทราบและเข้าใจในเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ ง่ายต่อการกำหนดภารกิจมอบหมายงานและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จในที่สุด (Park Soonae & Choi Sungjoo, 2020)

ความชัดเจนของเป้าหมาย มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรและการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของบุคลากรเนื่องจากเป้าหมายที่องค์กรมอบหมายหรือสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็น

การแสดงความต้องการขององค์กร ซึ่งควรมีความเฉพาะเจาะจงในเงื่อนไขต่างๆ เป้าหมายที่ดีจึงควรปรับให้กระจ่างชัดเจน เพราะเป้าหมายที่ไม่ชัดเจนแสดงถึงการมีจุดหมายปลายทางที่ไม่แน่นอนขาดความสำคัญและไม่มีประสิทธิภาพ และเป้าหมายที่ดีและถูกต้องจะวัดผลการกระทำได้ ซึ่งเป้าหมายที่มีความกระจ่างชัดเจนจะทำให้เกิดผลดีต่อพนักงานและองค์กร (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา, 2529)

การส่งเสริมความชัดเจนของเป้าหมายได้กลายเป็นหลักสำคัญในการเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Raney, 2003) การชี้แจงเป้าหมายสามารถลดความขัดแย้งและปรับปรุงคุณภาพของการประสานงานหรือมีส่วนร่วมในองค์กรได้ (Garnett, 1992)

ความชัดเจนของเป้าหมายในองค์กรมีบทบาทในการกำหนดและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายผู้ปฏิบัติจะเพิ่มความพยายามในการทำงานร่วมกันและทำให้สำเร็จด้วยวิธีที่มีประสิทธิภาพ

ปกติเป้าหมายขององค์กรจะต้องเกิดมาจากกระบวนการกำหนดเป้าหมาย โดยต้องเริ่มมาจากเป้าหมายของงานแต่ละบุคคล (Individual Task Goal) เป้าหมายของกลุ่มงาน (Work-Group Goal) เป้าหมายของหน่วยงาน (Department Goal) และเป้าหมายขององค์กร (Organization Goal) ตามลำดับ ดังนั้น เป้าหมายที่ดีจึงต้องมีลักษณะที่เป็นข้อความชัดเจน ชี้ชัดให้เห็นถึงผลงานที่ต้องการให้เกิดผลสำเร็จสามารถวัดได้ (ภรณ์ กীরติบุตร, 2529) ความชัดเจนของเป้าหมายมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติและผลการปฏิบัติงาน โดยมีความสำคัญดังนี้ (กุศล รักษา, 2539)

- 1) ทำให้ผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติบิดเบือนเป้าหมายได้ยาก
- 2) ทำให้การกำหนดเครื่องมือ การสนับสนุน และการให้คำชี้แนะมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนแน่นอน
- 3) ทำให้มีศูนย์อำนาจในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติที่เข้มแข็ง
- 4) ทำให้ความจำเป็นในการออกกฎระเบียบเพื่อการควบคุมน้อยลง
- 5) ช่วยลดช่องทางการหาโอกาสเบี่ยงเบนในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ
- 6) ทำให้เจตนาเดิมในนโยบายขององค์กรยังคงอยู่
- 7) ป้องกันการใช้ทรัพยากรที่ผิด
- 8) เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือบุคคลภายนอกสามารถตรวจสอบพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์กรได้
- 9) ทำให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความเข้าใจในเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ

10) ง่ายต่อการกำหนดภารกิจมอบหมายและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติ ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จในที่สุด

การรับรู้นโยบายของบริษัทเป็นส่วนที่สืบเนื่องมาจากการที่บริษัทมีการสื่อสารเป้าหมายที่ชัดเจนให้พนักงานรับรู้มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติของพนักงานบริษัท (อดิเรก เพ็ชรรัตน์, 2554) โดยการรับรู้การสนับสนุนองค์การมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมขององค์การ เช่น การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือไคเซ็น (Glover et al, 2011) ผ่านการสื่อสารภายในองค์การ เนื่องจากการสื่อสารวัตถุประสงค์ ขั้นตอน ประโยชน์ ให้ผู้เข้าร่วมโดยมีข้อความและทิศทางการสื่อสารที่ชัดเจนนั้นทำให้สมาชิกในองค์การเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมมากขึ้น (ธีรวัฒน์ จันทิก, 2561) ทั้งนี้นโยบายผู้บริหารมีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มวงจรควบคุมคุณภาพ (QCC) ของพนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น บริษัทชิ้นส่วนยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี (นพพล หามวงศ์, 2554) นอกจากนี้ยังพบว่า การตั้งเป้าหมายเชิงสัมฤทธิ์มีอิทธิพลทั้งทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น หน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลเรื่องการบริการทรัพยากรบุคคลจึงควรพิจารณาและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายเชิงสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีระดับที่สูงขึ้น โดยการส่งเสริมให้เกิดเป้าหมายเชิงสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน อาจทำได้ทั้งระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน เช่น การจัดฝึกอบรมให้บุคลากรตระหนักและเห็นความสำคัญของการตั้งเป้าหมายเชิงสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (วารุณี ทองดี, 2559)

จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความชัดเจนของเป้าหมายส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จึงเป็นที่มาของสมมติฐานที่ 1 ดังนี้

H1: ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015

2.2.2 ความไว้วางใจในองค์การ

ความไว้วางใจในองค์การ หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลในการยอมรับการกระทำขององค์การเป็นความรู้สึกไว้วางใจและเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์การ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการกระทำและการตัดสินใจขององค์การ (McAllister, 1995)

ความไว้วางใจในองค์การเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์การดำรงอยู่และประสบความสำเร็จ เนื่องจากการทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน ทั้งนี้ แนวโน้มในปัจจุบันมีความหลากหลายขององค์ประกอบในการทำงานร่วมกันมากขึ้น ความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในองค์การจึงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือและการมี

ส่วนร่วมในองค์การเป็นพื้นฐานและความไว้วางใจก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อองค์การ หากองค์การใดปราศจากความไว้วางใจของบุคคลในองค์การ จะทำให้เสียเวลาและทรัพยากรในการบริหารจัดการเป็นจำนวนมากจนกว่าองค์การจะประสบผลสำเร็จได้ (Bijlsma-Frankema & Koopman, 2003)

ความไว้วางใจมีความสำคัญในหลายทางและเป็นส่วนประกอบที่จำเป็นในสัมพันธภาพของมนุษย์หลายๆด้านซึ่งส่งผลให้เกิดความราบรื่นและเกิดคุณค่าในการแลกเปลี่ยนต่างๆ (Shaw, 1997) หากความไว้วางใจอยู่ในระดับต่ำ พนักงานมีแนวโน้มหลีกเลี่ยงการเผชิญกับปัญหา การมีส่วนร่วมขององค์กรลดลง มีการเรียกร้องเกิดขึ้น ผู้บริหารในองค์การจะต้องเร่งสร้างและรักษาความไว้วางใจไว้ จะทำให้ลดโอกาสเกิดการต่อต้านของพนักงาน เนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ทำให้เกิดผลในทางลบ เช่น มีความตั้งใจน้อยลงในการที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย (Robbins & Judge, 2011)

ความไว้วางใจถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและความผูกพันในองค์การได้ และการเพิ่มขึ้นของความไว้วางใจภายในองค์การจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิผลทางบวกต่อองค์การ (Gilbert & Tang, 1998) ดังนี้

1. ทนต่อการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงหรือความไม่มั่นคงทำให้องค์การไม่สามารถรับประกันความมั่นคงของงานในระยะยาวได้ ความไว้วางใจจึงมีความสำคัญมากในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น บุคคลอาจต้องเปลี่ยนไปมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งระดับความไว้วางใจจะเป็นตัวกำหนดสัมพันธดังกล่าว สอดคล้องกับ (Fairholm & Gilbert, 1994) กล่าวว่าความไว้วางใจเป็นความสัมพันธ์ที่มีความเสี่ยงแต่เป็นสิ่งจำเป็น เมื่อมีความไว้วางใจในตัวบุคคลหนึ่งขึ้น แสดงว่าเราเชื่อในความเชื่อถือได้ของบุคคลนั้นๆ เราจึงปฏิบัติต่อบุคคลนั้นด้วยความเชื่อมั่น แม้ว่าจะไม่มีข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับบุคคลนั้นๆครบถ้วน

2. ความภักดีของพนักงานต่อองค์การสูงขึ้น เนื่องจากความไว้วางใจในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์การในระดับสูง ความไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญ เพราะการที่บุคคลมีความผูกพันในองค์การนั้นเป็นตัวกำหนดให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายและรักษาพนักงานในองค์การให้คงอยู่

ทั้งนี้ หากความไว้วางใจในองค์การต่ำ องค์การจะเกิดความสูญเสียทรัพยากรในการบริหารเป็นจำนวนมาก และภายในองค์การจะขาดความปรองดองกัน ความคิดสร้างสรรค์จะน้อยลง องค์การจะมีกระบวนการตัดสินใจที่ไม่มีประสิทธิภาพ พนักงานไม่ต้องการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ อัตราการลาออกของบุคลากรจะสูงขึ้น ข่าวลือต่างๆภายในองค์การจะมากตามไปด้วย (อุซุมพร แก้วขุนทด, 2550)

การศึกษาแนวคิดความไว้วางใจที่ผ่านมาพบว่าความไว้วางใจแบ่งออกเป็น 2 มิติ ได้แก่

1. ความไว้วางใจระหว่างบุคคล สามารถประเมินได้จากความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

2. ความไว้วางใจในระบบ สามารถประเมินได้จากความไว้วางใจในองค์การในการศึกษาความไว้วางใจทั้ง 2 มิติ ถือเป็นปัจจัยในการส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในองค์การ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างเสมอภาคระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานจะทำให้ทุกคนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Luhman, 1979)

ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ในทางบวกเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในเป้าหมาย ซึ่งถือว่าการมีส่วนร่วมอย่างหนึ่ง รวมถึงการมีผลการปฏิบัติงานที่ดี (Dirks & Ferrin, 2002) แต่ ศิริชัย ศรีประทุมวงศ์ และรัตติกรณ์ จงวิศาล (2553) พบว่าความไว้วางใจในหัวหน้างานไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ อาจเป็นเพราะความไว้วางใจในงานเป็นทัศนคติของแต่ละบุคคลไม่ใช่รูปแบบของพฤติกรรมที่เกิดผลมากพอที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานทำให้ไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Brower et al., 2009) พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้เช่นกัน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความไว้วางใจในองค์การเป็นสิ่งที่บุคลากรรู้สึกวางใจและเต็มใจที่จะทำงานให้องค์การ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในองค์การ มีการปฏิสัมพันธ์อย่างเสมอภาคระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา ทำให้ทุกคนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าความไว้วางใจในองค์การส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จึงเป็นที่มาของสมมติฐานที่ 2

H2: ความไว้วางใจในองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015

2.2.3 ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2015

ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2015 หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการสั่งสม ศึกษา การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมถึงความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ ทั้งการได้ยิน การฟัง การคิด หรือการปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001:2015

ISO (International Organization for Standardization) คือ มาตรฐานสากลในการบริหารองค์การ ที่ทั่วโลกให้การยอมรับว่าได้มีการจัดการ การบริหารอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดทิศทางองค์การ, เป้าหมายองค์การ และประยุกต์ใช้เครื่องมือต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรม สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ ดังนั้นแล้ว การที่องค์การได้รับการรับรองบริหารคุณภาพ

ISO 9001:2015 จึงเป็นการการันตีได้ว่า องค์กรนั้น ได้มีการบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบ ทำให้มั่นใจได้ว่า คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการนั้นๆ

มาตรฐาน ISO มีหลายประเภท ขึ้นอยู่กับความต้องการการรองรับรองแต่ละองค์กร และลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกันไป เช่น

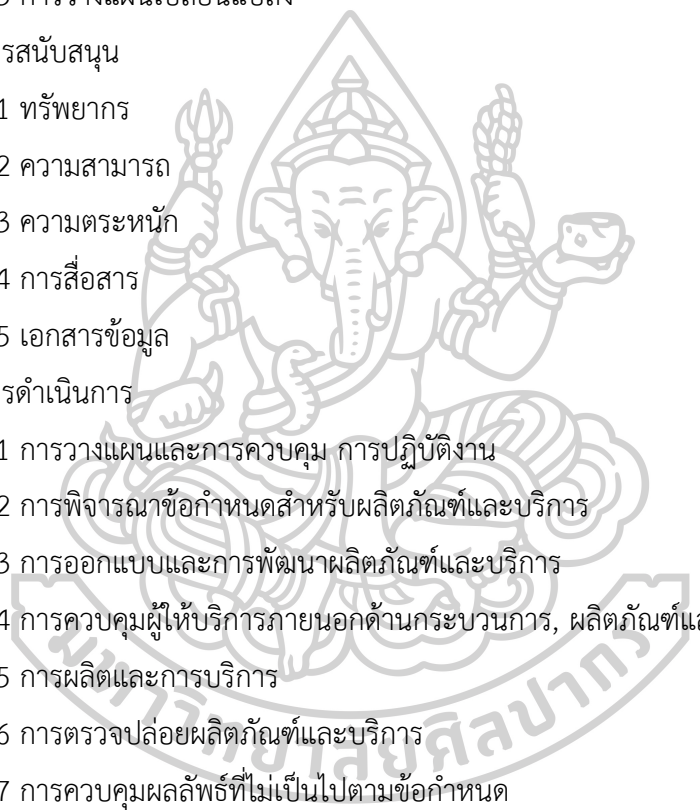
ISO 9000	คือ ระบบบริหารคุณภาพ
ISO 14000	คือ ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
ISO/TS 16949	คือ ระบบการบริหารคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมรถยนต์
ISO 22000	คือ ระบบการจัดการความปลอดภัยของอาคาร
ISO 50000	คือ ระบบการจัดการด้านพลังงาน

ISO 9001: 2015 คือ มาตรฐานของระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System: QMS) ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล เป็นระบบที่ใช้สำหรับบริหารกระบวนการให้ได้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอจัดทำและประกาศใช้โดย International Organization for Standardization (at Geneva Switzerland)

ISO 9001: 2015 มีการปรับเปลี่ยนจากมาตรฐานฉบับเดิมโดยพิจารณาในมุมมองที่กว้างขึ้น และในระดับที่สูงขึ้นครอบคลุมทั้งระดับปฏิบัติการ (Operational Level) และระดับกลยุทธ์ (Strategic Level) โดยเน้นบทบาทของผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดบริบทองค์กรทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับจุดประสงค์และทิศทางกลยุทธ์ขององค์กรการชี้แจง ความต้องการความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง (อิทธิกร นวลเพ็ญ, 2561)

นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับแนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุถึงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ โดยกำหนดให้มีการชี้แจงและจัดการความเสี่ยงและโอกาส เพื่อช่วยให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงประสงค์และป้องกันการเกิดผลกระทบในด้านลบ ในมาตรฐาน ISO 9001: 2015 มีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดตามโครงสร้างใหม่ที่เรียกว่า High Level Structure ตาม ANNEX SL ซึ่งประกอบด้วย ข้อกำหนด 10 ข้อ ดังนี้

1. ขอบเขต
2. มาตรฐานอ้างอิง
3. คำศัพท์และคำนิยาม
4. บริบทองค์กร
 - 4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร
 - 4.2 ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
 - 4.3 การพิจารณาขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ
 - 4.4 ระบบบริหารคุณภาพขององค์กร

5. การเป็นผู้นำ
 - 5.1 การเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น
 - 5.2 นโยบาย
 - 5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ในองค์กร
 6. การวางแผน
 - 6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส
 - 6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ
 - 6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง
 7. การสนับสนุน
 - 7.1 ทรัพยากร
 - 7.2 ความสามารถ
 - 7.3 ความตระหนัก
 - 7.4 การสื่อสาร
 - 7.5 เอกสารข้อมูล
 8. การดำเนินการ
 - 8.1 การวางแผนและการควบคุม การปฏิบัติงาน
 - 8.2 การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ
 - 8.3 การออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ
 - 8.4 การควบคุมผู้ให้บริการภายนอกด้านกระบวนการ, ผลิตภัณฑ์และบริการ
 - 8.5 การผลิตและการบริการ
 - 8.6 การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ
 - 8.7 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
 9. การประเมินสมรรถนะ
 - 9.1 การติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมิน
 - 9.2 การตรวจติดตามภายใน
 - 9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร
 10. การปรับปรุง
 - 10.1 ทั่วไป
 - 10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข
 - 10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 

ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพมีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครปฐม (ประชากรณ์ ทัพโพธิ์, 2557) ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด (ณัฐฐา แก้วนวล, 2558) และพบว่าปัจจัยด้านการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการทำงาน เนื่องจากความรู้พื้นฐานควบคู่กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรจะส่งผลให้เกิดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้านความปลอดภัยของพนักงานบริษัท ไทยแอร์พอร์ต กราวนด์ เซอร์วิส เซส จำกัด (นันทน์ภัส กาญจนเลขา, 2547) และความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง (ปราณี สุขศิริสวัสดิ์, 2557) และความรู้เกี่ยวกับการรักษาระบบคุณภาพ ISO 22000:2005 ทางด้านการตรวจประเมินแบบเฝ้าระวังมีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาระบบคุณภาพ ISO 22000:2005 ของพนักงานบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด (ศรีรุจา ธรรมคุณท์, 2554) ซึ่งทัศนคติด้านความเข้าใจที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในของของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน (วุฒิชัย อารักษ์ไพชมงค์, 2554)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2015 เป็นสิ่งที่เกิดจากการสั่งสม ศึกษา การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมถึงความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ ทั้งการได้ยิน การฟัง การคิด หรือการปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001:2015

จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 เป็นที่มาของสมมติฐานที่ 3

H3: ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015

2.2.4 การมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม หมายถึง การเกี่ยวข้องในด้านจิตใจและอารมณ์ความรู้สึกของบุคลากรที่จะกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรค์ที่จะกระทำในสิ่งที่บรรลุเป้าหมายของทีมงานทำให้เกิดการมีส่วนร่วม มีการช่วยเหลือหรือสนับสนุนการดำเนินการกิจกรรมต่างๆในองค์กร อาจเป็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจหรือกระบวนการบริหาร และเป็นการทำงานร่วมกับทีมงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความร่วมมือร่วมใจ โดยการทำงานดังกล่าวในช่วงเวลา และลำดับเหตุการณ์ที่

ถูกจังหวะและเหมาะสม (Newstrom & Davis, 1993; วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์, 2554; วันชัย วัฒนศัพท์, 2547; ธัญมน กำแสง, 2558)

การมีส่วนร่วมทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติต่อการบริหารงานขององค์การไปในทิศทางที่ดีขึ้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความผูกพันแต่หน่วยงานและภารกิจที่ตนเองมีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่จะมุ่งสู่ความสำเร็จ (Cotton, 1997) ซึ่งการมีส่วนร่วมมีลักษณะ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

