

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงาน
คุณภาพ ISO 9001:2015 ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
Factors Affecting the Participation in Implementation of ISO 9001:2015
Quality Management System by Personnel at Faculty of Veterinary
Medicine, Kasetsart University, Kamphaengsean Campus

¹วริษา ทองดอนเอ, ²นิรันดร์ ยิ่งยวด และ ³วรรณิ์ เนียมหอม

¹Warisa Thongdon-a, ²Nirun yingyuad, and ³Wannee Niamhom

ภาควิชาการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์และชุมชน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

Department of Human and community Resource Development,

Faculty of Education and Development Science, Kasetsart University, Thailand

E-mail: warisa.thon@ku.ac.th

Received September 20, 2023; Revised October 28, 2023; Accepted November 11, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 2) ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 และ 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรจำนวน 210 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2015 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 8 ตัวแปร ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ความชัดเจนของเป้าหมายองค์กร ทัศนคติ ความเป็นระบบของเอกสาร การสนับสนุนของ

ผู้บริหาร การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ภาวะผู้นำ และประสพการณ์ทำงานในองค์กร 2) ระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน มีจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ภาวะผู้นำ และความชัดเจนของเป้าหมายองค์กร โดยร่วมกันอธิบายการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ได้ร้อยละ 63.2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 และสามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ในรูปคะแนนดิบ $Y = -0.334 + 0.650 X_7 + 0.413 X_2$ และสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน $Z_y = 0.522 X_7 + 0.357 X_2$

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม; ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015

Abstract

This research was to 1) identify the factors that affect participation in the implementation of ISO 9001:2015, 2) assess the level of personnel participation in the implementation of ISO 9001:2015, and 3) study the factors affecting personnel participation in ISO 9001:2015 implementation at the Faculty of Veterinary Medicine, Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus. The sample was 210 personnel in the Faculty of Veterinary Medicine, Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus, selected by cluster random sampling. The data were described by percentage, mean, and standard deviation. The statistical analyses were Pearson Correlation and Multiple regression analysis.

The results revealed that factors affecting participation in ISO 9001:2015 implementation were considered "good." All eight factors: knowledge of ISO 9001:2015 requirements, clarity of quality goals, attitude, system of documents, commander's support, communications and public relations, leadership, and work experience. The level of personnel participation in ISO 9001:2015 implementation was rated as "very good." Leadership and clarity of quality goals were found to be the factors affecting participation in ISO 9001:2015 implementation. These two factors explained 63.2% of the variance ($P < 0.05$). The prediction equation in raw score was $Y = -0.334 + 0.650X_7 + 0.413X_2$ and $Z_y = 0.522X_7 + 0.357X_2$ for standardized score.

Keywords: participation; ISO 9001:2015 quality management system

บทนำ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 เป็นระบบการบริหารงานที่เริ่มมาจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกองค์กร แล้วนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้สินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดอย่างสม่ำเสมอ มุ่งเน้นการบริหารงานแบบเป็นระบบสื่อสารนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพให้ทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้บุคลากรรับทราบและเข้าใจก่อให้เกิดการมีส่วนร่วม ด้วยเหตุนี้องค์การภาครัฐและเอกชนจึงกำหนดให้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 เป็นเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่บุคลากรในองค์กรต้องนำไปปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (เสาวนีย์ เปี่ยมคุ้ม, 2553)

การมีส่วนร่วมของบุคลากรเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กร เพราะการมีส่วนร่วมเป็นสิ่งที่แสดงถึงความเป็นหนึ่งเดียวกันของบุคลากรในทุกองค์กร ก่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจและผลักดันให้เกิดการพัฒนาองค์กรต่อไป ดังนั้นเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพทั้งด้านการบริหารและการบริการแก่กลุ่มเป้าหมาย จำเป็นต้องมีการศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานมาตรฐาน เพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนหรือพัฒนาการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการยกระดับคุณภาพองค์กรและมีการเติบโตอย่างเข้มแข็งในสภาวะความเปลี่ยนแปลงทางสังคม (ธัญมณ ก่ำแสง, 2558)

คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีวิสัยทัศน์ในการเป็นสถาบันสัตวแพทยศาสตร์สากล เพื่อสุขภาพที่ดีของคน สัตว์ และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้จะดำเนินการตามภารกิจเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนแล้วยังมีภารกิจในการบริการแก่สังคม เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง และให้เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานสากล จึงจำเป็นต้องกำหนดให้มีการประเมินคุณภาพภายในขึ้น เพื่อพัฒนาการดำเนินงานและได้มาซึ่งการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 (งานธุรการกำแพงแสน คณะสัตวแพทยศาสตร์, 2565)