การมีส่วนร่วมอย่างเป็นทางการ คือการมีส่วนร่วมที่ถูกต้องตามระบบขององค์การ ซึ่งเป็น การมีส่วนร่วมตามหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมตามขอบเขตที่องค์การได้กำหนดนโยบายไว้

การมีส่วนร่วมอย่างไม่เป็นทางการ คือการมีส่วนร่วมที่เกิดขึ้นอย่างไม่มีโครงสร้าง โดยเป็น การตกลงร่วมกันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ระหว่างพนักงานในบรรยากาศของความเป็นส่วนตัวมากกว่า ลักษณะการมีส่วนร่วมอย่างเป็นทางการ

2. การมีส่วนร่วมทางตรงและทางอ้อม

การมีส่วนร่วมทางตรง คือการที่พนักงานแต่ละคนมีสิทธิและโอกาสที่จะแสดงการมี ส่วนร่วมที่เกี่ยวข้องกับงานหรือเป้าหมายขององค์การ เป็นการมีส่วนร่วมโดยตรงแบบทันที

การมีส่วนร่วมทางอ้อม คือการที่พนักงานมีส่วนร่วมโดยผ่านตัวแทน

นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีของ (Cohen & Uphoff, 1977) ที่ได้แบ่งลักษณะการมีส่วนร่วมไว้ เป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การตัดสินใจชนิดนี้เป็นศูนย์กลางของการเกิดความคิดที่ หลากหลาย มีการกำหนดและประเมินทางเลือกการตัดสินใจ เลือกเปรียบเทียบได้กับการวางแผน เพื่อนำทางที่ได้เลือกมาสู่การปฏิบัติ โดยสามารถแบ่งการตัดสินใจนี้ออกเป็น 3 ชนิด คือ

1.1 การตัดสินใจช่วงเริ่มต้น คือ การเริ่มต้นหาความต้องการจากคนในองค์การและวิธีการ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการที่สำคัญ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญที่จะเลือกโครงการที่เป็น ประโยชน์ต่อองค์การอย่างเป็นรูปธรรม โดยผ่านกระบวนการตัดสินใจในระยะนี้สามารถให้ข้อมูลที่ สำคัญขององค์การและป้องกันความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นได้และเป็นการเสนอกลยุทธ์เพื่อแก้ไข ปัญหา ซึ่งคนในองค์การสามารถเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ ทั้งใน เรื่องของ เงิน บุคลากร ตลอดจนวิธีการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ

1.2 การตัดสินใจช่วงดำเนินการ คือ บุคลากรอาจไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในช่วงเริ่มต้น กระบวนการ แต่เริ่มเข้ามามีส่วนร่วมเมื่อกระบวนการดำเนินไปแล้ว ซึ่งจะต้องจัดลำดับความสำคัญของ กิจกรรมการดำเนินการและวิธีการดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วม

1.3 การตัดสินใจในช่วงปฏิบัติการ คือ ความเกี่ยวข้องในช่วงที่กระบวนการมีการเชื่อมโยงกับคนในองค์กรแล้ว มีการรวบรวมข้อมูลหรือทรัพยากรส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกฎเกณฑ์สำหรับการดำเนินการ โดยมีกรอบที่องค์การยึดถือคือ การประชุมเพื่อจัดทำนโยบาย หรือการคัดเลือกผู้นำที่จะมีอิทธิพลต่อองค์การ

2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติของคนในองค์กรสามารถแบ่งได้เป็น 3 ชนิด ดังนี้

2.1 การมีส่วนร่วมในการสละทรัพยากร สามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น แรงงาน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นแหล่งทรัพยากรหลักที่สำคัญขององค์การ นำมาใช้เพื่อพัฒนาโครงการ

2.2 การมีส่วนร่วมในการบริหารและการประสานงาน คนในองค์กรสามารถรวมตัวกันในการปฏิบัติงาน โดยการเป็นทีมงาน ที่ปรึกษา หรือผู้บริหารโครงการ ซึ่งทำหน้าที่ประสานงานในแต่ละกระบวนการ มีการฝึกอบรมให้ความรู้เทคนิคการปฏิบัติงานในโครงการสำหรับผู้เข้ามาบริหาร หรือประสานงาน

2.3 การมีส่วนร่วมในการขอความร่วมมือ การขอความร่วมมือไม่จำเป็นต้องมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง แต่พิจารณาจากข้อเท็จจริงที่ว่าผลเสียที่ตามมาหลังจากนำโครงการเข้ามาและผลที่อาจเกิดกับคนในองค์กรที่เข้ามามีส่วนร่วม

3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมานานและมีผลในทางเศรษฐกิจซึ่งไม่ควรมองข้ามไป การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์แบ่งได้ 3 ชนิด คือ

3.1 ผลประโยชน์ด้านวัตถุ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคล เป็นการเพิ่มการบริโภค รายได้ และทรัพย์สิน แต่สิ่งเหล่านี้อาจจะทำให้การสรุปข้อมูลล้มเหลวได้ ซึ่งควรวิเคราะห์ให้ได้ว่าใครคือผู้มีส่วนร่วมและดำเนินการให้เกิดขึ้น

3.2 ผลประโยชน์ด้านสังคม เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานด้านสาธารณะ เช่น การให้บริการ การเพิ่มโครงการพัฒนาองค์การ จำเป็นต้องกำหนดการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ทั้งในเรื่องปริมาณ การแบ่งผลประโยชน์ คุณภาพของการให้บริการและความพึงพอใจ

3.3 ผลประโยชน์ด้านบุคคล เป็นความต้องการอำนาจทางสังคมในองค์กร โดยผ่านความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ผลประโยชน์ที่ได้จากการมีส่วนร่วมมี 3 ชนิด คือ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง อำนาจทางการเมือง และความรู้สึกว่าตนเองทำงานมีประสิทธิภาพ

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ส่วนใหญ่ผู้มีส่วนร่วมเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือมาจากส่วนระดับบนขององค์การมากกว่าระดับปฏิบัติการ ซึ่งทำหน้าที่ประเมินผลด้านงบประมาณ ความพึงพอใจของบุคลากรหรือผู้รับบริการ มีการแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อต่างๆหรือผ่านตัวแทนที่เลือกเข้าไปมีส่วนร่วม ซึ่งการมีส่วนร่วมแบบออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้ (Cohen & Uphoff, 1977)

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติ

2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการสนับสนุนทรัพยากร ด้านการบริหาร ด้านการประสานขอความร่วมมือ

3. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล เช่น ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา

4. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ผลประโยชน์ด้านวัตถุ ผลประโยชน์ด้านสังคม ผลประโยชน์ด้านส่วนบุคคล

การมีส่วนร่วมขององค์กร ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัท (ศิริพร สอนไชยา, 2557) และพบว่าการมีส่วนร่วมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรในมุมมองผู้บริหารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรโดยการวัดแบบสมดุลของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย (วิสิตศักดิ์ สุขสะอาดพสุ, 2556) นอกจากนี้การมีส่วนร่วมยังส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน (วุฒิชัย อารักษ์ไพชมงค์, 2554)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม เป็นความเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ความรู้สึก ซึ่งกระตุ้นให้กระทำในสิ่งที่บรรลุเป้าหมาย ช่วยเหลือหรือสนับสนุนการดำเนินการกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร อาจเป็นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือการบริการร่วมกับทีมงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความร่วมมือร่วมใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน จึงเป็นที่มาของสมมติฐานที่ 4

H4: การมีส่วนร่วมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015

2.2.5 ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานซึ่งแสดงให้เห็นถึงสมรรถนะของพนักงานในองค์กรที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ถูกประเมินจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดความสำเร็จของการทำงานเพราะเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

สิ่งที่ต้องการคาดหวังจากพนักงานทุกคนคือผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ซึ่งเป็นสิ่งบ่งบอกผลลัพธ์ของงาน ซึ่งผลการปฏิบัติงาน หมายถึง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่พนักงานช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าซึ่งคือทรัพยากรต่างๆ ให้กลายเป็นปัจจัยส่งออก เช่น สินค้าหรือบริการให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์องค์กร สังคม หรือประเทศชาติ การวัดผลการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน เป้าหมาย นโยบาย วัตถุประสงค์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ รวมทั้งอาจเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานคนอื่นในองค์กร วิระวัฒน์ ปันนิตามัย (2540) และ พิจิตรา ใช้เอกปัญญา (2551) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานว่า คือผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพประสิทธิภาพของบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

การที่ผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองทั้งภายในและภายนอก ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งความต้องการภายนอกได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่ง หน้าที่ ส่วนความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการแสดง ความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ ความต้องการมีส่วนร่วมในหมู่คณะ ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง (ชาริณี จันทร์แสงศรี, 2540) นอกจากนี้ (Schermerhorn, Hunt, & Osborn, 2000) กล่าวว่าผลการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัย ดังนี้

1. คุณสมบัติส่วนบุคคล ซึ่งขึ้นกับปัจจัย ลักษณะชีวภาพ ความสามารถ และสภาพจิตใจ
2. ความพยายามในการปฏิบัติงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัย แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. การสนับสนุนขององค์กรซึ่งขึ้นอยู่กับ ทรัพยากร เครื่องมือ โครงสร้างและขนาดขององค์กร เทคโนโลยี วัฒนธรรม การออกแบบการงาน กระบวนการกลุ่ม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ทั้งนี้ การประเมินผลการปฏิบัติงานนับเป็นเครื่องมือหนึ่งในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่องค์ประกอบต่างๆ มีความเชื่อมโยงและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งนี้ยังมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนงานขององค์กรซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ศิริพร เพชรมณี, 2551)

ปัจจุบันการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลงานที่เกิดขึ้นและยึดเป้าหมายของงานเป็นหลัก การประเมินผลตามแนวคิดสมัยใหม่มีองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. เน้นเรื่องผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน
2. ยึดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร
3. การมีส่วนร่วมกับผู้บังคับบัญชาในการกำหนดเป้าหมาย

ทั้งนี้เมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดความสำเร็จของการทำงานแล้ว วิธีการนี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดความกระตือรือร้นเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายช่วยลดความสับสนในการทำงาน

เพราะพนักงานจะรู้ว่าต้องปฏิบัติงานอย่างไรจึงบรรลุเป้าหมายและตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานโดยสมรรถนะของพนักงานที่ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ถูกประเมินจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดความสำเร็จของการทำงาน



บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัย เหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีกระบวนการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดหน่วยงาน A หน่วยงาน B หน่วยงาน C หน่วยงาน D หน่วยงาน E หน่วยงาน F และหน่วยงาน G ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง รวมทั้งสิ้น จำนวน 994 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดหน่วยงาน A, หน่วยงาน B, หน่วยงาน C หน่วยงาน D, หน่วยงาน E, หน่วยงาน F และหน่วยงาน G ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยวิธีการสุ่มโดยใช้อำนาจจากการทดสอบ (Power Analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป G*Power 3.1.10 ที่ค่าความคลาดเคลื่อน (α) = 0.05 ค่าอำนาจการทดสอบ ($1-\beta$) = 0.95 และ Effect size (f^2) = 0.10 และมีตัวแปรทำนายจำนวน 5 ตัว ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 138 ตัวอย่าง เหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรม G*Power นั้น เนื่องด้วย โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power นั้นจะช่วยลดข้อผิดพลาดในการคำนวณและช่วยกำหนดขนาดตัวอย่าง สอดคล้องกับสถิติที่เลือกใช้งาน การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power จะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถกำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ถูกต้องตามหลักวิชาการ ทำให้ผลงานมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งสามารถ ใช้งานง่ายและเป็นโปรแกรมที่สามารถดาวน์โหลดได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย (นิพิฐพนธ์ สนิทเหลือ, 2562)

3.1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงไปยังบุคลากรสังกัดหน่วยงาน A หน่วยงาน B หน่วยงาน C หน่วยงาน D หน่วยงาน E หน่วยงาน F และหน่วยงาน G ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง เนื่องจากพบว่า หน่วยงานดังกล่าวปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยแบ่งแบบชั้นภูมิ ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ที่	หน่วยงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
1	หน่วยงาน A	178	25	34
2	หน่วยงาน B	100	14	19
3	หน่วยงาน C	612	85	118
4	หน่วยงาน D	75	10	14
5	หน่วยงาน E	17	2	3
6	หน่วยงาน F	8	1	2
7	หน่วยงาน G	4	1	1
รวม		994	138	191

จากตารางที่ 1 จากการสำรวจผู้มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับเกินจำนวนที่คำนวณได้คือ 191 คน ผู้วิจัยจึงนำมาใช้ในการวิเคราะห์ทั้งหมด ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีจัดส่งแบบสอบถามในรูปแบบของ Google Forms ไปยังหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างโดยไม่มีการระบุชื่อ-นามสกุลเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบอย่างสมัครใจและไม่ให้เกิด bias selection

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัย หนังสือ เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นตามมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ กำหนดให้เลือกตอบได้เพียงข้อเดียวในแต่ละคำถาม โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับของแบบสอบถามเป็น มากที่สุด = 5 คะแนน และ น้อยที่สุด = 1 คะแนน ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความชัดเจนของเป้าหมายประสิทธิภาพ ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจนของเป้าหมายประสิทธิภาพ มีข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ซึ่งประยุกต์มาจาก Park Soonae and Choi Sungjoo (2020) โดยแบ่งการวัดได้ ดังนี้

เป้าหมายของงานแต่ละบุคคล จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 1.1 – 1.3)

เป้าหมายขององค์กร จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 1.4 – 1.5)

วิธีการสื่อสารเป้าหมาย จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 1.6 – 1.7)

ความชัดเจนของเป้าหมาย จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 1.8 – 1.9)

ส่วนที่ 2 ความไว้วางใจในองค์กร ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร มีข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ ซึ่งประยุกต์มาจาก Su-Yueh Chen (2015) โดยแบ่งการวัดได้ ดังนี้

ความไว้วางใจในผู้บริหาร จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 2.1 – 2.3)

ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 2.4 – 2.6)

ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 2.7 – 2.9)

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ใช้วัดระดับความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 มีข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ ซึ่งประยุกต์มาจาก เสาวนีย์ เปี่ยมคุ้ม (2553) โดยแบ่งการวัดได้ ดังนี้

ด้านบริบทองค์กร จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 3.1 – 3.2)

ด้านการเป็นผู้นำ จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 3.3 – 3.4)

ด้านการวางแผน จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 3.5 – 3.7)

ด้านการสนับสนุน จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 3.8 – 3.10)

ด้านการดำเนินการ จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 3.11 – 3.12)

ด้านการประเมินสมรรถนะ จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 3.13 – 3.14)

ด้านการปรับปรุง จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 3.15 – 3.16)

ส่วนที่ 4 การมีส่วนร่วม ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม มีข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ ซึ่งประยุกต์มาจากณัฐรา แก้วนวล (2558) โดยแบ่งการวัดได้ ดังนี้

ด้านการวางแผน จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 4.1 – 4.3)

ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 4.4 – 4.6)

ด้านการติดตามผลและประเมินผล จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 4.7 – 4.9)

ด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงาน

จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 4.10 – 4.12)

ส่วนที่ 5 ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มีข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ ซึ่งประยุกต์มาจากนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) โดยแบ่งการวัดได้ดังนี้

ด้านคุณภาพงาน จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 5.1 – 5.2)

ด้านปริมาณงาน จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 5.4 – 5.6)

ด้านเวลา จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 5.7 – 5.9)

ด้านความคุ้มค่า จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 5.10 – 5.12)

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผลโดยใช้สูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้น เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดเกณฑ์การแปลผลของค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับต่างๆ โดยได้เกณฑ์วัด ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเห็น
4.21 – 5.00	ความคิดเห็นในระดับสูงมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความคิดเห็นในระดับมาก
2.10 – 3.40	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
1.80 – 2.60	มีความคิดเห็นในระดับต่ำ
1.00 – 1.80	มีความคิดเห็นในระดับต่ำที่สุด

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง ดังนี้

3.3.1 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเรียบเรียงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ไปเรียนปรึกษาอาจารย์ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม เนื้อหาของงานวิจัย คุณภาพของเครื่องมือของแบบสอบถามให้มีความถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว จากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชัย อารักษ์ โภชฌงค์ พิจารณาถึงความสอดคล้อง ความครอบคลุมของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และความเหมาะสมทางด้านภาษาของข้อคำถาม โดยการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

+1 คะแนน แน่ใจว่าคำถามวัดได้เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์

0 คะแนน ไม่แน่ใจว่าคำถามวัดได้เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์

-1 คะแนน แน่ใจว่าคำถามวัดได้ไม่เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์

หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item-Objective Congruence)

โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้อง โดยกำหนด IOC มีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 0.50

R หมายถึง ค่าคะแนนรายข้อตามดุลยพินิจของผู้ตรวจสอบหรือผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลที่ได้จากการคำนวณพบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ที่ 0.9 แสดงว่าข้อคำถามมีคุณภาพและตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สามารถนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้ในงานวิจัยได้ ซึ่งเกณฑ์ค่า IOC ที่คำนวณได้นั้นต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (Gremier & Brown, 1996)

3.3.2 การตรวจสอบความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญข้างต้นแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 ชุด แล้วนำ

ผลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของข้อมูลแบบสอบถาม โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ($\alpha=0.05$) และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.5 ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ซึ่งผลที่ได้จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า ค่า Cronbach Alpha เท่ากับ 0.941 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ควรได้นั้น ต้องมีค่าสูงกว่า 0.7 (Davis, 1996) แบบสอบถามจึงจะสามารถนำไปใช้ได้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว มาสร้างเป็นแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms ส่งให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยเก็บข้อมูลช่วงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564 จนได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แบบและสามารถนำไปวิเคราะห์ได้จำนวน 191 ชุด

3.4.2 นำผลการตอบแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

3.4.3 รวบรวมผลการตอบแบบสอบถามเพื่อประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) และโปรแกรมสำเร็จรูป Smart PLS

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS เพื่อหาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและนำเสนอในรูปแบบตาราง

3.5.2 การทดสอบค่าที (t-test) ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม เพื่อใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความชัดเจนของเป้าหมาย ความไว้วางใจในองค์กร ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 การมีส่วนร่วม และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยจำแนกตามเพศ ตามลำดับ

3.5.3 ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้สำหรับการวิเคราะห์เพื่อทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปเพื่อใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ความไว้วางใจในองค์กร ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 การมีส่วนร่วม และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยจำแนกตามอายุ หน่วยงาน ระดับปฏิบัติการตามลำดับ และในการทดสอบที่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มจะใช้วิธีการทดสอบรายคู่ของเชฟเฟ้ (Scheffé) และวิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD (Least Significant Different) เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่

3.5.4 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ใช้สูตร สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) และวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยเทคนิควิเคราะห์ปัจจัยซึ่งหมุนแกนปัจจัยด้วยวิธีแวนแม็กซ์

3.5.5 วิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square SEM; PLS-SEM) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Smart PLS โดยเกณฑ์การวัดแบ่งออกเป็น 2 แบบใหญ่ๆ ดังนี้

3.5.5.1 เกณฑ์การวัด Measurement model เป็นการวัด Outer Model ของตัวแปรแฝง เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองชุด พิจารณาเกณฑ์จากความจริง (Validity) และความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยเกณฑ์การวัดนี้มี 2 ชนิด ได้แก่ ชนิดสะท้อน (Reflective) และ ชนิดรวมตัว (Formative) ดังตารางที่ 2 และ 3

ตารางที่ 2 เกณฑ์การวัด Reflective Measurement Model

ค่าสถิติ/ดัชนีวัด		เกณฑ์การยอมรับ	อ้างอิง
Indicator Reliability	Item with Loading (λ)	> 0.70	Götz, Liehr-Gobbers & Krafft (2010)
	Cross-validated Communalities Q^2	> 0.00	Chin (2010)
Construct Reliability	Composite Reliability (CR)	> 0.60	Götz, Liehr-Gobbers & Krafft (2010)
	Conbrach's Alpha	> 0.60	Götz, Liehr-Gobbers & Krafft (2010)
Convergent Validity	Average Variance Extract (AVE)	≥ 0.50	Götz, Liehr-Gobbers & Krafft (2010)
Discriminant Validity	รากที่สองของ AVE (\sqrt{AVE})	ควรมีค่าสูงกว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ใน โครงสร้างเดียวกัน	Hair et al. (2010)
	Heterotrait-Monotrait Ration of Correlation (HTMT)	< 1.00	Henseler, Ringle & Sarstedt (2015)

ความเที่ยงของตัวบ่งชี้ (Indicator Reliability)

ความเที่ยงของตัวบ่งชี้คำนวณได้จากการยกกำลังสองของ Standardized Outer Loading ได้แก่ L^2 ซึ่งใน PLS-SEM กำหนดว่า ตัวบ่งชี้ที่ยอมรับได้นั้นควรจะสะท้อนตัวแปรแฝง (Constructs) ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ดังนั้นสัมประสิทธิ์ของตัวบ่งชี้ภายนอกจึงควรมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.707 ทั้งนี้เพราะ $0.7072 = 50\%$ อย่างไรก็ตามสัมประสิทธิ์ขนาด 0.70 ขึ้นไปส่วนใหญ่ก็พอยอมรับได้ แต่ Falk & Miller (1992) กล่าวว่าควรมีค่า ≥ 0.55 และควรกำจัด λ ที่มีค่าต่ำกว่า 0.40 ในการวิเคราะห์ PLS (Hulland, 1999)

ส่วน Commuality หรือ $(\text{Loading})^2$ ซึ่งใช้เป็นดัชนีที่ชี้ว่า ตัวแปรแฝง (Latent Variable: LV) อธิบาย ความเป็นธรรม (Manifest Variable: MV) ในบล็อกของตนได้ดีเพียงใด โดยที่ $0 \leq \text{loading}^2 \leq 1$ ดังนั้น $(\text{Loading})^2$ จึงมีความหมายเดียวกับ R^2 คือ เป็นความผันแปรทั้งหมดของ MV ที่ LV สามารถควบคุมได้หรือ ก็คือ Reliability ของ LV นั้นเอง ค่าเฉลี่ย Commuality ประจำ Block ซึ่งควรมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.30 (Falk & Miller, 1992)

ความเที่ยงตามโครงสร้าง (Construct Reliability)

ความเที่ยงวัดด้วยดัชนี 2 ตัวคือ Cronbach's α และ Composite reliability (CR) ค่าทั้งสองนี้ใช้วัดว่า indicator เมื่อรวมกันแล้วสามารถวัดค่าของตัวแปรแฝง (LV) ได้คงเส้นคงวา (consistence) เพียงใดค่าว่าคงเส้นคงวามายความว่าจะวัดกี่ครั้งผู้ตอบก็จะได้คะแนนรวมเท่ากับ $p\%$ เช่น $\alpha = 0.8$ แสดงว่าถ้าให้ผู้ตอบตอบคำถามชุดนี้ 100 ครั้งจะได้คะแนนรวมเท่าเดิม 80 ครั้ง เรากำหนดเกณฑ์ (threshold) ไว้ดังนี้

(1) สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's α) ≥ 0.60 โดยที่ $\alpha = 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2}$ เมื่อ s_i^2 คือความผันแปรของคะแนนข้อถามที่ i และ s^2 คือความผันแปรของคะแนนรวมทั้งหมด (block) α จะมี bias ถ้ามี item น้อย

(2) ความเที่ยงคอมโพสิต (Composite reliability) ค่าขั้นต่ำที่ยอมรับได้คือ ≥ 0.60 (John Hulland, 1999) โดยที่

$$CR \text{ (หรือ } \rho_c) = \frac{(\sum_i^p \lambda_{hi})^2}{(\sum_i^p \lambda_{hi})^2 + \sum (1 - \lambda_{hi}^2)}$$

ทั้ง α และ CR ใช้วัดความเชื่อถือได้ของมาตราวัดได้เหมือนกัน แต่ CR ดีกว่าตรงที่ไม่มีปัญหา overestimate หรือ under-estimate

ความตรงเชิงลู่เข้า (Convergent Validity)

ความตรงเชิงลู่เข้าของ Reflective Model พิจารณาจากความสามารถในการสกัดความแปรปรวนโดยเฉลี่ย (AVE: Average Extracted variance) ของตัวบ่งชี้ที่สะท้อนเนื้อหาของตัวแปรแฝงนั้นๆ โดยใช้เกณฑ์ AVE ไม่ต่ำกว่า 0.50 เช่นเดียวกันกับเกณฑ์ของความเที่ยงของตัวบ่งชี้เพื่อยืนยันว่ามาตรวัดที่สร้างขึ้นต้องวัดเรื่องราว สัมพันธ์มากกับมาตรวัดข้ออื่นๆ สูตรคำนวณความตรงเชิงลู่เข้าของ Reflective Model คือ (Götz et al., 2010)

$$AVE = \frac{\sum L^2}{m}$$

เมื่อ L = Standardized Outer Loading

m = จำนวนของ Outer Loading

ความตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity)

ตัวแปรสร้างที่ต่างกันไม่ควรจะมีความสัมพันธ์กันสูง เพราะหากมีความสัมพันธ์กันสูง แสดงให้เห็นว่าน่าจะเป็นตัวแปรตัวเดียวกัน แต่ควรจะมีค่าความสัมพันธ์สูงเฉพาะกับตัวบ่งชี้ของตัวเองเท่านั้น จากแนวคิดนี้ ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวบ่งชี้ มีค่ามากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงตัวนั้นกับ ตัวแปรแฝงอื่นๆ ก็จะได้ว่า ตัวแปรแฝงตัวนั้นมีความตรงเชิงจำแนก (จำแนกตัวแปรได้ ไม่ซ้ำซ้อนกัน) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวบ่งชี้ของตัวเองดังกล่าวหาได้จากรากที่สองของ AVE หรือ \sqrt{AVE}

การวัดความตรงเชิงจำแนก ให้พิจารณาค่า \sqrt{AVE} ว่ามีค่ามากกว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงตัวนั้นกับตัวแปรแฝงตัวอื่นๆ หรือไม่ ถ้าใช่ หมายความว่า ตัวแปรแฝงตัวนั้น มีความตรงเชิงจำแนก (Hair et al., 2010) นอกจากนี้ Henseler, Ringle & Sarstedt (2015) เสนอใช้ Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations (HTMT) คือ การวัดความตรงเชิงจำแนกด้วยโดยตรง มีค่าน้อยกว่า 1

ตารางที่ 3 เกณฑ์การวัด Formative Measurement Model

ค่าสถิติ/ดัชนี	เกณฑ์การยอมรับ	อ้างอิง
Indicator Collinearity	VIF ≤ 5	Sarstedt, Ringer & Hair (2017)

Indicator collinearity

Indicator collinearity หรือ Multicollinearity หมายถึง ตัวแปรที่นำมาใช้พยากรณ์ไม่ควร มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไปหรือตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสามารถตรวจสอบ ได้ด้วยการดูกราฟ ด้วยวิธีการทางสถิติ หรือดูจากค่า variance inflation factors (VIF) ซึ่ง VIF คือ ค่าที่คำนวณได้จากส่วนกลับของค่า Tolerance ถ้าค่านี้มีค่ามาก แสดงว่าตัวแปรนั้นเกิดปัญหา Multicollinearity หรือสามารถคำนวณได้โดยใช้สูตรดังนี้

$$VIF_i = \frac{1}{1-R_i^2}$$

โดย VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 4 หรือ 5 หากเกินกว่านี้แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ กันเอง Sarstedt, Ringer & Hair (2017) แนะนำว่า VIF ควรมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5

5.2 เกณฑ์การวัด Structural model หรือ Inner Model พิจารณาคุณภาพจากค่า p-value ค่า R^2 ค่า f^2 ค่า GoF Indices ค่า Redundancy และ ค่า Residual Variance ซึ่ง Structural model แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างชุดตัวแปรภายนอก (Exogenous variables) และตัวแปรภายใน (Endogenous variables) ทั้งที่อยู่ในรูปตัวแปรสังเกตหรือตัวแปรแฝง ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 4 เกณฑ์การวัด Structural Model

ค่าสถิติ/ดัชนี	เกณฑ์การยอมรับ	อ้างอิง
Determination Coefficient (R^2)	≥ 0.1	Falk & Miller (1992)
Effect Size (f^2)	0.01, 0.06, และ 0.14 (ต่ำ กลาง สูง ตามลำดับ)	Khalilzadeh & Tasci (2017)
Path Coefficient (β)	≥ 0.20	Chin (2010)
Cross-Validated Redundancy Q^2 (CV Redundancy Q^2)	> 0	Sarstedt, Ringer & Hair (2017)
GoF Indices	0.099, 0.255, 0.361 คือ ต่ำ ปานกลาง และ สูง ตามลำดับ	มนตรี พิริยะกุล (2558)

Determination Coefficient (R^2)

เป็นค่าที่อธิบายความแปรปรวน โดยค่ายิ่งสูงยิ่งดี หมายถึง ตัวแปรแฝงภายนอกสามารถอธิบายตัวแปรแฝงภายในได้แม่นยำมาก ซึ่ง Chin (1998) แนะนำว่า R^2 ควรมีค่า 0.19, 0.33, 0.67 เป็นค่าต่ำ กลาง และสูง ตามลำดับ ส่วน Falk & Miller (1992) กล่าวว่า R^2 ควรมีค่าสูง แต่ถ้าไม่สูงมากก็ไม่ควรต่ำกว่า 0.10

Effect Size (f^2)

คือ ค่าผลกระทบของตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous Variable) ที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Variable) โดยทั่วไป effect size มักจะมีค่าต่ำ แต่สำหรับ f^2 นั้น Khalilzadeh & Tasci (2017) แนะนำให้ใส่รากที่สองไปใน effect size จะทำให้เกณฑ์ตัดสินใจค่า f^2 ได้ดังนี้

$f^2 = 0.01$ แสดงว่า effect size ต่ำ แสดงว่า ตัวอย่างมีขนาดเล็กไม่พอที่จะตรวจพบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ หรือมีขนาดผลกระทบเล็กน้อยระหว่างความสัมพันธ์ของตัวแปร

$f^2 = 0.06$ แสดงว่า effect size มีค่าปานกลาง แสดงว่า ตัวอย่างมีขนาดปานกลางสูงพอที่จะตรวจพบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ หรือมีผลกระทบขนาดกลางระหว่างความสัมพันธ์ของตัวแปร

$f^2 = 0.14$ แสดงว่า effect size สูง แสดงว่า ตัวอย่างมีขนาดใหญ่สามารถตรวจพบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ได้ หรือตรวจพบผลกระทบขนาดใหญ่ระหว่างความสัมพันธ์ของตัวแปร

Path Coefficient

คือ ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path coefficient) อิทธิพลของตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous Variable) ที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Variable) หรืออาจเรียกว่า ค่าน้ำหนัก (Loading) และค่า Significant $t > 1.96$ (Chin, 1998)

Cross-Validated Redundancy (Q^2)

คือ ค่าการทำนายความแม่นยำและความสัมพันธ์ของโมเดล ถ้า $Q^2 > 0$ แสดงว่า ตัวแปรหรือโครงสร้างของโมเดลมีความสัมพันธ์กัน

Goodness of Fit Indices (GoF)

คือ ดัชนีความเที่ยงตรงของตัวแบบในภาพรวมหรือดัชนีตรวจสอบความกลมกลืน เป็นการวัดในภาพรวมทั้งหมดหรือทั้งสมการโครงสร้างและสมการมาตรวัดว่ามี Overall fit เพียงใด แสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดล โดยค่าดัชนีจะอยู่ในช่วง 0-1

หรือ มีค่ามากกว่า 0.95 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก (Schumacker & Lomax, 2010) ค่าของ GoF ยิ่งสูงยิ่งดี ในการประเมินคุณภาพตัวแบบสมการซึ่งค่า GoF ไม่ควรน้อยกว่า 0.303 (นารา กิตติเมธิกุล, ภาสประภา ตระกูลอินทร์ และนวลฉวี แสงชัย, 2560) หรือสามารถคำนวณได้โดยใช้สูตรดังนี้

$$GoF = \sqrt{commun} * \sqrt{R^2}$$



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่บุคลากรสังกัดหน่วยงาน A หน่วยงาน B หน่วยงาน C หน่วยงาน D หน่วยงาน E หน่วยงาน F และหน่วยงาน G ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง จำนวน 191 คน ผู้วิจัยนำข้อมูลไปวิเคราะห์และนำผลที่ได้มาบรรยายโดยใช้ตารางประกอบตามลำดับ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 สามารถอธิบายรายละเอียดได้เป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับปฏิบัติงานในองค์กร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในส่วนข้อมูลทั่วไปด้วยค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ความไว้วางใจในองค์กร ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 การมีส่วนร่วม และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ด้วยสถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยใช้ค่า t-test, F-test ในรูปแบบของการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และใช้วิธีการทดสอบรายคู่ของเชฟเฟ้ (Scheffe) วิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD (Least Significant Different) เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square SEM; PLS-SEM) ประกอบด้วย

2.1 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

2.2 การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square SEM; PLS-SEM) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Smart PLS

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
\bar{X}	=	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)
S.D.	=	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	=	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
df	=	องศาอิสระ (Degree of Freedom)
MS	=	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (Mean Square)
P-values, Sig.=	=	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
t	=	ค่าสถิติทดสอบซึ่งมีการแจกแจงแบบ t (t-values)

ตอนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 191 คน โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับปฏิบัติงานในองค์กร ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าตอบแบบสอบถาม		ความถี่ (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	70	36.6
	หญิง	121	63.4
อายุ	21 – 30 ปี	36	18.8
	31 – 40 ปี	86	45
	41 – 50 ปี	54	28.3
	51 – 60 ปี	15	7.9

n = 191

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

n = 191

ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าตอบแบบสอบถาม		ความถี่ (คน)	ร้อยละ
หน่วยงาน	หน่วยงาน A	34	17.8
	หน่วยงาน B	19	9.9
	หน่วยงาน C	118	61.8
	หน่วยงาน D	14	7.3
	หน่วยงาน E	3	1.6
	หน่วยงาน F	2	1
	หน่วยงาน G	1	0.5
ระดับ	ระดับหัวหน้าหน่วยงาน	5	2.6
ปฏิบัติการ	ระดับปฏิบัติการ	186	97.4

จากตารางที่ 5 แสดงถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 ส่วนเพศชายมีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6

ด้านอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคือช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และช่วงอายุ 51 - 60 ปี นั้นน้อยที่สุดจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

ด้านหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในองค์การพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในส่วนของหน่วยงาน C จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 หน่วยงาน A จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 คน หน่วยงาน B จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 หน่วยงาน D จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 หน่วยงาน E จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 หน่วยงาน F จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และ หน่วยงาน G จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ด้านระดับปฏิบัติการในองค์การ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 97.4 ส่วนระดับหัวหน้าหน่วยงานมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลของความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ความไว้วางใจในองค์กร ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 การมีส่วนร่วม และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 191 คน เพื่อหาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 ได้ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ

n = 191

ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
เป้าหมายของงานส่วนบุคคล	4.14	0.63	มาก
1. ท่านมีความเข้าใจในเป้าหมายการปฏิบัติงานของท่าน	4.26	0.73	มากที่สุด
2. เป้าหมายการปฏิบัติงานของท่านสามารถวัดผลได้ อย่างเป็นธรรม	4.03	0.78	มาก
3. เป้าหมายการปฏิบัติงานของท่านมีการเรียงลำดับ ความสำคัญอย่างชัดเจน	4.12	0.76	มาก
เป้าหมายขององค์กร	4.07	0.66	มาก
4. เป้าหมายการปฏิบัติงานของท่านมีความสอดคล้องกับ เป้าหมายขององค์กร	4.14	0.727	มาก
5. องค์กรมีการอธิบายเหตุผลอย่างชัดเจน ถึงผลการ ประเมินการปฏิบัติงานของท่าน	4.01	0.729	มาก
วิธีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ	4.04	0.70	มาก
6. ท่านได้รับการสื่อสารนโยบายและวัตถุประสงค์ด้าน คุณภาพด้วยวิธีการที่เหมาะสม	4.09	0.73	มาก
7. ท่านนำนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพมา สื่อสารต่อภายในทีมด้วยวิธีการที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย	3.99	0.77	มาก

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ (ต่อ)

n = 191

ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ	3.95	0.63	มาก
8. ข้อความเกี่ยวกับนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพมีความชัดเจน ไม่ต้องตีความ	3.98	0.71	มาก
9. ท่านรับรู้และเข้าใจในนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพเป็นอย่างดี	3.95	0.73	มาก
10. ท่านสามารถนำนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพไปสู่การปฏิบัติงานได้โดยง่าย	3.91	0.79	มาก
ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ	4.05	0.56	มาก