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาองค์กรไปสู่มาตรฐานในทุกระดับและการมีส่วนร่วมจากบุคลากรซึ่งถือเป็นพลังทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายความสำเร็จในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่ต้องการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO นำไปประยุกต์ในการบริหารจัดการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผลให้บุคลากรในองค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการรับการตรวจติดตามเพื่อต่ออายุการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 และยกระดับระบบบริหารงานคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
2. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ

อนุศักดิ์ ฉืนไพศาล (2557) กล่าวว่า ข้อกำหนดของระบบคุณภาพต้องจัดทำเป็นเอกสาร ทดสอบ วัด และประเมินผลได้ ความมุ่งมั่นในการบริหารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินงานและความสำเร็จอย่างต่อเนื่องของระบบบริหารงานคุณภาพ วัตถุประสงค์ของระบบบริหารงานคุณภาพสามารถวัดและสะท้อนให้เห็นถึงวัตถุประสงค์รวมขององค์กร ระบบบริหารงานคุณภาพต้องสามารถจัดการอย่างเหมาะสมและต้องมีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ และได้รับการทบทวนอย่างสม่ำเสมอและทำการวัดประสิทธิผล การปรับปรุงต้องทำเพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญให้กับองค์กรและการดำเนินธุรกิจและเข้าถึงพนักงานทั้งหมดภายในองค์กร

กิตติพงศ์ จิรวังศ์ (2557) ให้ความหมายว่า มาตรฐาน ISO 9001: 2015 ระบบมาตรฐาน ISO 9001 เป็นมาตรฐานด้านระบบบริหารงานคุณภาพที่เป็นที่รู้จักกันเป็นอย่างดี ซึ่งมาตรฐาน ISO 9001 นี้มีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่มีการประกาศใช้ครั้งแรกใน ปี ค.ศ.1987 และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในปี ค.ศ.1994, ปี ค.ศ.2000 และปี ค.ศ. 2008 ตามลำดับ ซึ่งในแต่ละครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงจะมีการปรับปรุงเนื้อหาของข้อกำหนดให้ทันสมัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรที่มีการกำหนดมาตรฐานนี้มาประยุกต์ใช้ ข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 แบ่งออกเป็น 10 หัวข้อหลักประกอบด้วย 1) ขอบเขต (scope) 2) การอ้างอิง (normative reference) 3) คำศัพท์ และความหมาย (term and definitions) 4) บริบทขององค์กร (context of organization) 5) การนำองค์กร (leadership) 6) การวางแผน (planning) 7) การสนับสนุน (support) 8) การปฏิบัติการ (operation) 9) การประเมินสมรรถนะ (performance evaluation) 10) การปรับปรุง (improvement)

แนวคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วม

Cohen and Uphoff (1977) ได้จำแนกขั้นตอนหรือประเภทของการมีส่วนร่วมโดยสรุป คือ การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการวางแผน การมีส่วนร่วมดำเนินการตามแผน การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์และมีส่วนร่วมในการประเมินผล ดังนี้

ขั้นที่ 1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการวางแผน ประการแรก คือ การกำหนดความต้องการและการจัดลำดับความสำคัญ กำหนดนโยบายและกลุ่มเป้าหมาย ตามลำดับ การตัดสินใจเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อเนื่อง ตั้งแต่ระยะเริ่มต้น ระยะวางแผนและระยะดำเนินการตามแผน

ขั้นที่ 2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เป็นการดำเนินงานโดยพิจารณาว่าใครจะทำประโยชน์โดยวิธีใดบ้าง เช่น การสนับสนุนทรัพยากร การบริหารงาน รวมทั้งการประสานงานและการขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ พิจารณาความสำคัญของผลประโยชน์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพแล้วควรพิจารณาถึงการกระจายผลประโยชน์ทั้งผลที่เกิดในทางบวกและทางลบซึ่งเป็นประโยชน์และโทษต่อบุคคลและสังคมด้วย

ขั้นที่ 4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล คือความเห็น (Views) ความชอบ (Preferences) และความคาดหวัง (Expectations) ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มต่างได้