จากตารางที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ด้านเป้าหมายของงานส่วนบุคคล พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อคำถามระดับความคิดเห็นของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 4.03 - 4.26 โดยข้อคำถาม “ท่านมีความเข้าใจในเป้าหมายการปฏิบัติงานของท่าน” มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดในขณะที่ข้อคำถาม “เป้าหมายการปฏิบัติงานของท่านสามารถวัดผลได้อย่างเป็นธรรมชาติ” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ด้านเป้าหมายขององค์กร พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.07 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อคำถามระดับความคิดเห็นของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 0.01 - 0.14 โดยข้อคำถาม “เป้าหมายการปฏิบัติงานของท่านมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร” มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดในขณะที่ข้อคำถาม “องค์กรมีการอธิบายเหตุผลอย่างชัดเจน ถึงผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่าน” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ด้านวิธีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อคำถามระดับความคิดเห็นของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 3.99 - 4.01 โดยข้อคำถาม “ท่านได้รับการสื่อสารนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพด้วยวิธีการที่เหมาะสม” มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดในขณะที่ข้อคำถาม “ท่านนำนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพมาสื่อสารต่อภายในทีมด้วยวิธีการที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ด้านความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อคำถามระดับความคิดเห็นของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 3.91 - 3.98 โดยข้อคำถาม “ข้อความเกี่ยวกับนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพมีความชัดเจน ‘ไม่ต้องตีความ’ มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด ในขณะที่ข้อคำถาม “ท่านสามารถนำนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพไปสู่การปฏิบัติงานได้โดยง่าย” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความไว้วางใจในองค์กร

n = 191

ความไว้วางใจในองค์กร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ความไว้วางใจในผู้บริหาร	3.77	0.72	มาก
1. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการบริหารงานขององค์กรมีความน่าเชื่อถือ	3.83	0.83	มาก
2. ท่านเชื่อว่าคำสัญญาขององค์กรในการดูแลบุคลากรมีความน่าเชื่อถือ	3.74	0.91	มาก
3. ท่านเชื่อว่าการบริหารงานขององค์กรมีความยุติธรรมต่อบุคลากรทุกคน	3.74	0.83	มาก
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	3.79	0.75	มาก
4. ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีความเอาใจใส่ในความคิดเห็นของบุคลากร	3.76	0.93	มาก
5. ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีการตัดสินใจเพื่อให้องค์กรดีขึ้น	3.88	0.85	มาก
6. ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในสวัสดิการของบุคลากร	3.72	0.96	มาก
ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน	3.92	0.71	มาก
7. ท่านรู้ว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมีความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยท่านแก้ไขปัญหาในที่ทำงาน	3.85	0.94	มาก
8. ท่านเชื่อว่าเพื่อนร่วมงานของท่านจะให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านต้องการ	3.92	0.86	มาก
9. ท่านมั่นใจในทักษะการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	4	0.78	มาก
ความไว้วางใจในองค์กร	3.83	0.59	มาก

จากตารางที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร ด้านความไว้วางใจในผู้บริหาร พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อความระดับความคิดเห็นของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 3.74 - 3.83 โดยข้อความ “ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการบริหารงานขององค์กรมีความน่าเชื่อถือ” มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด ในขณะที่ข้อความ “ท่านเชื่อว่าคำสัญญาขององค์กรในการดูแลบุคลากรมีความน่าเชื่อถือ” และ “ท่านเชื่อว่าการบริหารงานขององค์กรมีความยุติธรรมต่อบุคลากรทุกคน” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร ด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อความระดับความคิดเห็นของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 3.72 - 3.88 โดยข้อความ “ท่านเชื่อว่ามีผู้บังคับบัญชามีการตัดสินใจเพื่อให้องค์กรดีขึ้น” มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด ในขณะที่ข้อความ “ท่านเชื่อว่ามีผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในสวัสดิการของบุคลากร” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อความระดับความคิดเห็นของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 3.85 - 4 โดยข้อความ “ท่านมั่นใจในทักษะการทำงานของเพื่อนร่วมงาน” มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด ในขณะที่ข้อความ “ท่านรู้ว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมีความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยท่านแก้ไขปัญหาในที่ทำงาน” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015

n = 191

ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านคิดว่าในระบบบริหารคุณภาพนั้นองค์กรควรจัดทำ นำไปปฏิบัติ รักษา และปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่องให้เป็นตามข้อกำหนดมาตรฐาน	4.12	0.70	มาก
2. ท่านคิดว่าในระบบการบริหารคุณภาพนั้นผู้บริหารควรแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการให้ความสำคัญกับลูกค้า	4.18	0.75	มาก
3. ท่านคิดว่าระบบการบริหารคุณภาพนั้นควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ	4.16	0.78	มาก
4. ท่านคิดว่าในการบริหารคุณภาพนั้นองค์กรต้องพิจารณาและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นในการจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การรักษาไว้ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	4.15	0.78	มาก
5. ท่านคิดว่าองค์กรควรดำเนินการและรักษากระบวนการในออกแบบและพัฒนาที่เหมาะสมเพื่อให้มั่นใจต่อข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ	4.12	0.77	มาก
6. ท่านคิดว่าองค์กรควรมีการเฝ้าติดตาม วัด วิเคราะห์ และประเมิน การรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการนั้น	4.10	0.75	มาก
7. ท่านคิดว่าองค์กรควรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อความเหมาะสม เพียงพอ และประสิทธิผลของระบบการบริหารคุณภาพ	4.12	0.82	มาก
ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015	4.13	0.56	มาก

จากตารางที่ 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อคำถามระดับความคิดเห็นของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 4.10 - 4.18 โดยข้อคำถาม “ท่านคิดว่าในระบบการบริหารคุณภาพนั้นผู้บริหารควรแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการให้ความสำคัญกับลูกค้า” มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด ในขณะที่ข้อคำถาม “ท่านคิดว่าองค์กรควรมีการเฝ้าติดตาม

วัด วิเคราะห์ และประเมิน การรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการนั้น” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการมีส่วนร่วม

n = 191

การมีส่วนร่วม	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ด้านการวางแผน	3.87	0.70	มาก
1. ท่านมีส่วนร่วมในการระดมความเห็นเกี่ยวกับการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อพัฒนาระบบคุณภาพ ของหน่วยงาน	3.88	0.77	มาก
2. ท่านมีส่วนร่วมในการระดมความเห็นเกี่ยวกับการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาระบบคุณภาพของหน่วยงาน	3.87	0.82	มาก
3. ท่านมีส่วนร่วมในการระดมความเห็น เกี่ยวกับแนวทางแก้ไข ปัญหาเพื่อพัฒนาระบบคุณภาพของหน่วยงาน	3.83	0.87	มาก
ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม	4.07	0.71	มาก
4. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) เพื่อเป็นเอกสารสนับสนุนการดำเนินงานระบบคุณภาพของหน่วยงาน	4.02	0.85	มาก
5. ท่านให้ความร่วมมือหรือเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน ต่างๆ ด้านระบบคุณภาพของหน่วยงาน	4.09	0.84	มาก
6. ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบคุณภาพของหน่วยงาน	4.12	0.84	มาก
ด้านการติดตามผลและประเมินผล	3.87	0.74	มาก
7. ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความถูกต้องสอดคล้องของ เอกสารที่ใช้ในระบบคุณภาพของหน่วยงาน	3.98	0.81	มาก
8. ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และรายงานปัญหาที่พบจาก การปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	3.80	0.81	มาก
9. ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมเสนอความคิดเห็นและสรุปผล การดำเนินงานในระบบคุณภาพของหน่วยงาน	3.81	0.82	มาก

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการมีส่วนร่วม (ต่อ)

n = 191

การมีส่วนร่วม	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงาน	3.91	0.66	มาก
10. ท่านนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 มาพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานของตนเอง	3.89	0.76	มาก
11. ท่านนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 มาปรับปรุงเป้าหมายตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานในระบบคุณภาพของหน่วยงาน	3.87	0.75	มาก
12. ท่านนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 มาเป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานในระบบคุณภาพของหน่วยงาน	3.98	0.68	มาก
การมีส่วนร่วม	3.93	0.59	มาก

จากตารางที่ 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ด้านการวางแผน พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อความระดับความคิดเห็นของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 3.83 - 3.88 โดยข้อความ “ท่านมีส่วนร่วมในการระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อพัฒนาระบบคุณภาพของหน่วยงาน” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ในขณะที่ข้อความ “ท่านมีส่วนร่วมในการระดมความเห็น เกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาระบบคุณภาพของหน่วยงาน” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อความระดับความคิดเห็นของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 4.02 - 4.12 โดยข้อความ “ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบคุณภาพของหน่วยงาน” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ในขณะที่ข้อความ “ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) เพื่อเป็นเอกสารสนับสนุนการดำเนินงานระบบคุณภาพของหน่วยงาน” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ด้านการติดตามผลและประเมินผล พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อความระดับความคิดเห็น

ของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 3.80 - 3.98 โดยข้อความถาม “ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความถูกต้องสอดคล้องของเอกสารที่ใช้ในระบบคุณภาพของหน่วยงาน” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ในขณะที่ข้อความถาม “ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และรายงานปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงาน พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อความระดับความคิดเห็นของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 3.87 - 3.98 โดยข้อความถาม “ท่านนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 มาเป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานในระบบคุณภาพของหน่วยงาน” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ในขณะที่ข้อความถาม “ท่านนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 มาปรับปรุงเป้าหมายตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานในระบบคุณภาพของหน่วยงาน” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

n = 191

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ด้านคุณภาพงาน	4.01	0.59	มาก
1. ท่านปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน	4.06	0.68	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้	4.17	0.71	มาก
3. ท่านศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น	3.98	0.73	มาก
4. ท่านสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้ดี	4.05	0.66	มาก
ด้านปริมาณงาน	4.05	0.61	มาก
5. ท่านสามารถปฏิบัติได้ปริมาณตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.07	0.70	มาก
6. ท่านมีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงาน	4.04	0.68	มาก
7. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน	4.05	0.69	มาก
ด้านเวลา	4.19	0.65	มาก
8. ท่านปฏิบัติงานได้อย่างทันเวลา	4.14	0.71	มาก
9. ท่านมีการวางแผนจัดสรรเวลาในการปฏิบัติอย่างชัดเจน	4.18	0.75	มาก
10. ท่านมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	4.26	0.70	มากที่สุด

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (ต่อ)

n = 191

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ด้านความคุ้มค่า	4.21	0.54	มากที่สุด
11. ท่านสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า	4.24	0.67	มากที่สุด
12. ท่านนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.21	0.64	มากที่สุด
13. ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	4.18	0.65	มาก
ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	4.13	0.52	มาก

จากตารางที่ 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพ พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อความระดับความคิดเห็นของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 3.98 - 4.17 โดยข้อความ “ท่านปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้” มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด ในขณะที่ข้อความ “ท่านสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้ดี” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านปริมาณงาน พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อความระดับความคิดเห็นของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 4.04 - 4.07 โดยข้อความ “ท่านสามารถปฏิบัติได้ปริมาณตามเป้าหมายที่กำหนดไว้” มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด ในขณะที่ข้อความ “ท่านมีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงาน” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านเวลา พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อความระดับความคิดเห็นของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 4.14 - 4.26 โดยข้อความ “ท่านสามารถปฏิบัติได้ปริมาณตามเป้าหมายที่กำหนดไว้” มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด ในขณะที่ข้อความ “ท่านปฏิบัติงานได้อย่างทันเวลา” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านความคุ้มค่า พบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อความระดับความคิดเห็นของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 4.18 - 4.24 โดยข้อความ “ท่านสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า” มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด ในขณะที่ข้อความ “ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

1.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความแตกต่างของความชัดเจนของเป้าหมาย จำแนกตามเพศ

n = 191

ความชัดเจนของเป้าหมาย	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
เป้าหมายของงานของบุคลากร	4.10	.64	4.15	.63	-.52	.52
เป้าหมายขององค์กร	4.00	.63	4.11	.68	-1.12	.25
วิธีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ	3.98	.63	4.08	.74	-.99	.44
ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ	3.90	.65	3.98	.63	-.78	.54

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความชัดเจนของเป้าหมาย จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความชัดเจนของเป้าหมายด้านเป้าหมายของงานส่วนบุคคล ด้านเป้าหมายขององค์กร ด้านวิธีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ และด้านความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความชัดเจนของเป้าหมาย จำแนกตามอายุ

n = 191

ความชัดเจนของเป้าหมาย		SS	df	MS	F	Sig.
เป้าหมายของงานของบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.46	3	.15	.38	.77
	ภายในกลุ่ม	75.78	187	.41		
	รวม	76.21	190			
เป้าหมายขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.05	3	.02	.04	.99
	ภายในกลุ่ม	83.74	187	.45		
	รวม	83.80	190			

ตารางที่ 12 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความชัดเจนของเป้าหมาย
จำแนกตามอายุ (ต่อ)

n = 191

ความชัดเจนของเป้าหมาย		SS	df	MS	F	Sig.
วิธีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.84	3	.28	.56	.64
	ภายในกลุ่ม	92.54	187	.50		
	รวม	93.37	190			
ความชัดเจนของเป้าหมาย คุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.81	3	.27	.67	.57
	ภายในกลุ่ม	75.11	187	.40		
	รวม	75.92	190			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความชัดเจนของเป้าหมาย จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความชัดเจนของเป้าหมายด้านเป้าหมายขององค์กร ด้านวิธีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ และด้านความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความชัดเจนของเป้าหมาย
จำแนกตามหน่วยงาน

n = 191

ความชัดเจนของเป้าหมาย		SS	df	MS	F	Sig.
เป้าหมายของของบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.22	4	.31	.76	.55
	ภายในกลุ่ม	75.01	186	.40		
	รวม	76.24	190			
เป้าหมายขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.84	4	.46	1.04	.39
	ภายในกลุ่ม	81.96	186	.44		
	รวม	83.80	190			
วิธีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.01	4	.50	1.02	.40
	ภายในกลุ่ม	91.36	186	.49		
	รวม	93.37	190			

ตารางที่ 13 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความชัดเจนของเป้าหมาย
จำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)

n = 191

ความชัดเจนของเป้าหมาย		SS	df	MS	F	Sig.
ความชัดเจนของเป้าหมาย คุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.48	4	1.12	2.92	.02*
	ภายในกลุ่ม	71.44	186	.38		
	รวม	75.92	190			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความชัดเจนของเป้าหมาย จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความชัดเจนของเป้าหมาย ด้านเป้าหมายของงานของบุคลากร ด้านเป้าหมายขององค์กร และด้านวิธีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน แต่บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความชัดเจนของเป้าหมายด้านความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงนำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ จำแนกตามหน่วยงาน โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

n = 191

ตัวแปร	หน่วยงาน	\bar{X}	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย						
			1	2	3	4	5	6	7
ความชัดเจน ของ เป้าหมาย คุณภาพ	1. หน่วยงาน A	4.03	-						
	2. หน่วยงาน B	3.77	.26	-					
	3. หน่วยงาน C	3.89	.14	.12	-				
	4. หน่วยงาน D	4.17	.14	.40	.27	-			
	5. หน่วยงาน E								
	6. หน่วยงาน F	4.61	.58*	.84*	.72*	.44			
	7. หน่วยงาน G								

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ จำแนกตามหน่วยงานโดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า บุคลากรสังกัดหน่วยงาน A มีความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพแตกต่างจากหน่วยงาน E หน่วยงาน F และหน่วยงาน G เท่ากับ .58 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรสังกัดหน่วยงาน B มีความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพแตกต่างจากหน่วยงาน E หน่วยงาน F และหน่วยงาน G .84 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรสังกัดหน่วยงาน C มีความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพแตกต่างจากหน่วยงาน E หน่วยงาน F และหน่วยงาน G เท่ากับ .72 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 15 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความชัดเจนของเป้าหมาย จำแนกตามระดับปฏิบัติการ

n = 191

ความชัดเจนของเป้าหมาย	ระดับปฏิบัติการ				t	Sig.
	ระดับหัวหน้าหน่วยงาน		ระดับปฏิบัติการ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
เป้าหมายของงานของบุคลากร	4.60	.28	4.12	.64	1.67	.10
เป้าหมายขององค์กร	4.60	.65	4.06	.66	3.58	.87
วิธีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ	4.30	.84	4.04	.70	1.82	.50
ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ	4.40	.64	3.94	.63	1.84	.90

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความชัดเจนของเป้าหมาย จำแนกตามระดับปฏิบัติการ พบว่า บุคลากรที่มีระดับปฏิบัติการต่างกัน มีความชัดเจนของเป้าหมายด้านเป้าหมายของงานส่วนบุคคล ด้านเป้าหมายขององค์กร ด้านวิธีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ และด้านความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความแตกต่างของความไว้วางใจในองค์กร จำแนกตามเพศ

n = 191

ความไว้วางใจในองค์กร	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ความไว้วางใจในผู้บริหาร	3.70	.70	3.81	.74	-1.08	.80
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	3.69	.67	3.84	.80	-1.32	.36
ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน	3.88	.72	.95	.71	-0.70	.71

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความไว้วางใจในองค์กร จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กรด้านความไว้วางใจในผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในองค์กร จำแนกตามอายุ

n = 191

ความไว้วางใจในองค์กร		SS	df	MS	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	1.24	3	.41	.79	.50
	ภายในกลุ่ม	97.74	187	.52		
	รวม	98.96	190			
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.09	3	.36	.63	.60
	ภายในกลุ่ม	107.11	187	.57		
	รวม	108.20	190			
ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.04	3	.35	.69	.56
	ภายในกลุ่ม	94.72	187	.51		
	รวม	95.76	190			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในองค์กร จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กรด้านความไว้วางใจในผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในองค์กร จำแนกตามหน่วยงาน

n = 191

ความไว้วางใจในองค์กร		SS	df	MS	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บริหาร	ระหว่างกลุ่ม	6.50	4	1.63	3.27	.013*
	ภายในกลุ่ม	92.48	186	.50		
	รวม	98.98	190			
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	5.10	4	1.28	2.30	.060
	ภายในกลุ่ม	103.10	186	0.55		
	รวม	108.20	190			
ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.65	4	1.66	3.47	.009**
	ภายในกลุ่ม	89.12	186	0.48		
	รวม	95.76	190			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในองค์กร จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กร ด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ไม่แตกต่างกัน แต่บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กร ด้านความไว้วางใจในผู้บริหาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กร ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยจึงนำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในผู้บริหาร จำแนกตามหน่วยงานโดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

n = 191

ตัวแปร	หน่วยงาน	\bar{X}	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย						
			1	2	3	4	5	6	7
ความไว้วางใจ ในผู้บริหาร	1. หน่วยงาน A	3.98	-						
	2. หน่วยงาน B	3.79	.19	-					
	3. หน่วยงาน C	3.64	.34*	.15	-				
	4. หน่วยงาน D	4.10	.11	.31	.45*	-			
	5. หน่วยงาน E								
	6. หน่วยงาน F	4.28	.30	.49	.64*	.18			-
	7. หน่วยงาน G								

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในผู้บริหาร จำแนกตามหน่วยงานโดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า บุคลากรสังกัดหน่วยงาน A มีความไว้วางใจในผู้บริหารแตกต่างจากหน่วยงาน C เท่ากับ .34 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรสังกัดหน่วยงาน C มีความไว้วางใจในผู้บริหารแตกต่างจากหน่วยงาน D หน่วยงาน E หน่วยงาน F และ หน่วยงาน G เท่ากับ .45 และ .64 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามหน่วยงานโดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé

n = 191

ตัวแปร	หน่วยงาน	\bar{X}	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย						
			1	2	3	4	5	6	7
ความไว้วางใจใน เพื่อน ร่วมงาน	1. หน่วยงาน A	4.22	-						
	2. หน่วยงาน B	3.89	.32	-					
	3. หน่วยงาน C	3.82	.39*	.07	-				
	4. หน่วยงาน D	3.81	.41	.09	.02	-			

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามหน่วยงาน โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé (ต่อ)

n = 191

ตัวแปร	หน่วยงาน	\bar{X}	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย				
	5. หน่วยงาน E	4.56	.34	.66*	.73*	.75*	-
	6. หน่วยงาน F						
	7. หน่วยงาน G						

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในผู้บริหาร จำแนกตามหน่วยงานโดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า บุคลากรสังกัดหน่วยงาน A มีความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานแตกต่างหน่วยงาน C เท่ากับ .39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรสังกัดหน่วยงาน B มีความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากหน่วยงาน E, หน่วยงาน F, หน่วยงาน G เท่ากับ .66 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรสังกัดหน่วยงาน C มีความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากหน่วยงาน E, หน่วยงาน F, หน่วยงาน G เท่ากับ .73 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรสังกัดหน่วยงาน D มีความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากหน่วยงาน E, หน่วยงาน F, หน่วยงาน G เท่ากับ .75 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 21 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในองค์กร จำแนกตามระดับปฏิบัติการ

n = 191

ความไว้วางใจในองค์กร	ระดับปฏิบัติการ				t	Sig.
	ระดับหัวหน้าหน่วยงาน		ระดับปฏิบัติการ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ความไว้วางใจในผู้บริหาร	4.00	.78	3.76	.72	.72	.93
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	3.40	.92	3.80	.75	-1.16	.54
ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน	3.13	1.07	3.94	.69	-2.56	.14

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 21 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความไว้วางใจในองค์กร จำแนกตามระดับปฏิบัติการ พบว่า บุคลากรที่มีระดับปฏิบัติการต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กร ด้านความไว้วางใจในผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 จำแนกตามเพศ

n = 191

	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015	4.07	.55	4.17	.56	-1.29	.16

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 22 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 จำแนกตามอายุ

n = 191

ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.93	3	.31	.98	.40
ภายในกลุ่ม	58.73	187	.31		
รวม	59.66	190			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 จำแนกตามหน่วยงาน

n = 191

ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.93	3	.31	.98	.40
ภายในกลุ่ม	58.73	187	.31		
รวม	59.66	190			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 จำแนกตามระดับปฏิบัติการ

n = 191

	ระดับปฏิบัติการ				t	Sig.
	ระดับหัวหน้าหน่วยงาน		ระดับปฏิบัติการ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015	4.66	.37	4.12	.56	3.14	.30

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 25 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 จำแนกตามระดับปฏิบัติการ พบว่า บุคลากรที่มีระดับปฏิบัติการต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วม จำแนกตามเพศ

n = 191

การมีส่วนร่วม	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการวางแผน	3.74	.72	3.93	.67	-1.87	.18
ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม	3.67	.74	4.14	.68	-1.60	.89
ด้านการติดตามผลและประเมินผล	3.72	.78	3.94	.71	-2.05	.19
ด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงาน	3.84	.63	3.96	.67	-1.14	.67

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 26 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วม จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีการมีส่วนร่วมด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม ด้านการติดตามผลและประเมินผล ด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการมีส่วนร่วม จำแนกตามอายุ

n = 191

การมีส่วนร่วม		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	.89	3	.30	.61	.61
	ภายในกลุ่ม	91.15	187	.49		
	รวม	92.04	190			

ตารางที่ 27 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการมีส่วนร่วม จำแนกตามอายุ (ต่อ)

n = 191

การมีส่วนร่วม		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	.42	3	.14	.28	.84
	ภายในกลุ่ม	94.33	187	.50		
	รวม	94.75	190			
ด้านการติดตามผลและประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	1.54	3	.51	.94	.42
	ภายในกลุ่ม	102.28	187	.55		
	รวม	103.81	190			
ด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงาน	ระหว่างกลุ่ม	.40	3	.13	.30	.83
	ภายในกลุ่ม	82.10	187	.44		
	รวม	82.49	190			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วม จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีการมีส่วนร่วม ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม ด้านการติดตามผลและประเมินผล และด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการมีส่วนร่วม จำแนกตามหน่วยงาน

n = 191

การมีส่วนร่วม		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	4.60	4	1.15	2.37	.05
	ภายในกลุ่ม	90.15	186	.49		
	รวม	94.75	190			
ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	4.40	4	1.10	2.06	.09
	ภายในกลุ่ม	99.42	186	.53		
	รวม	103.81	190			

จากตารางที่ 29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการติดตามและประเมินผล จำแนกตามหน่วยงานโดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า บุคลากรสังกัดหน่วยงาน A มีการมีส่วนร่วมด้านการติดตามผลและประเมินผลแตกต่างจากบุคลากรสังกัดหน่วยงาน B เท่ากับ .42 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรสังกัดหน่วยงาน B มีการมีส่วนร่วมด้านการติดตามผลและประเมินผลแตกต่างจากบุคลากรสังกัดหน่วยงาน E, หน่วยงาน F, และหน่วยงาน G เท่ากับ -.83 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรสังกัดหน่วยงาน C มีการมีส่วนร่วมด้านการติดตามผลและประเมินผลแตกต่างจากบุคลากรสังกัดหน่วยงาน E, หน่วยงาน F, และหน่วยงาน G เท่ากับ -.63 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 30 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการมีส่วนร่วม จำแนกตามระดับปฏิบัติการ

n = 191

การมีส่วนร่วม	ระดับปฏิบัติการ				t	Sig.
	ระดับหัวหน้าหน่วยงาน		ระดับปฏิบัติการ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการวางแผน	4.47	.51	3.85	.69	1.98	.65
ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม	4.60	.60	4.06	.70	1.70	.79
ด้านการติดตามผลและประเมินผล	4.60	.43	3.84	.74	2.29	.33
ด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงาน	4.40	.55	0.90	.66	1.68	.94

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 30 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วม จำแนกตามระดับปฏิบัติการ พบว่า บุคลากรที่มีระดับปฏิบัติการต่างกัน มีการมีส่วนร่วม ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม ด้านการติดตามผลและประเมินผล และด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามเพศ

n = 191

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านคุณภาพงาน	3.98	.67	4.12	.53	-1.59	.95
ด้านปริมาณงาน	4.12	.53	4.01	.65	-.71	.99
ด้านเวลา	4.01	.65	4.07	.59	-.68	.10
ด้านความคุ้มค่า	4.07	.59	4.15	.75	-.90	.12

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 31 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านความคุ้มค่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 32 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามอายุ

n = 191

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	.64	3	.21	.62	.60
	ภายในกลุ่ม	64.45	187	.35		
	รวม	65.09	190			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.06	3	.35	.95	.42
	ภายในกลุ่ม	69.23	187	.37		
	รวม	70.29	190			
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.981	3	.33	.76	.52
	ภายในกลุ่ม	80.44	187	.43		
	รวม	81.42	190			
ด้านความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	0.53	3	.18	.61	.61
	ภายในกลุ่ม	54.81	187	.29		
	รวม	55.34	190			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 32 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน ผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านความคุ้มค่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 33 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามหน่วยงาน

n = 191

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	.59	4	.15	.54	.70
	ภายในกลุ่ม	50.17	186	.27		
	รวม	50.76	190			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.28	4	.32	.94	.45
	ภายในกลุ่ม	63.80	186	.34		
	รวม	65.09	190			
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.42	4	.35	.96	.43
	ภายในกลุ่ม	68.87	186	.37		
	รวม	70.29	190			
ด้านความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	1.22	4	.31	.71	.59
	ภายในกลุ่ม	80.20	186	.43		
	รวม	81.42	190			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 33 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านความคุ้มค่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 34 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามระดับปฏิบัติการ

n = 191

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	ระดับปฏิบัติการ				t	Sig.
	ระดับหัวหน้าหน่วยงาน		ระดับปฏิบัติการ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านคุณภาพงาน	4.75	.56	4.05	.58	2.69	.92
ด้านปริมาณงาน	4.60	.55	4.04	.60	2.06	.71
ด้านเวลา	4.47	.45	4.18	.66	.96	.47
ด้านความคุ้มค่า	4.60	.55	4.20	.54	1.63	.71

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 34 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามระดับปฏิบัติการ พบว่า บุคลากรที่มีระดับปฏิบัติการต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านความคุ้มค่า ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square SEM; PLS-SEM)

2.1 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation)

การวิเคราะห์องค์ประกอบ

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตัวแปรสังเกต

- PG = เป้าหมายบุคคล
- OG = เป้าหมายขององค์การ
- CG = วิธีการสื่อสารเป้าหมาย
- CLA = ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ
- TRA = ความไว้วางใจในผู้บริหาร
- TRD = ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

TRC	=	ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน
ISO1	=	ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2015 1
ISO2	=	ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2015 2
ISO3	=	ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2015 3
ISO4	=	ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2015 4
ISO5	=	ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2015 5
ISO6	=	ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2015 6
ISO7	=	ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2015 7
PL	=	ด้านการวางแผน
AC	=	ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม
EV	=	ด้านการติดตามผลและประเมินผล
IM	=	ด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้งาน
QUAL	=	ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร: ด้านคุณภาพงาน
QUAN	=	ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร: ด้านปริมาณงาน
TIM	=	ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร: ด้านเวลา
VAL	=	ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร: ด้านความคุ้มค่า
ตัวแปรแฝง		
GC	=	ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ
OT	=	ความไว้วางใจในองค์กร
ISO	=	ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015
PAR	=	การมีส่วนร่วม
IP	=	ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.1.1. การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation)

ระหว่างตัวแปรสังเกต ระหว่างตัวแปรแฝง และการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานของตัวแปรต่างๆ ว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ได้ดังนี้

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง

ตารางที่ 35 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง

ตัวแปร	Mean	S.D.	GC	ISO	IP	OT	PAR
GC	4.05	0.56	(.846)				
ISO	4.13	0.56	.316***	(.723)			
IP	4.13	0.52	.478***	.466***	(.865)		
OT	3.83	0.59	.543***	.246*	.338**	(.802)	
PAR	3.93	0.59	.543***	.441***	.567***	.436***	(.839)

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บเป็นตัวเลขที่แสดงถึงค่า \sqrt{AVE}

จากตารางที่ 35 พบว่า เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ยกเว้น คู่ความสัมพันธ์ระหว่าง OT (ความไว้วางใจในองค์กร) กับ ISO (ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 และเมื่อพิจารณาตัวเลขแนวทแยง คือ ค่า \sqrt{AVE} พบว่า มีค่าสูงกว่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝงอื่นๆ โดยมีค่าระหว่าง 0.723 - 0.865 ซึ่งแสดงว่า ตัวแปรแฝงตัวนั้นมีความตรงเชิงจำแนก (จำแนกตัวแปรได้ ไม่ซ้ำซ้อนกัน) นอกจากนี้ ค่า HTMT ที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่าน้อยกว่า 1 แสดงถึงตัวแปรแฝงตัวนั้นมีความตรงเชิงจำแนก เช่นกัน ดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 การวิเคราะห์ความตรงเชิงจำแนก (Heterotrait-Monotrait Ratio: HTMT)

ตัวแปร	GC	ISO	IP	OT	PAR
GC					
ISO	0.335				
IP	0.546	0.479			
OT	0.683	0.317	0.452		
PAR	0.623	0.433	0.640	0.531	

2.1.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสกัดหาองค์ประกอบหลัก ด้วยวิธี Maximum Likelihood Analysis เพื่อหาองค์ประกอบของตัวแปรหรือพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับแนวคิดและทฤษฎี เพื่อลดจำนวนตัวแปรและให้ได้มาซึ่งตัวบ่งชี้ที่ดีที่สุด ผู้วิจัยจึงคัดเลือกเฉพาะตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (ไวพจน์ กุลาชัย, ปฏิพล หอมยามเย็น และเทวฤทธิ์ บริรักษ์สันติกุล, 2560)

1. ตัวแปรความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ เป้าหมายบุคคล เป้าหมายขององค์กร วิธีการสื่อสารเป้าหมาย คุณภาพความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ เมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ด้วยวิธี Maximum Likelihood Analysis และทำการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax ผลการวิเคราะห์ พบว่า องค์ประกอบทั้ง 4 เหลือ 4 องค์ประกอบเท่าเดิม แต่ข้อคำถามของแต่ละองค์ประกอบมีการเปลี่ยนแปลง โดยที่ผลการวิเคราะห์จัดกลุ่มให้ตัวแปร PG3 OG1 PG1 และ PG2 อยู่ในกลุ่มเดียวกัน จัดกลุ่มให้ตัวแปร CLA1 CLA2 และ CLA3 อยู่ในกลุ่มเดียวกัน จัดกลุ่มให้ตัวแปร OG2 CG1 อยู่ในกลุ่มเดียวกัน ในขณะที่ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปร CG2 ไม่เข้าพวก อย่างไรก็ตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบของคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ผู้วิจัยจึงตัดสินใจใช้องค์ประกอบเดิมและตั้งชื่อตามทฤษฎีเดิม

2. ความไว้วางใจในองค์กร ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความไว้วางใจในผู้บริหาร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 9 ข้อ เมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ด้วยวิธี Maximum Likelihood Analysis และทำการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax ผลการวิเคราะห์ พบว่า องค์ประกอบทั้ง 4 เหลือ 4 องค์ประกอบเท่าเดิม และข้อคำถามแต่ละข้อยังอยู่ในองค์ประกอบเดิมไม่เปลี่ยนแปลง และค่าน้ำหนักองค์ประกอบของคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป

3. ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001: 2015 ประกอบไปด้วยข้อคำถามหลัก 7 ข้อ ได้แก่ เมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ด้วยวิธี Maximum Likelihood Analysis และทำการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax ผลการวิเคราะห์ พบว่าข้อคำถามทั้ง 7 ข้อ ยังมีคุณสมบัติที่ดีที่จะอยู่ภายใต้ตัวแปร ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001: 2015 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบของคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป

4. ตัวแปรการมีส่วนร่วม ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม ด้านการติดตามผลและประเมินผล และด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้งาน ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 12 ข้อ เมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ด้วยวิธี Maximum Likelihood Analysis และ

ทำการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax ผลการวิเคราะห์ พบว่า องค์ประกอบทั้ง 4 เหลือ 3 องค์ประกอบ และข้อคำถามของแต่ละองค์ประกอบมีการเปลี่ยนแปลง โดยที่ผลการวิเคราะห์จัดกลุ่มให้ตัวแปร PL3 AC1 PL2 AC2 และ PL1 อยู่ในกลุ่มเดียวกัน จัดกลุ่มให้ตัวแปร IM1 IM2 และ IM3 อยู่ในกลุ่มเดียวกันเหมือนเดิม จัดกลุ่มให้ตัวแปร EV1 EV2 AC3 และ EV3 อยู่ในกลุ่มเดียวกัน อย่างไรก็ตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบของคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ผู้วิจัยจึงตัดสินใจใช้องค์ประกอบเดิม และตั้งชื่อตามทฤษฎีเดิม

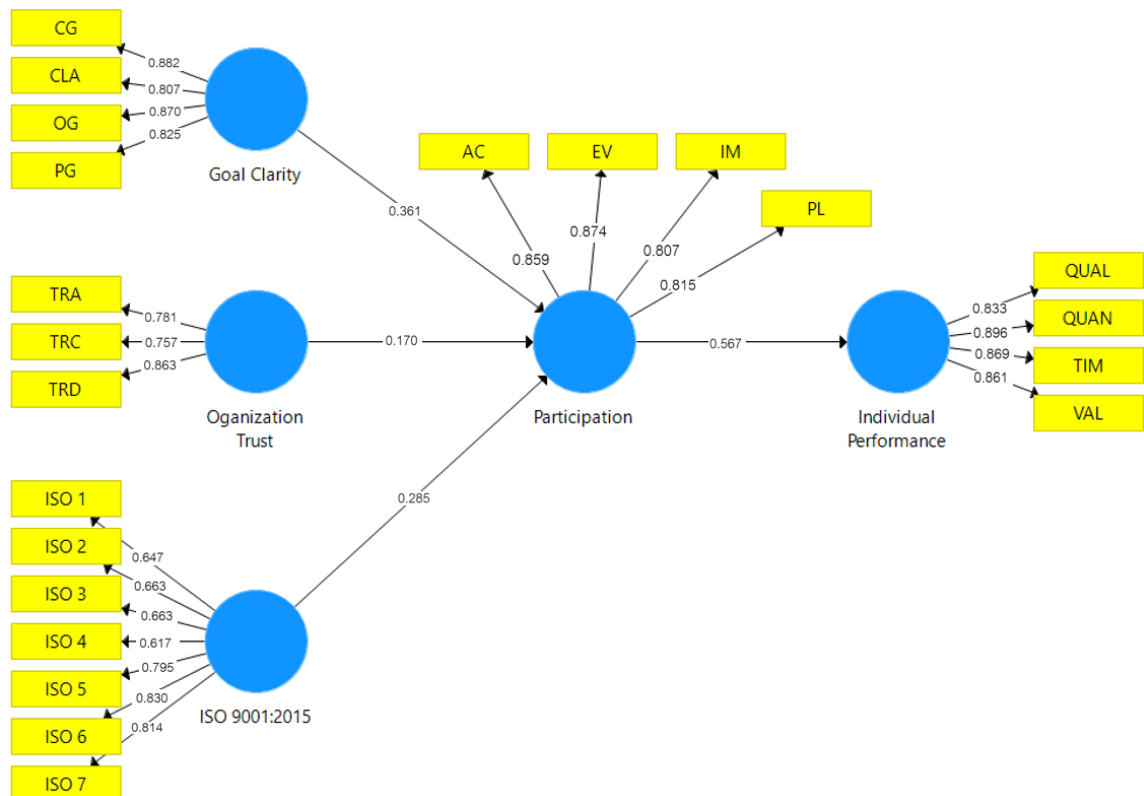
5. ผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านความคุ้มค่า ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 13 ข้อ เมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ด้วยวิธี Maximum Likelihood Analysis และทำการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax ผลการวิเคราะห์ พบว่า องค์ประกอบทั้ง 4 เหลือ 4 องค์ประกอบไม่เปลี่ยนแปลง แต่ข้อคำถามของแต่ละองค์ประกอบมีการเปลี่ยนแปลง โดยที่ผลการวิเคราะห์จัดกลุ่มให้ตัวแปร ตัวแปร TIM1 TIM2 VAL2 VAL1 QUAN 1 และ VAL3 อยู่ในกลุ่มเดียวกัน จัดกลุ่มให้ตัวแปร QUAL1 QUAL2 QUAL3 QUAL 4 อยู่ในกลุ่มเดียวกันตามกลุ่มดั้งเดิม จัดกลุ่มให้ตัวแปร QUAN2 และ QUAN3 อยู่ในกลุ่มเดียวกัน ในขณะที่ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปร TIM1 ไม่เข้าพวก อย่างไรก็ตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบของคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ผู้วิจัยจึงตัดสินใจใช้องค์ประกอบเดิมและตั้งชื่อตามทฤษฎีเดิม

ผลการวิเคราะห์ วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ด้วยวิธี Maximum Likelihood Analysis และทำการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax แม้ว่าจะมีข้อคำถามที่มีการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบ อย่างไรก็ตาม ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ผู้วิจัยจึงตัดสินใจใช้องค์ประกอบเดิมและตั้งชื่อตามทฤษฎีเดิม และไม่ตัดข้อคำถามใดออก