โอคเลย์และมาร์สเดน (Oakay and Marsden, 1991) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่าเป็นการที่บุคคลหรือกลุ่มคนเข้ามาช่วยเหลือ สนับสนุนในเรื่องใด ๆ ด้วยความสมัครใจเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจการดำเนินงานตามแผน การประเมินผลงาน ซึ่งความพยายามนั้นอยู่นอกเหนือการควบคุมและกฎเกณฑ์ทางสังคม และคำนึงถึงผลประโยชน์ของกลุ่มเป็นหลัก

ระดับของการมีส่วนร่วม

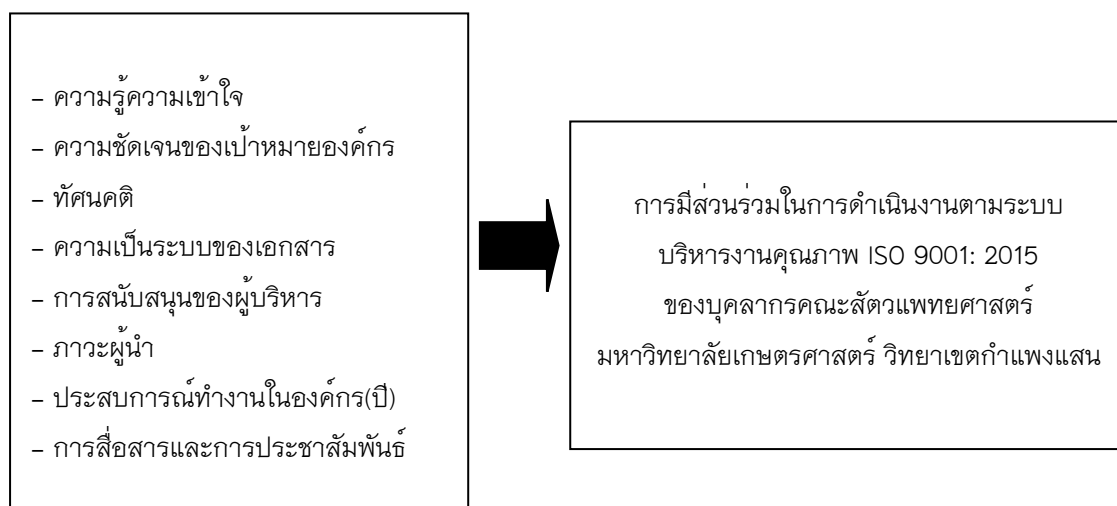
จินตนา ส่องแสงจันทร์ (2549) ได้แบ่งระดับของการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้ ระดับของการมีส่วนร่วมในระดับการตัดสินใจ ระดับการร่วมมือในด้านเวลา ทรัพยากรและแรงงาน ระดับการใช้ประโยชน์ ระดับการมีส่วนร่วมเทียมคือ การมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แต่เป็นการกระทำตามการตัดสินใจของบุคคลอื่นเท่านั้นระดับการมีส่วนร่วมบางส่วน ในการเสนอความคิดเห็นเป็นผู้ให้ข้อมูล แต่อำนาจในการตัดสินใจจะอยู่ที่บุคคลอื่น ระดับการมีส่วนร่วมที่แท้จริง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ผู้เข้าร่วมนั่นเอง

วัชรพร ศิริเทพประไพ (2550) กล่าวว่า ระดับการมีส่วนร่วมขึ้นอยู่กับผลกระทบที่เกิดขึ้นมีความสำคัญหรือไม่ ความซับซ้อนของประเด็นปัญหา อุปสรรคหรือข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากร ระดับความขัดแย้งและผลประโยชน์มากย่อมต้องการมีส่วนร่วมในระดับของการเจรจาและการตัดสินใจร่วมกันมากขึ้น ระดับการมีส่วนร่วมที่แท้จริง คือ การมีอำนาจและเสรีภาพในการตัดสินใจของผู้เข้าร่วมนั่นเอง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า การมีส่วนร่วมในขั้นตอนการตัดสินใจ (Decision Making) แต่ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นการตัดสินใจได้เพียงอย่างเดียว ยังใช้การตัดสินใจควบคู่ไปกับ ขั้นตอนการปฏิบัติการ (Benefits) และการประเมินผล (Evaluation) ในกิจกรรมพัฒนานั้น ๆ ด้วย ซึ่งเห็นว่าการตัดสินใจนั้นเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติการ แต่ก็เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์และการประเมินผลด้วยเช่นกัน โดยที่ผลประโยชน์นั้นเป็นผลมาจากการปฏิบัติการ และผลประโยชน์นั้นจะมาเป็นตัวกำหนดให้มีการประเมินผล ซึ่งต่างก็ได้รับผลจากขั้นตอนการตัดสินใจแล้วนั่นเอง นอกจากนี้ก็จะมีผลสะท้อนกลับ (Feed – back) จากการประเมินผลและการปฏิบัติการกลับไปสู่ขั้นตอนการตัดสินใจ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการใช้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำนวนทั้งสิ้น 440 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ