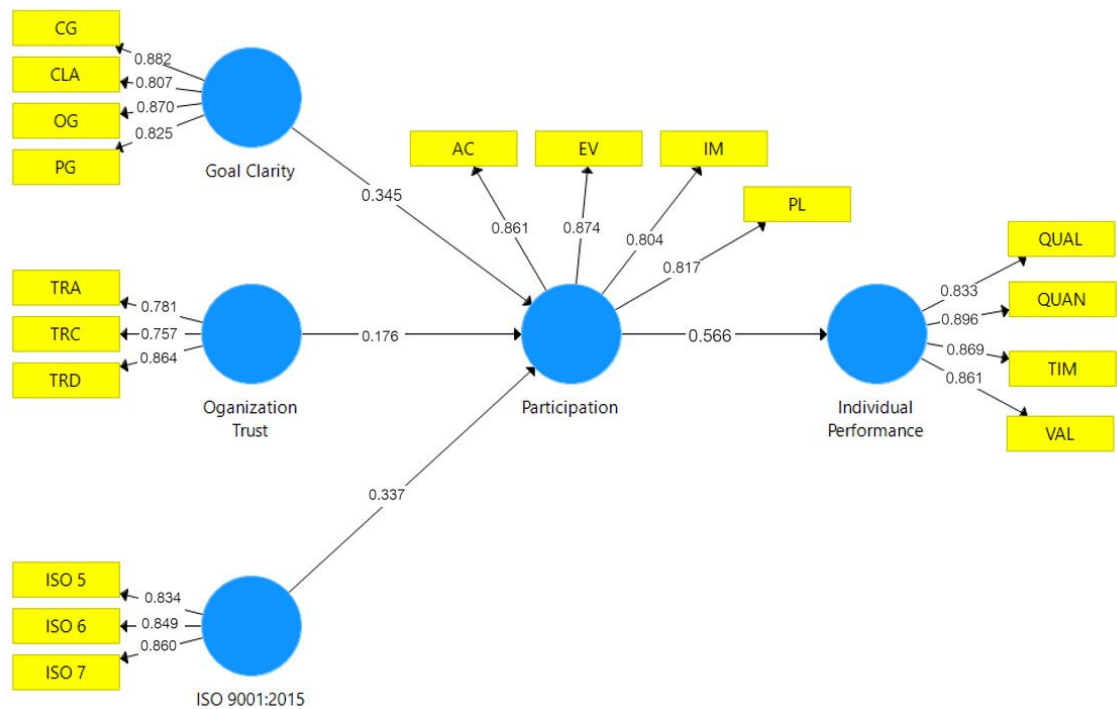
2.2 การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square SEM; PLS-SEM)

การวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 22 ตัว และตัวแปรแฝง 5 โครงสร้างตามภาพที่ 2 วิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน โดย Götz, Liehr-Gobbers & Krafft (2010) เสนอให้นำตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักไม่ถึง 0.70 ออกจากสมการโครงสร้าง ซึ่งเป็นตัวแปรสังเกตได้ของความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2015 ออกจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ท่านคิดว่าในระบบบริหารคุณภาพนั้นองค์การควรจัดทำ นำไปปฏิบัติ รักษา และปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่องให้เป็นตามข้อกำหนดมาตรฐาน (ISO1) ท่านคิดว่าในระบบการบริหารคุณภาพนั้นผู้บริหารควรแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการให้ความสำคัญกับลูกค้า (ISO2)

ท่านคิดว่าระบบการบริหารคุณภาพนั้นควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ (ISO3) และท่านคิดว่าในการบริหารคุณภาพนั้นองค์การต้องพิจารณาและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นในการจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การรักษาไว้ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ISO4) จึงเหลือตัวแปรสังเกตได้ 18 ตัว ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 2 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่วิเคราะห์ได้จากโปรแกรม PLS แสดงค่า Path Coefficients(β), Determination Coefficient (R^2) และ Loadings(λ) (ก่อนปรับโมเดล)



ภาพที่ 3 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่วิเคราะห์ได้จากโปรแกรม PLS แสดงค่า Path Coefficients(β), Determination Coefficient (R^2) และ Loadings(λ) (หลังปรับโมเดล)

ตารางที่ 37 แสดงผลการวัด Outer หรือ Reflective and Formative Measurement Model

ตัวแปร		Formative		Reflective		
		VIF	λ	CR	α	AVE
		≤ 5	> 0.70	> 0.60	> 0.60	≥ 0.50
GC	CG	2.650	0.882	0.910	0.868	0.716
	CLA	1.985	0.807			
	OG	3.052	0.870			
	PG	2.601	0.825			
OT	TRA	1.351	0.781	0.843	0.728	0.643
	TRC	1.478	0.757			
	TRD	1.513	0.864			
ISO	ISO5	1.610	0.834	0.885	0.805	0.719
	ISO6	1.933	0.849			
	ISO7	1.781	0.860			

ตารางที่ 37 แสดงผลการวัด Outer หรือ Reflective and Formative Measurement Model

ตัวแปร		Formative	Reflective			
		VIF	λ	CR	α	AVE
		≤ 5	> 0.70	> 0.60	> 0.60	≥ 0.50
PAR	AC	2.520	0.861	0.905	0.860	0.705
	EV	2.515	0.874			
	IM	1.824	0.804			
	PL	2.078	0.817			
IP	QUAL	2.041	0.833	0.922	0.888	0.748
	QUAN	2.795	0.896			
	TIM	2.706	0.869			
	VAL	2.402	0.861			

จากตารางที่ 37 ผลจากการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.351-3.052 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนัก Loading (λ) ของตัวแปรสังเกตหรือค่าความเที่ยงของตัวบ่งชี้ พบว่ามีตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 18 ค่า ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.757 (TRC: ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน) จนถึงสูงสุด เท่ากับ 0.896 (QUAN: ด้านปริมาณงาน) โดยค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวที่มีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่า ค่าสถิติต่างๆ เป็นตัวบ่งชี้ได้ว่าการแบบจำลองการวัดหรือ Outer Model ทุกโครงสร้าง มีความน่าเชื่อถือได้สามารถแปลผลได้ หรือเป็นตัวชี้วัดที่ใช้สะท้อนอาการของตัวแปรแฝงได้จริง

ผลการทดสอบความเที่ยงตามโครงสร้าง สามารถวัดด้วยดัชนี 2 ตัวคือ Construct Reliability (CR) และ Cronbach' α ซึ่งค่า CR และ α ที่มีค่ามากกว่า 0.60 แสดงว่า ตัวแปรแฝงทุกตัวที่ใช้ในการศึกษานี้มีความเชื่อถือได้สูง หรือค่าที่ได้มีความคงเส้นคงวา ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า CR มีค่าตั้งแต่ 0.843 ของความไว้วางใจในองค์กร (OT) จนถึงสูงสุดเท่ากับ 0.922 ของผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล (IP) ส่วน α มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.728 ของความไว้วางใจในองค์กร (OT) และค่าสูงสุดเท่ากับ 0.888 ของผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล (IP)

เมื่อพิจารณาจากความสามารถในการสกัดความแปรปรวนโดยเฉลี่ย (AVE: Average Extracted variance) ของตัวบ่งชี้ที่สะท้อนเนื้อหาของตัวแปรแฝงนั้นๆ โดยใช้เกณฑ์ AVE ควรมี

ค่าไม่ต่ำกว่า 0.50 ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า AVE ของตัวแปรมีค่าระหว่าง 0.643 – 0.748 แสดงว่า ตัวแปรแฝงแต่ละตัวสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรบ่งชี้ที่เป็นองค์ประกอบได้ดี มาตรฐานดังกล่าวมีความเที่ยงตรงเชิงเหมือน (convergence validity)

ตารางที่ 38 แสดงผลการวัดแบบจำลอง Inner หรือ Structural Model

ตัวแปรต้น	R^2	ตัวแปรตาม	f^2	β	t	P-value
GC	.417	PAR	0.139	0.345	4.185***	.000
OT		PAR	0.038	0.176	2.040*	.041
ISO		PAR	0.180	0.337	4.641***	.000
PAR	.316	IP	0.471	0.566	7.321***	.000
GoF = 0.508						

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 38 ผลจากการทดสอบ Determination Coefficient (R^2) เป็นค่าที่อธิบายความแปรปรวน ซึ่งค่า R^2 ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.10 แสดงว่า ตัวแปรแฝงภายนอกสามารถอธิบายตัวแปรแฝงภายในได้แม่นยำมาก ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า การมีส่วนร่วม (PAR) สามารถอธิบายความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (IP) ได้ร้อยละ 31.60 ($R^2 = 0.316$) ส่วนความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ (CG) ความไว้วางใจในองค์กร (OT) ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2015 สามารถอธิบายการมีส่วนร่วม (PAR) ได้ร้อยละ 41.70 ($R^2 = 0.417$)

เพื่อพิจารณาขนาดของอิทธิพลหรือผลกระทบของตัวแปรแฝงภายนอกที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน โดยศึกษาจากค่า Effect Size (f^2) ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า มีคู่ความสัมพันธ์ของตัวแปร 1 เส้นทางที่มีค่า effect size อยู่ในระดับต่ำ คือ การมีส่วนร่วม (PAR) กับ ความไว้วางใจในองค์กร (OT) มีค่า $f^2 = 0.038$ ซึ่งแสดงว่า ตัวอย่างมีขนาดมากจึงจะสูงพอที่จะตรวจพบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ หรือมีผลกระทบขนาดต่ำระหว่างความสัมพันธ์ของตัวแปร

ทั้งนี้ มีคู่ความสัมพันธ์ของตัวแปร 3 เส้นทางที่มีค่า effect size อยู่ในระดับสูง คือ การมีส่วนร่วม (PAR) กับ ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ (CG) มีค่า $f^2 = 0.139$ การมีส่วนร่วม (PAR) กับ ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2015 มีค่า $f^2 = 0.180$ และการมีส่วนร่วม (PAR) กับ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (IP) มีค่า $f^2 = 0.471$ ซึ่งแสดงว่า ตัวอย่างมีขนาดเล็กสามารถตรวจพบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ได้ หรือตรวจพบผลกระทบขนาดใหญ่ระหว่างความสัมพันธ์ของตัวแปร

เพื่อทดสอบการมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ $p < 0.05$ และ t-values มีค่าสูงกว่า 1.96 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอธิบายถึงอิทธิพลหรือผลกระทบของตัวแปรแฝงภายนอกที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางควรมากกว่าหรือเท่ากับ 0.20 อย่างไรก็ตามก็มีบางเส้นทางที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางน้อยกว่า 0.20 แต่ยังไม่นัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปร 4 เส้นทาง มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางในทางบวกและมีอิทธิพลทางตรง ดังนี้คือ 1. ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ (CG) กับการมีส่วนร่วม (PAR) มีค่า $\beta = 0.345$, $t = 4.185$ และมีระดับนัยสำคัญที่ $p = 0.000$ 2. ความไว้วางใจในองค์กร (OT) กับการมีส่วนร่วม (PAR) มีค่า $\beta = 0.176$, $t = 2.040$ และมีระดับนัยสำคัญที่ $p = 0.041$ 3. ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2015 กับการมีส่วนร่วม (PAR) มีค่า $\beta = 0.180$, $t = 4.641$ และมีระดับนัยสำคัญที่ $p = 0.000$ และ 4. การมีส่วนร่วม (PAR) กับการปฏิบัติงานของบุคลากร (IP) มีค่า $\beta = 0.566$, $t = 7.321$ และมีระดับนัยสำคัญที่ $p = 0.000$ นั้นหมายความว่า ตัวแปรแฝงภายนอกมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อตัวแปรแฝงภายใน ซึ่งผลที่ได้นั้นมีเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาอิทธิพลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วย ทั้งอิทธิพลทางตรงทางอ้อมและอิทธิพลรวมระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดล พบว่า ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ (CG) ความไว้วางใจในองค์กร (OT) และความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2015 มีอิทธิพลทางอ้อมในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (IP) ซึ่งมีค่าแสดงดังตารางที่ 39 ทั้งนี้ ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของตัวแบบในภาพรวมหรือตรวจสอบความกลมกลืน Goodness of Fit Indices (GoF) พบว่า GoF มีค่าเท่ากับ 0.508 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูง

ตารางที่ 39 อิทธิพลทางตรง ทางอ้อมและรวมของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม

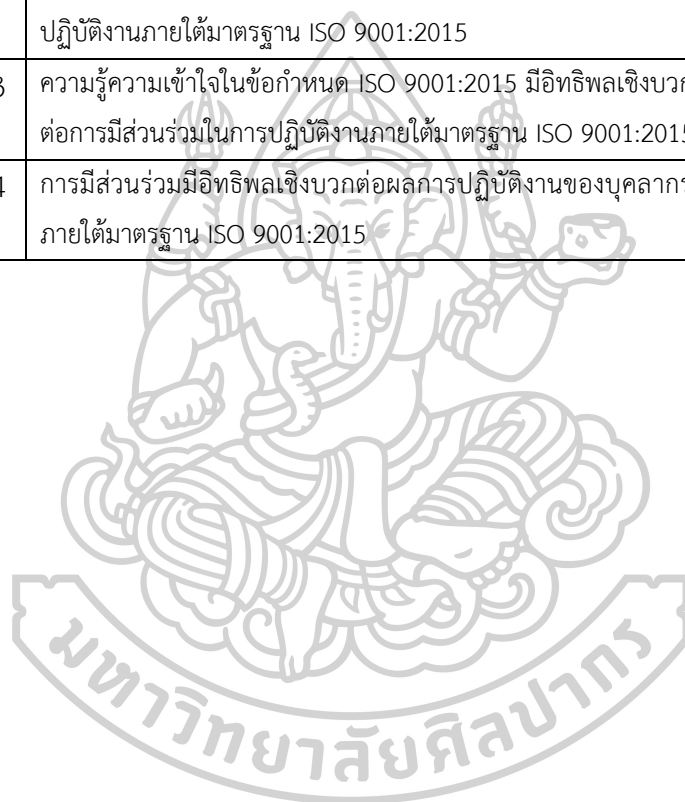
ตัวแปรตาม (Dependent Variable)	อิทธิพล (Effect)	ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)			
		CG	OT	ISO	PAR
PAR	ทางตรง	0.337***	0.191*	0.333***	-
	ทางอ้อม	-	-	-	-
	รวม	0.337***	0.191*	0.333***	-
IP	ทางตรง	-	-	-	.563***
	ทางอ้อม	0.195***	0.100**	0.191*	-
	รวม	0.195***	0.100**	0.191*	.563***

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อสมมติฐาน		ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1	ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 2	ความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 3	ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 4	การมีส่วนร่วมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015	สนับสนุน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantity Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยนี้ คือ บุคลากรสังกัดหน่วยงาน A, หน่วยงาน B, หน่วยงาน C, หน่วยงาน D, หน่วยงาน E, หน่วยงาน F และหน่วยงาน G โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง จำนวน 191 คน และนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS และวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square SEM; PLS-SEM) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Smart PLS ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์ ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์

ตอนที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

อภิปรายผล

ประโยชน์ของการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 63.4 มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสังกัดหน่วยงาน C และอยู่ในระดับปฏิบัติการ

เมื่อพิจารณาถึงความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพในระดับมาก (Mean = 4.05 , S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเป้าหมายของงานส่วนบุคคล เป้าหมายขององค์กร การสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ และความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพในระดับมาก (Mean = 4.14 , S.D. = 0.63)

(Mean = 4.07 , S.D. = 0.66) (Mean = 4.04 , S.D. = 0.70) (Mean = 3.95 , S.D. = 0.63) ตามลำดับ

ส่วนผลการศึกษาคความไว้วางใจในองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความไว้วางใจในองค์กรในระดับมาก (Mean = 3.83, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไว้วางใจในผู้บริหาร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจเพื่อร่วมงานในระดับมาก (Mean = 3.77 , S.D. = 0.72) (Mean = 3.79 , S.D. = 0.75) (Mean = 3.92, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ส่วนผลการศึกษาคความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ในระดับมาก (Mean = 4.13, S.D. = 0.56)

ส่วนผลการศึกษาคการมีส่วนร่วม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมในระดับมาก (Mean = 3.93, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม ด้านการติดตามผลและประเมินผล ด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงานในระดับมาก (Mean = 3.87 , S.D. 0.70) (Mean = 4.07 , S.D. 0.71) (Mean = 3.87 , S.D. 0.74) (Mean = 3.91 , S.D. 0.66) ตามลำดับ

ส่วนผลการศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลในระดับมาก (Mean = 4.13, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลด้านความคุ้มค่าในระดับมากที่สุด (Mean = 4.21 , S.D. 0.54) และมีผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในระดับมาก (Mean = 4.01 , S.D. 0.59) (Mean = 4.05 , S.D. 0.51) (Mean = 4.19 , S.D. 0.65) ตามลำดับ

ตอนที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง

ผลการศึกษาคความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ หน่วยงาน ระดับปฏิบัติการต่างกัน จะมีความชัดเจนของเป้าหมายด้านเป้าหมายของงานส่วนบุคคล และเป้าหมายขององค์กร วิธีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพพบว่าบุคลากรที่มีหน่วยงานต่างกัน มีความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพแตกต่างกัน

ผลการศึกษาคความไว้วางใจในองค์กร พบว่า บุคลากรที่มีหน่วยงานต่างกันมีความไว้วางใจในองค์กรภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนด้านความไว้วางใจในผู้บริหาร พบว่า บุคลากรที่มีหน่วยงานต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บริหารแตกต่างกัน ส่วนด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา พบว่า บุคลากรที่มี

เพศ อายุ หน่วยงาน ระดับปฏิบัติการต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน พบว่า บุคลากรที่มีหน่วยงานต่างกัน มีความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ หน่วยงาน ระดับปฏิบัติการต่างกันมีความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาการมีส่วนร่วม พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ หน่วยงาน ระดับปฏิบัติการต่างกัมีการมีส่วนร่วมภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม และด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ หน่วยงาน ระดับปฏิบัติการต่างกัน มีส่วนร่วมด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม และด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงานไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการติดตามผลและประเมินผล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ หน่วยงาน ระดับปฏิบัติการต่างกัน มีส่วนร่วมด้านการติดตามผลและประเมินผลแตกต่างกัน

ผลการศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ หน่วยงาน ระดับปฏิบัติการต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านความคุ้มค่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 41 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์กับตัวแปรต่างๆ

ตัวแปร	เพศ	อายุ	หน่วยงาน	ระดับปฏิบัติการ
ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ	-	-	-	-
เป้าหมายของงานส่วนบุคคล	-	-	-	-
เป้าหมายขององค์กร	-	-	-	-
วิธีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ	-	-	-	-
ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ	-	-	✓	-
ความไว้วางใจในองค์กร	-	-	✓	-
ความไว้วางใจในผู้บริหาร	-	-	✓	-
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	-	-	-	-
ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน	-	-	✓	-

ตารางที่ 41 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์กับตัวแปรต่างๆ

ตัวแปร	เพศ	อายุ	หน่วยงาน	ระดับปฏิบัติการ
ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015	-	-	-	-
การมีส่วนร่วม	-	-	-	-
ด้านการวางแผน	-	-	-	-
ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม	-	-	-	-
ด้านการติดตามผลและประเมินผล	-	-	✓	-
ด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงาน	-	-	-	-
ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	-	-	-	-
ด้านคุณภาพงาน	-	-	-	-
ด้านปริมาณงาน	-	-	-	-
ด้านเวลา	-	-	-	-
ด้านความคุ้มค่า	-	-	-	-

จากตารางที่ 41 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีหน่วยงานต่างกัน จะมีความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพแตกต่างกัน หากแต่ละหน่วยงานมีการสื่อสารที่ชัดเจน จะทำให้เป้าหมายคุณภาพมีความชัดเจนด้วย ซึ่ง Park Soonae & Choi Sungjoo (2020) กล่าวว่า เป้าหมายที่มีความชัดเจนจะทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยมีการรับทราบและเข้าใจในเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่หน่วยงานต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ บุคลากรที่มีหน่วยงานต่างกัน จะมีความไว้วางใจในผู้บริหารและความไว้วางใจในองค์กรแตกต่างกัน เนื่องจากแนวโน้มในปัจจุบันมีความหลากหลายขององค์ประกอบในการทำงานร่วมกันมากขึ้น ซึ่ง Bijlsma & Koopman (2003) กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือของบุคลากรแต่ละหน่วยงานเป็นพื้นฐานซึ่งในแต่ละหน่วยงานบุคลากรมีความแตกต่างกัน

นอกจากนี้ บุคลากรที่มีหน่วยงานต่างกัน จะมีการมีส่วนร่วม ด้านการติดตามผลและประเมินผลแตกต่างกัน ซึ่ง Cohen & Uphoff (1977) กล่าวว่า ส่วนใหญ่ผู้มีส่วนร่วมเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือมาจากส่วนระดับบนขององค์กรมากกว่าระดับปฏิบัติการ มีการแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อต่างๆหรือผ่านตัวแทนที่เลือกเข้าไปมีส่วนร่วม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

การวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ในสมการโครงสร้าง โดยมีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 18 ตัว และมีตัวแปรแฝงจำนวน 5 ตัว โดยพิจารณาจากค่า Loadings(λ) ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 (Götz, Liehr-Gobbers & Krafft, 2010) จึงจะแสดงถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและสามารถแปลผลได้ ซึ่งวิจัยนี้ได้ทำการวัด Measurement model เป็นการวัด Outer Model และวัด Structural model หรือ Inner Model

ผลการวัด Measurement model พบว่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.351 – 3.052 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง ค่าน้ำหนัก Loading (λ) ของตัวแปรสังเกตหรือค่าความเที่ยงของตัวบ่งชี้มีค่า 0.757 – 0.896 ค่าดัชนีวัดความเที่ยงตามโครงสร้าง CR มีค่า 0.843 – 0.922 และ α มีเท่ากับ 0.728 – 0.888 ค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเหมือน ค่า AVE ของตัวแปรมีค่าระหว่าง 0.643 – 0.748 และค่าดัชนีวัดความตรงเชิงจำแนก \sqrt{AVE} มีค่า 0.723 – 0.865

ผลการวัด Structural model พบว่า ค่าดัชนีที่ใช้วัดระดับความแปรปรวน มีค่า R^2 ระหว่าง 0.316 – 0.417 ซึ่งมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.10 แสดงว่า ตัวแปรแฝงภายนอกสามารถอธิบายตัวแปรแฝงภายในได้แม่นยำมาก ค่าดัชนีวัดระดับผลกระทบของตัวแปรแฝงภายนอกที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน (Effect Size: f^2) พบว่าตัวอย่างมีขนาดปานกลางถึงใหญ่ จัดอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงสูง ค่าดัชนีที่ใช้ทำนายความแม่นยำและความสัมพันธ์ของโมเดล Q^2 มีค่าระหว่าง 0.064-0.276 โดยพิจารณาค่า Q^2 ที่มากกว่า 0.00 แสดงว่า ตัวแปรหรือโครงสร้างของโมเดลมีความสัมพันธ์กัน ส่วนผลการวิเคราะห์อิทธิพลหรือผลกระทบของตัวแปรแฝงภายนอกที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง β ซึ่งควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.20 พบว่า ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วม ($\beta = 0.345, t = 4.185, p = 0.000$) ความไว้วางใจในองค์การมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วม ($\beta = 0.176, t = 2.040, p = 0.000$) ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วม ($\beta = 0.337, t = 4.641, p = 0.000$) การมีส่วนร่วมมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ($\beta = 0.566, t = 7.321, p = 0.000$) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน GoF มีค่าเท่ากับ 0.508 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.345 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 **ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1**

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.176 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 **ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2**

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.337 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 **ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3**

สมมติฐานที่ 4 การมีส่วนร่วมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.566 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 **ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 4**

อภิปรายผล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ ศึกษาปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 ผู้วิจัยจึงขออภิปรายผลการวิจัยแยกตามสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพประกอบไปด้วย เป้าหมายของงานส่วนบุคคล เป้าหมายขององค์การ วิธีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพและความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ เนื่องจากเป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติมีส่วนร่วมในการรับทราบและเข้าใจในเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อีรวัดณ์ จันทิก (2561) กล่าวว่า การสื่อสารวัตถุประสงค์ขั้นตอน ประโยชน์ ให้ผู้เข้าร่วมโดยมีข้อมูลและทิศทางการสื่อสารที่ชัดเจนนั้นทำให้สมาชิกในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมมากขึ้น และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2529) พบว่าความชัดเจนของเป้าหมาย มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การและการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของบุคลากรเนื่องจากเป้าหมายที่องค์การมอบหมายหรือสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็นการแสดงความต้องการขององค์การ ซึ่งควรมีความเฉพาะเจาะจงในเงื่อนไขต่างๆ เป้าหมายที่ดีจึงควรปรับให้กระจ่างชัดเจน เพราะเป้าหมายที่ไม่ชัดเจนแสดงถึงการมีจุดหมายปลายทางที่ไม่แน่นอน ขาดความสำคัญและไม่มีประสิทธิภาพ และเป้าหมายที่ดีและถูกต้องจะวัดผลการกระทำได้ ซึ่งเป้าหมายที่มีความกระจ่าง

ชัดเจนจะทำให้เกิดผลดีต่อพนักงานและองค์กร โดยเป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติมีส่วนร่วมในการรับทราบและเข้าใจในเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ ง่ายต่อการกำหนดภารกิจมอบหมายงานและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จในที่สุด (Park Soonae and Choi Sungjoo, 2020)

นอกจากนี้ วารุณี ทองดี (2559) ยังพบว่า การตั้งเป้าหมายเชิงสัมฤทธิ์มีอิทธิพลทั้งทางตรงและอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น หน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลเรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงควรพิจารณาและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายเชิงสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนาหรือปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีระดับที่สูงขึ้น โดยการส่งเสริมให้เกิดเป้าหมายเชิงสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน อาจทำได้ทั้งระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน เช่น การจัดฝึกอบรมให้บุคลากรตระหนักและเห็นความสำคัญของการตั้งเป้าหมายเชิงสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน การส่งเสริมความชัดเจนของเป้าหมายได้กลายเป็นหลักสำคัญในการเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Raney, 2003) การชี้แจงเป้าหมายสามารถลดความขัดแย้งและปรับปรุงคุณภาพของการประสานงานหรือมีส่วนร่วมในองค์กรได้ (Garnett, 1992) และพบว่าการรับรู้นโยบายของบริษัทเป็นส่วนที่สืบเนื่องมาจากการที่บริษัทมีการสื่อสารเป้าหมายที่ชัดเจนให้พนักงานรับรู้มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติของพนักงานบริษัท (อดิเรก เท็ชรรัตน์, 2554) โดยการรับรู้การสนับสนุนองค์กรมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมขององค์กร เช่น การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (โคเซ็น) (Glover et al, 2011) ทั้งนี้นโยบายผู้บริหารมีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มวงจรควบคุมคุณภาพ (QCC) ของพนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น บริษัทชิ้นส่วนยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี (นพพล หามวงศ์, 2554)

2. ความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยความไว้วางใจในองค์กรประกอบด้วย ความไว้วางใจในผู้บริหาร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากความไว้วางใจองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรดำรงอยู่และประสบความสำเร็จ ซึ่งการทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน หากความไว้วางใจในองค์กรต่ำ องค์กรจะเกิดความสูญเสียทรัพยากรในการบริหารเป็นจำนวนมาก และภายในองค์กรจะขาดความปรองดองกัน ความคิดสร้างสรรค์จะน้อยลง องค์กรจะมีกระบวนการตัดสินใจที่ไม่มีประสิทธิภาพ พนักงานไม่ต้องการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ อัตราการลาออกของบุคลากรจะสูงขึ้น ขวาลือต่างๆ ภายในองค์กรจะมากตามไปด้วย (Glasser, 1997) ซึ่งสอดคล้องกับ Robbins & Judge (2011) ได้กล่าวไว้ว่าหากความไว้วางใจอยู่ในระดับต่ำ พนักงานมีแนวโน้มหลีกเลี่ยงการเผชิญกับปัญหา การมีส่วนร่วมองค์กรลดลง

มีการเรียกร้องเกิดขึ้น ผู้บริหารในองค์กรจะต้องเร่งสร้างและรักษาความไว้วางใจไว้ จะทำให้ลดโอกาสเกิดการต่อต้านของพนักงาน เนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ทำให้เกิดผลในทางลบ เช่น มีความตั้งใจน้อยลงในการที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

นอกจากนี้ Dirks & Ferrin (2002) ยังพบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ในทางบวกเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในเป้าหมาย ซึ่งถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมอย่างหนึ่ง รวมถึงการมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งนี้ หากความไว้วางใจในองค์กรต่ำ องค์กรจะเกิดความสูญเสียทรัพยากรในการบริหารเป็นจำนวนมาก และภายในองค์กรจะขาดความปรองดองกัน ความคิดสร้างสรรค์จะน้อยลง องค์กรจะมีกระบวนการตัดสินใจที่ไม่มีประสิทธิภาพ พนักงานไม่ต้องการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ อัตราการลาออกของบุคลากรจะสูงขึ้น ชาวสื่อต่างๆภายในองค์กรจะมากตามไปด้วย (อุซุมพร แก้วขุนทด, 2550)

3. ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 เนื่องจาก ในระบบบริหารคุณภาพนั้นองค์กรควรจัดทำ นำไปปฏิบัติ รักษาและปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่องให้เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน บริหารควรแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการให้ความสำคัญกับลูกค้า และควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ทั้งนี้ต้องพิจารณาและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นในการจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การรักษาไว้และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรควรดำเนินการและรักษากระบวนการในการออกแบบและพัฒนาที่เหมาะสมเพื่อทำให้มั่นใจต่อข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงต้องมีการเฝ้าติดตาม วัด วิเคราะห์และประเมินการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการนั้น สุดท้ายต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมีผลสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประชาภรณ์ ทัพโพธิ์ (2557) กล่าวว่า ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพมีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครปฐม และ ญัฐฐา แก้วนวล (2558) กล่าวว่า ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด อาจเป็นเพราะบุคลากรเกิดการสั่งสม ศึกษา ค้นคว้า หรือมีประสบการณ์ รวมถึงความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ ทั้งการได้ยิน การฟัง การคิด หรือการปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001:2015

นอกจากนี้ นันทน์ภัส กาญจนเลข (2547) ยังพบว่าปัจจัยด้านการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการทำงาน เนื่องจากความรู้พื้นฐานควบคู่กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรจะส่งผล

ให้เกิดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้านความปลอดภัยของพนักงานบริษัท ไทยแอร์พอร์ต กราว์น เซอร์วิส จำกัด และความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง (ปราณี สุขศิริสวัสดิ์, 2557) และความรู้เกี่ยวกับการรักษาระบบคุณภาพ ISO 22000:2005 ทางด้านการตรวจประเมินแบบเผื่อระวังมีผลต่อพฤติกรรม การมีส่วนร่วมต่อการรักษาระบบคุณภาพ ISO 22000:2005 ของพนักงานบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด (ศรีรุจา ธรรมคุณ, 2554) ซึ่งทัศนคติด้านความเข้าใจที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในของของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน (วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์, 2554)

4. การมีส่วนร่วมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยการมีส่วนร่วมประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม 3) ด้านการติดตามผลและประเมินผล 4) ด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงาน เนื่องจากการมีส่วนร่วมทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติต่อการบริหารงานขององค์กรไปในทิศทางที่ดีขึ้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความผูกพันต่อหน่วยงานและภารกิจที่ตนเองมีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่จะมุ่งสู่ความสำเร็จ Cotton (1984) ซึ่งผลสอดคล้องกับผลการศึกษาของศิริพร สอนไชยา (2557) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัท และวิไลศักดิ์ สุขสะอาดพสุ (2556) ยังพบว่า การมีส่วนร่วมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรในมุมมองผู้บริหารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรโดยการวัดแบบสมดุลของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ (2554) ซึ่งกล่าวว่าการมีส่วนร่วมส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน โดยอาจเป็นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือการบริการร่วมกับทีมงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความร่วมมือร่วมใจ

ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 ด้วยการวิเคราะห์สมการโครงสร้างแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้จึงก่อให้เกิดประโยชน์ทางด้านระเบียบวิธีวิจัยที่สามารถใช้การวิเคราะห์โครงสร้างแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วนมาใช้ในงานวิจัย

เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรได้ ซึ่งส่วนใหญ่มักใช้ในการวิจัยทางการตลาด ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่นๆที่มีบริบทในการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้มีลักษณะที่เหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มาจากกระบวนการของทฤษฎีที่เกี่ยวกับความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ความไว้วางใจในองค์กร ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัยนี้มีประโยชน์เชิงทฤษฎี ดังนี้

1. ด้านความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ เป้าหมายของงานส่วนบุคคล เป้าหมายขององค์กร วิธีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อการมีส่วนร่วม เนื่องจากซึ่งเป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติมีส่วนร่วมในการรับทราบและเข้าใจในเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ ดังนั้น องค์กรควรมีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบอย่างชัดเจน ในรูปแบบข้อความที่ชัดเจนให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการซึ่งต้องสามารถวัดผลได้ ซึ่งเป้าหมายที่มีความชัดเจนจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจและก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ง่ายต่อการกำหนดภารกิจมอบหมายงานและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จในที่สุด

2. ด้านความไว้วางใจในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย ความไว้วางใจในผู้บริหาร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการมีส่วนร่วม เนื่องจากความไว้วางใจในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรดำรงอยู่และประสบความสำเร็จ เนื่องจากการทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน หากความไว้วางใจในองค์กรต่ำ องค์กรจะเกิดความสูญเสียทรัพยากรในการบริหารเป็นจำนวนมาก และภายในองค์กรจะขาดความปรองดองกัน ความคิดสร้างสรรค์จะน้อยลง องค์กรจะมีกระบวนการตัดสินใจที่ไม่มีประสิทธิภาพ พนักงานไม่ต้องการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ อัตราการลาออกของบุคลากรจะสูงขึ้น ขว้าวลีต่างๆภายในองค์กรจะมากตามไปด้วย ดังนั้น องค์กรควรแสดงพฤติกรรมที่น่าเชื่อถือต่อพนักงาน กล่าวคือ กิจกรรมที่องค์กรปฏิบัติ นั้นควรตรงไปตรงมา โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ การทำแบบนี้จะทำให้บุคลากรเกิดความเชื่อถือ ซึ่งจะขยายผลกว้างออกไปจากการไว้วางใจภายในทีม เป็นความไว้วางใจระดับหน่วยงาน และเป็นความไว้วางใจระดับองค์กรได้ในที่สุด

3. ด้านความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ซึ่งจะส่งผลต่อการมีส่วนร่วม เนื่องจาก เมื่อบุคลากรเกิดการสั่งสม ศึกษา ค้นคว้า หรือมีประสบการณ์ รวมถึงความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ ทั้งการได้ยิน การฟัง การคิด หรือการปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001:2015 จะส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมในการ

ปฏิบัติงานมากขึ้น ดังนั้น องค์กรควรเอื้ออำนวยให้เกิดบรรยากาศหรือสถานการณ์ของการเรียนรู้ เช่น การจัดอบรมเป็นประจำเพื่อพัฒนาความรู้ และสร้างความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ให้กับบุคลากร รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลการนำความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดด้าน ISO 9001:2015 มาปรับใช้ในงาน หากพบว่ายังไม่บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรควรมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดเป็นปัญหาอุปสรรคในการเรียนรู้

4. ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม ด้านการติดตามผลและประเมินผล ด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงาน ซึ่งจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล เพราะฉะนั้น องค์กรควรมีการคำนึงและมีการดำเนินการเพื่อรักษาสภาพจิตใจและอารมณ์ความรู้สึกของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินการกิจกรรมต่างๆในองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เมื่อบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดความสำเร็จของการทำงานแล้ว วิธีการนี้จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดความกระตือรือร้นเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายช่วยลดความสับสนในการทำงาน เพราะบุคลากรจะรู้ว่าต้องปฏิบัติงานอย่างไรจึงบรรลุเป้าหมายและตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้

ประโยชน์เชิงการจัดการ

จากสมการโครงสร้างปัจจัยที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุดคือ ความชัดเจนในเป้าหมายคุณภาพ ซึ่งมีค่า $\beta = 0.345$ จึงขอเสนอให้องค์กรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับปัจจัยด้านความชัดเจนในเป้าหมายคุณภาพ โดยการระบุเป้าหมายให้ชัดเจน มีความเฉพาะเจาะจง สามารถวัดผลได้และมีวิธีการวัดผลที่ชัดเจน มีเวลากำหนดที่แน่นอน และที่สำคัญต้องมีวิธีการสื่อสารให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึงภายในองค์กร

ค่าอิทธิพลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นลำดับที่ 2 คือ ค่าอิทธิพลของความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ซึ่งมีค่า $\beta = 0.337$ โดยมีค่าใกล้เคียงกับค่าอิทธิพลของความชัดเจนในเป้าหมายคุณภาพ จึงขอเสนอให้องค์กรเน้นเรื่องการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ให้กับบุคลากร และการประยุกต์นำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถนำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานของตนเอง กำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานในระบบคุณภาพของหน่วยงาน รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานในระบบคุณภาพของหน่วยงาน

ค่าอิทธิพลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของบุคลากรน้อยที่สุด คือค่าอิทธิพลของความไว้วางใจในองค์กร ซึ่งมีค่า $\beta = 0.176$ อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีหน่วยงานต่างกัน จะมีความไว้วางใจในผู้บริหารและความไว้วางใจในองค์กรแตกต่างกัน เนื่องจากแนวโน้มในปัจจุบันมีความหลากหลายขององค์ประกอบในการทำงานร่วมกันมากขึ้น ซึ่ง Bijlsma & Koopman (2003) กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือของบุคลากรแต่ละหน่วยงานเป็นพื้นฐานซึ่งในแต่ละหน่วยงานบุคลากรมีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยที่ได้ส่วนใหญ่มาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในส่วนสนับสนุนภายในโรงพยาบาล (Back Office) ซึ่งมีบริบทการปฏิบัติงานแตกต่างจากส่วนการรักษาหรือการให้บริการของโรงพยาบาล ดังนั้น จึงควรนำตัวแบบที่ได้นี้ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มบุคลากรด้านการรักษาพยาบาลหรือกลุ่มบุคลากรด้านการให้บริการภายในโรงพยาบาล ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้อาจมีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันก็ได้ หากได้ผลลัพธ์ที่มีความคล้ายคลึงเป็นในแนวทางเดียวกันจะถือว่าเป็นการยืนยันตัวแบบการวิจัยในครั้งนี้ด้วย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ความไว้วางใจในองค์กร ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 การมีส่วนร่วม และผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลเป็นตัวแปรในการวิจัย โดยงานวิจัยในอนาคตอาจนำตัวแปรอื่นๆที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลมาทำการศึกษา ซึ่งอาจได้ผลการวิจัยแตกต่างจากการวิจัยในครั้งนี้

รายการอ้างอิง

- กุศล รักษา. (2539). "ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีโครงการเร่งรัดการออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาโรณี จันทร์แสงศรี. (2540). "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐภา แก้วนวล. (2558). "ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 กรณีศึกษาบริษัทสยามกลาสอินดัสทรี จำกัด." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธัญมณ ก่ำแสง. (2558). "การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานมาตรฐานในสถานสงเคราะห์คนพิการ." สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีรวัฒน์ จันทิก. (2561). "ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมกับโครงการด้านศิลปวัฒนธรรมของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ." วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม.
- นพพล หามวงศ์. (2554). "ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มวงจรควบคุมคุณภาพ (QCC) ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทชิ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม วิทยาลัยการบริหารและการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทน์ภัส กาญจนเลขา. (2547). "ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการทำงานด้านความปลอดภัยของพนักงาน บริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิส เซส จำกัด (TAGS)." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นารา กิตติเมธิกุล ภาสประภา ตระกูลอินทร์ และนวลฉวี แสงชัย. (2560). "ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงโครงสร้างต่อความตั้งใจซื้อสินค้าในห้างค้าปลีกสมัยใหม่ในจังหวัดหนองคายของผู้บริโภคชาวลาว." *Panyapiwat Journal*, 9, 2: 12-29.