Yamane (1973) ที่กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 210 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaires) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ให้เลือกเพียง 1 คำตอบ และเติมคำลงในช่องว่างที่กำหนด ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน (ปี)

ตอนที่ 2 แบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ขององค์กร เป็นแบบทดสอบแบบคำถาม 2 ตัวเลือก ชนิดถูก ผิด จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ได้แบ่งเป็น 7 ประเด็น ได้แก่ ความชัดเจนของเป้าหมายขององค์กร จำนวน 10 ข้อ ทศนคติ จำนวน 10 ข้อ ความเป็นระบบของเอกสาร จำนวน 10 ข้อ การสนับสนุนของผู้บริหาร จำนวน 10 ข้อ ภาวะผู้นำ จำนวน 10 ข้อ ประสบการณ์ทำงานในองค์กร (ปี) จำนวน 10 ข้อ และการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ จำนวน 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 70 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่มีมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 จำนวน 25 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่มีมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน หาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Congruence หรือ IOC) มีค่าอยู่ในช่วง 0.67 – 1.00 ทุกข้อ แสดงว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ จากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาโดยวิธีการคำนวณของครอนบัท (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.96 ถือว่ามีความเชื่อมั่นสูงพอที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง/ผ่านระบบ google form จากบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ในช่วงเดือนกรกฎาคม-เดือนสิงหาคม พ.ศ.2566 รวมระยะเวลาเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 2 เดือน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 210 ฉบับ จากนั้นผู้วิจัยได้นำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) และปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2015 วิเคราะห์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation coefficient) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 29.46$, S.D. = 1.44) จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน ความชัดเจนของเป้าหมายองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.62) ทักษะการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.44) ความเป็นระบบของเอกสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.58) การสนับสนุนของผู้บริหารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.58) การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.60) ภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.57) ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.57) แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

(n=210)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด(X_1)	29.46	1.44	มาก
ความชัดเจนของเป้าหมายองค์กร(X_2)	4.02	0.62	มาก
ทัศนคติ(X_3)	4.05	0.44	มาก
ความเป็นระบบของเอกสาร(X_4)	4.14	0.58	มาก
การสนับสนุนของผู้บริหาร(X_5)	4.13	0.58	มาก
การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์(X_6)	4.02	0.60	มาก
ภาวะผู้นำ(X_7)	4.05	0.57	มาก
ประสิทธิภาพการทำงาน(X_8)	4.06	0.57	มาก

2. ระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

บุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.71) มีรายการที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ท่านให้ความร่วมมือหรือเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานต่าง ๆ ด้านระบบคุณภาพขององค์กร ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) เพื่อเป็นเอกสารสนับสนุนการดำเนินงานระบบคุณภาพขององค์กร ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.78) และท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กร ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.74) แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

(n=210)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากร	3.96	0.71	มาก

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Pearson's Product Moment Correlation coefficient) โดยผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด(X_1) ความชัดเจนของเป้าหมายองค์กร(X_2) ทศนคติที่มีต่อการดำเนินงานตามระบบคุณภาพมาตรฐาน(X_3) ความเป็นระบบของเอกสาร(X_4) การสนับสนุนของผู้บริหาร(X_5) การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์(X_6) ภาวะผู้นำ (X_7) และประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร(X_8) กับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 (Y)

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทั้งหมด 8 ตัวแปร พบว่า มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 2 ตัวแปร ได้แก่ ภาวะผู้นำ ($r = .744$, $p < 0.01$) ความชัดเจนของเป้าหมายองค์กร ($r = .682$, $p < 0.01$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	Y
X ₁	1								
X ₂	.172*	1							
X ₃	.077	.622**	1						
X ₄	.134	.687**	.578**	1					
X ₅	.134	.687**	.578**	1.000	1				
X ₆	.211**	.654**	.545**	.805**	.805**	1			
X ₇	.070	.623**	.656**	.617**	.617**	.669**	1		
X ₈	.113	.520**	.611**	.581**	.581**	.587**	.802**	1	
Y	.105	.682**	.598**	.539**	.539**	.571**	.744**	.647**	1