- นิพิฐพนธ์ สนิทเหลือ. (2562). "การคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป G*POWER." **วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ** มกราคม - มิถุนายน: 496-507.
- ประชากรณ์ ทัพโพธิ์. (2557). "ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครปฐม." **Veridian E-Journal** พฤษภาคม - สิงหาคม: 475 - 491.
- ปราณี สุขดีศรีสวัสดิ์. (2557). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง." **วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.**
- ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล. (2552). **ISO 9001:2008 กับการบริหารงานบุคคลและฝึกอบรม.** กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- พิจิตรา ใช้เอกปัญญา. (2551). "ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชน." **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต: สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.**
- ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). **การประเมินประสิทธิผลองค์กร.** กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. (2529). **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล.** นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- วลัยพร โลหะประกากุล. (2551). "การนำนโยบายการพัฒนาคุณภาพ ตามมาตรฐานโรงพยาบาลไปปฏิบัติ ศึกษากรณีหน่วยงานสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ", **วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการสาธารณสุข คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2547). **ความขัดแย้ง : หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา.** นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- วารุณี ทองดี. (2559). "อิทธิพลการรับรู้โครงสร้างเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดมหาวิทยาลัยโดยมีการตั้งเป้าหมายเชิงสัมฤทธิ์และความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน." **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- วิสิตศักดิ์ สุขสะอาดพสุ. (2556). "ผลกระทบของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในมุมมองของผู้บริหารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรโดยการวัดแบบสมดุลของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย." **วิทยานิพนธ์ปริญญาดุสิตบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.**

- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2540). "การประเมินการปฏิบัติงานของบุคคลแบบ 360 องศา." **ข้าราชการ**, 42, 4: 46 - 70.
- วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์. (2554). "อิทธิพลของการรับรู้ทัศนคติและการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน." **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร.**
- ไวพจน์ กุลาชัย ปฏิพล หอมยามเย็น และเทวุชย์ บริรักษ์สันติกุล. (2560). "ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความเหนื่อยล้าในงานและความตั้งใจลาออกจากงาน." **ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ**, 10, 2: 959-974.
- ศรียุจา ธรรมคุณท์. (2554). "อิทธิพลของความรู้ เจตคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมรักษาระบบคุณภาพ ISO 22000:2005 ของพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม : กรณีศึกษา บริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด." **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.**
- ศิริชัย ศรีประทุมวงศ์ และรัตติกรณ์ จงวิศาล. (2553). "ภาวะผู้นำ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ องค์การแห่งการเรียนรู้ ความไว้วางใจในหัวหน้างานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์." **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- ศิริพร เพชรมณี. (2551). "การประเมินผลการปฏิบัติงาน." **วารสารการวิจัย สักทอง สถาบันการวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร**, 5, 1: 14-27.
- ศิริพร สอนไชยา. (2557). "ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)." **การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.**
- เสาวนีย์ เปี่ยมคุ้ม. (2553). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริการคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี." **สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- อดิเรก เพ็ชรรัตน์. (2554). "ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ของพนักงานฝ่ายการผลิต บริษัท ทีซีแอล ทอมสัน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด." **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

- อังคณา ไมตรีสรสันต์. (2546). "ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี2000v กรณีศึกษา บริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อิทธิกร นวลเพ็ญ และอนงค์ลักษณ์ สัตถาผล. (2561). "สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร." แผนงานประกันคุณภาพการศึกษา งานบริการการศึกษา วิทยาเขตสกลนคร.
- อุทุมพร แก้วขุนทด. (2550). "ความไว้วางใจในผู้นอกรวมทั้ง ความไว้วางใจในองค์กร และความจงรักภักดี ต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเนตปีเคเค จำกัด." สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Bijlsma-Frankema, K. M., and Koopman, P. (2003). "trust within organisations." *Personnel Review*: 543-555.
- Brower, H. H., Lester, S. W., Dineen, B. R., and Korsgaard, M. A. (2009). "A Closer look at trust between managers and subordinates: Understanding the effects of both trusting and being trusted on subordinate outcome." *Journal of Management*, 35, 2: 327-347.
- Chin, W. W. (1998). **The partial least squares approach to structural equation modeling**. US: Lawrence Erlbaum Associates.
- Chin, W. W. (2010). **How to Write Up and Report PLS Analysis**. New York: Springer.
- Cohen, J. M., and Uphoff, M. (1977). **Rural Development Participation: Concepts and Measures for Project Design, Implementation and Evaluation**. Ithaca NY: Rural Development Committee (Cornell University).
- Cotton, J. L. (1997). "Dose Employee Involvement Work ? Yes, Sometime." *Journal of Nursing Care Quality*, 12, 2: 33-45.
- Davis, K., and Newstrom, J. W. (1993). **Organizational Behavior: Human Behavior at Work**. McGraw-Hill: Comportement organisationnel.
- Dirks, K. T., and Ferrin, D. T. (2002). "Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice." *Journal of Applied Psychology*, 87, 4: 611-628.

- Fairholm, G. W. (1994). **Leadership and the culture of trust Westport**. New York: Connecticut Praeger.
- Falk, R. F., and Miller, N. B. (1992). **A primer for soft modeling**. Akron, OH, US: The University of Akron Press.
- Garnett, J. L. (1992). **Communication for Results in Government: A Strategic Approach for Public Management**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Gilbert, J. A., and Tang, T. L. (1998). "An examination of organizational trust antecedents." **Public Personnel Management**, 27, 3: 321-338.
- Glover, W. J., Farris, J. A., Van Aken, E. M., and Doolen, T. L. (2011). "Critical success Factors for the sustainability of Kaizen event human resource outcomes : An empirical study." **International Journal of Production Economics**, 132, 2: 197-213.
- Götz, O., Liehr-Gobbers, K., and Krafft, M. (2010). Evaluation of Structural Equation Models Using the Partial Least Squares (PLS) approach. In **Handbook of partial least squares** (pp. 691-711). Berlin, Heidelberg: Springer.
- Hair, J. F., Jr, Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., and Tatham, R. L. (2010). "SEM: An introduction." **Multivariate data analysis: A global perspective**: 629-686.
- Henseler, J., Ringle, C. M., and Sarstedt, M. A. (2015). "A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling." **Journal of academy of marketing science**, 43, 1: 115-135.
- Hulland, J. (1999). "Use of partial least squares (PLS) in strategic management research : A review of four recent studies." **Strategic management journal**, 20, 2: 195-204.
- Khalilzadeh, J., and Tasci, A. D. (2017). "Large sample size, significance level, and the effect size: Solution to perils of using big data for academic research." **Tourism Management**, 62: 89-96.
- Luhmann, N. (1979). **Trust and power: Two works**. New York: John Wiley & Sons.
- McAllister, D. J. (1995). "Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations." **Academy of Management Journal**, 38: 24-59.
- R., S. J., Hunt, J. G., and Osborn, R. N. (2000). **Organizational behavior**. USA: Wiley and Sons.

- Raney, H. L. (2003). **Understanding and Managing Public Organizations**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Robbins, S. P., and Judge, T. A. (2011). **Organizational Behavior**. 14th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., and Hair, J. F. (2017). "Partial least squares structural equation modeling." **Handbook of market research**, 26, 1: 1-40.
- Shaw, R. B. (1997). **Trust in the balance**. 2nd ed. San Francisco: Jossey – Bass.
- Soonae, P., and Choi, C. S. (2020). "Performance Feedback, Goal Clarity, and Public Employees' Performance in Public Organizations." **Sustainability**, 12: 3011.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศิลปากร



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัย

เรื่อง ปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย ซึ่งคำตอบของท่านจะถูกรับเก็บเป็นความลับและข้อมูลเหล่านี้ไม่มีผลใดๆ ต่อหน่วยงานและตัวท่าน ขอให้ทุกท่านตอบข้อมูลตามความคิดเห็นอย่างอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) 21 – 30 ปี

2) 31 – 40 ปี

3) 41 – 50 ปี

4) 51 – 60 ปี

3. หน่วยงาน

1) หน่วยงาน A

2) หน่วยงาน B

3) หน่วยงาน C

4) หน่วยงาน D

5) หน่วยงาน E

6) หน่วยงาน F

7) หน่วยงาน G

4. ระดับปฏิบัติการ

1) ระดับหัวหน้าหน่วยงาน

2) ระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 2 ปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง 1 คำตอบให้ครบทุกข้อ ซึ่งแต่ละข้อมีระดับความเห็นให้ท่านเลือกตอบโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น :	5	หมายถึง	มากที่สุด
	4	หมายถึง	มาก
	3	หมายถึง	ปานกลาง
	2	หมายถึง	น้อย
	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ

ประเด็นเกี่ยวกับความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
เป้าหมายของงานส่วนบุคคล					
1.1 ท่านมีความเข้าใจในเป้าหมายการปฏิบัติงานของท่าน					
1.2 เป้าหมายการปฏิบัติงานของท่านสามารถวัดผลได้อย่างเป็นธรรม					
1.3 เป้าหมายการปฏิบัติงานของท่านมีการเรียงลำดับความสำคัญอย่างชัดเจน					
เป้าหมายขององค์กร					
1.4 เป้าหมายการปฏิบัติงานของท่านมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร					
1.5 องค์กรมีการอธิบายเหตุผลอย่างชัดเจน ถึงผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่าน					
วิธีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ					
1.6 ท่านได้รับการสื่อสารนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพด้วยวิธีการที่เหมาะสม					
1.7 ท่านนำนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพมาสื่อสารต่อภายในทีมด้วยวิธีการที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย					

ประเด็นเกี่ยวกับความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ					
1.8 ข้อความเกี่ยวกับนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพมีความชัดเจนไม่ต้องตีความ					
1.9 ท่านรับรู้และเข้าใจในนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพเป็นอย่างดี					
1.10 ท่านสามารถนำนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพไปสู่การปฏิบัติงานได้โดยง่าย					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร

ประเด็นเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความไว้วางใจในผู้บริหาร					
2.1 ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการบริหารงานขององค์กรมีความน่าเชื่อถือ					
2.2 ท่านเชื่อว่าคำสัญญาขององค์กรในการดูแลบุคลากรมีความน่าเชื่อถือ					
2.3 ท่านเชื่อว่าการบริหารงานขององค์กรมีความยุติธรรมต่อบุคลากรทุกคน					
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา					
2.4 ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีความเอาใจใส่ในความคิดเห็นของบุคลากร					
2.5 ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีการตัดสินใจเพื่อให้องค์การดีขึ้น					
2.6 ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในสวัสดิการของบุคลากร					
ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน					
2.7 ท่านรู้ว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมีความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยท่านแก้ไขปัญหาในที่ทำงาน					
2.8 ท่านเชื่อว่าเพื่อนร่วมงานของท่านจะให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านต้องการ					
2.9 ท่านมั่นใจในทักษะการทำงานของเพื่อนร่วมงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015

ประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015	ระดับความเข้าใจ				
	5	4	3	2	1
3.1 ท่านคิดว่าในระบบบริหารคุณภาพนั้นองค์การควรจัดทำ นำไปปฏิบัติ รักษา และปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่องให้เป็น ตามข้อกำหนดมาตรฐาน					
3.2 ท่านคิดว่าในระบบการบริหารคุณภาพนั้นผู้บริหารควรแสดงให้เห็นถึง ความมุ่งมั่นในการให้ความสำคัญกับลูกค้า					
3.3 ท่านคิดว่าระบบการบริหารคุณภาพนั้นควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ คุณภาพที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ					
3.4 ท่านคิดว่าในการบริหารคุณภาพนั้นองค์การต้องพิจารณาและจัดเตรียม ทรัพยากรที่จำเป็นในการจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การรักษาไว้ และการ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง					
3.5 ท่านคิดว่าองค์การควรดำเนินการและรักษากระบวนการในออกแบบ และพัฒนาที่เหมาะสมเพื่อทำให้มั่นใจต่อข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และ บริการ					
3.6 ท่านคิดว่าองค์การควรมีการเฝ้าติดตาม วัด วิเคราะห์ และประเมิน การรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการนั้น					
3.7 ท่านคิดว่าองค์การควรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อความเหมาะสม เพียงพอ และประสิทธิผลของระบบการบริหารคุณภาพ					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ประเด็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการวางแผน					
4.1 ท่านมีส่วนร่วมในการระดมความเห็นเกี่ยวกับการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อ พัฒนาระบบคุณภาพ ของหน่วยงาน					
4.2 ท่านมีส่วนร่วมในการระดมความเห็นเกี่ยวกับการกำหนดวิธีการ ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาระบบคุณภาพของหน่วยงาน					

ประเด็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4.3 ท่านมีส่วนร่วมในการระดมความเห็น เกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อ พัฒนาระบบคุณภาพของหน่วยงาน					
ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม					
4.4 ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) เพื่อเป็น เอกสารสนับสนุนการดำเนินงานระบบคุณภาพของหน่วยงาน					
4.5 ท่านให้ความร่วมมือหรือเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานต่างๆ ด้านระบบคุณภาพของหน่วยงาน					
4.6 ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบคุณภาพของ หน่วยงาน					
ด้านการติดตามผลและประเมินผล					
4.7 ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความถูกต้องสอดคล้องของเอกสารที่ใช้ ในระบบคุณภาพของหน่วยงาน					
4.8 ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และรายงานปัญหาที่พบจากการ ปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ					
4.9 ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมเสนอความคิดเห็นและสรุปผลการ ดำเนินงานในระบบคุณภาพของหน่วยงาน					
ด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงาน					
4.10 ท่านนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 มาพัฒนาปรับปรุง วิธีการปฏิบัติงานของตนเอง					
4.11 ท่านนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 มาปรับปรุงเป้าหมาย ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานในระบบคุณภาพของหน่วยงาน					
4.12 ท่านนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 มาเป็นแนวทางในการ วางแผนการปฏิบัติงานในระบบคุณภาพของหน่วยงาน					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล

ประเด็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพงาน					
5.1 ท่านปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน					
5.2 ท่านปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้					
5.3 ท่านศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อนำมาประยุกต์ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น					
5.4 ท่านสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้ดี					
ด้านปริมาณงาน					
5.5 ท่านสามารถปฏิบัติได้ปริมาณตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
5.6 ท่านมีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงาน					
5.7 ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน					
ด้านเวลา					
5.8 ท่านปฏิบัติงานได้อย่างทันเวลา					
5.9 ท่านมีการวางแผนจัดสรรเวลาในการปฏิบัติอย่างชัดเจน					
5.10 ท่านมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน					
ด้านความคุ้มค่า					
5.11 ท่านสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า					
5.12 ท่านนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
5.13 ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า					

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นางสาวสุธินี เจริญพินิต

นักศึกษาปริญญาโท ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ค่าการตรวจสอบความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

ค่า Cronbach Alpha เท่ากับ 0.941 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ควรได้นั้นต้องมีค่าสูงกว่า 0.7 (Davis, 1996) แบบสอบถามจึงจะสามารถนำไปใช้ได้

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	51

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V5	205.933	175.306	.434	.941
V6	206.167	180.833	.436	.941
V7	205.867	177.499	.473	.940
V8	205.767	176.944	.500	.940
V9	206.300	182.562	.353	.941
V10	206.167	180.006	.514	.940
V11	206.167	182.075	.321	.941
V12	206.200	181.476	.333	.941
V13	206.200	180.579	.408	.941
V14	206.200	179.476	.625	.940
V15	206.233	180.392	.608	.940
V16	206.267	180.961	.664	.940
V17	206.267	181.237	.624	.940
V18	206.267	179.513	.492	.940
V19	206.067	176.616	.453	.941
V20	206.200	178.648	.488	.940
V21	205.933	175.375	.621	.939
V22	206.000	178.828	.379	.941
V23	206.100	179.059	.523	.940
V24	206.267	182.478	.309	.941
V25	206.267	178.133	.521	.940
V26	206.333	180.644	.504	.940
V27	206.533	183.844	.066	.944
V28	206.167	176.695	.488	.940
V29	206.200	179.131	.530	.940
V30	206.067	177.926	.585	.940
V31	206.267	179.651	.481	.940
V32	206.200	179.407	.507	.940

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V33	206.233	180.668	.439	.941
V34	205.933	177.651	.476	.940
V35	205.833	175.109	.617	.939
V36	205.867	176.120	.559	.940
V37	206.067	179.030	.498	.940
V38	206.267	179.995	.452	.940
V39	206.267	178.892	.413	.941
V40	206.333	181.540	.411	.941
V41	206.433	179.771	.464	.940
V42	206.333	177.816	.439	.941
V43	206.267	181.582	.321	.941
V44	206.167	178.282	.488	.940
V45	206.400	177.559	.515	.940
V46	206.167	179.385	.474	.940
V47	205.933	174.547	.615	.939
V48	206.267	176.892	.543	.940
V49	206.267	176.133	.593	.939
V50	205.933	176.271	.564	.940
V51	205.900	176.162	.562	.940
V52	205.833	175.523	.656	.939
V53	205.833	174.626	.717	.939
V54	205.867	177.499	.473	.940
V55	206.333	178.230	.519	.940



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	สุธินี เชษฐพิณิต
วัน เดือน ปี เกิด	10 ธันวาคม 2537
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	699/482 คอนโดธาร ถนนเลียบบทางรถไฟตลิ่งชัน แขวงบางขุนศรี เขต บางกอกน้อย กทม. 10700