หมายเหตุ ** = มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 * = มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการนำตัวแปรทั้งหมดเข้าสู่สมการถดถอยในขั้นสุดท้ายของการวิเคราะห์ พบว่ามีตัวแปรที่เข้าสู่สมการทั้งหมด 2 ตัวแปร ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ (X₇) สามารถอธิบายความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2015) ได้สูงสุดอย่างมีนัยสำคัญยิ่งถึงร้อยละ 54 ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลร่วมกับภาวะผู้นำ (X₇) คือ ความชัดเจนของเป้าหมายองค์กร (X₂) สามารถอธิบายได้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 7.8 (R² change = .078) เมื่อพิจารณาตัวพยากรณ์ทั้ง 2 ตัวพบว่าสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ได้รวมร้อยละ 63.2 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (r) เท่ากับ .795 ซึ่งสามารถตอบคำถามวิจัยในครั้งนี้ได้ว่ามีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 และได้สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = -0.334 + 0.650 X_7 + 0.413 X_2$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = 0.522 X_7 + 0.357 X_2$$

ตารางที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2015)

(n=210)

ตัวแปร	R ² _{change}	b	Beta	S.E.	T	p-value
ภาวะผู้นำ (X ₇)	.544	.650	.522	.067	9.675	.000
ความชัดเจนของเป้าหมายองค์กร (X ₂)	.078	.413	.357	.062	6.624	.000

ค่าคงที่ (a) = -0.334 R = .795 R² = 0.632

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 8 ปัจจัย ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ความชัดเจนของเป้าหมายองค์กร ทศนคติ ความเป็นระบบของเอกสาร การสนับสนุนของผู้บริหาร การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ภาวะผู้นำ และประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรขององค์กรเพื่อนำไปสู่การดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพตามที่ มานะ ตันตยานนท์ (2550) กล่าวว่า ในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO/TS ในองค์กรที่จะประสบผลสำเร็จนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยด้านประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรโดยบุคลากรจะต้องสามารถเข้าใจข้อกำหนด และนำไปประยุกต์ใช้กับลักษณะของการทำงานจริงได้ต้องอาศัยการจัดให้มีการฝึกอบรมด้านระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องจากผู้มีประสบการณ์ และสอดคล้องกับข้อมูลรายงานการดำเนินงานและเตรียมความพร้อมในการพัฒนาคุณภาพ ของงานธุรการกำแพงแสน (2565) ที่ว่า คณะสัตวแพทยศาสตร์ กำแพงแสน พิจารณาและเลือกโอกาสในการปรับปรุงและดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าและยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า ปรับปรุงสมรรถนะและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพและดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เหมาะสมเพียงพอและมีประสิทธิผล

2. ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดความสำเร็จของการทำงานแล้ว วิธีการนี้จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดความกระตือรือร้นเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายช่วยลดความสับสนในการทำงาน เพราะบุคลากรจะรู้ว่าต้องปฏิบัติงานอย่างไรจึงบรรลุเป้าหมายและตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุธิณี เชื้อภูพิณิต (2564) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการ วางแผน ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม ด้านการติดตามผลและประเมินผล ด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงานซึ่งจะ

ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล เพราะฉะนั้น องค์การควรมีการคำนึงและมีการดำเนินการเพื่อรักษาสภาพจิตใจและอารมณ์ความรู้สึก ของบุคลากร เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในองค์การให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผลวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญา พันแปรจิตต์ และคณะ (2559) พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของอาจารย์ประจำหลักสูตรด้านมีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ความร่วมมือจัดส่งข้อมูลรายงานผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน มีส่วนในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดทำรายงานผลการประเมินตนเองโดยอาศัยแนวทางการปฏิบัติตามแผนการประกันคุณภาพของหน่วยงาน และมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

3. จากการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ทำให้ทราบว่ามีความแปรที่ทำนายการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2015) ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ได้ถึงร้อยละ 63.2 ทั้งหมด 2 ตัวแปร คือ ภาวะผู้นำ ความชัดเจนของเป้าหมายองค์กร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ภาวะผู้นำ นับเป็นตัวแปรหนึ่งที่ทำให้บุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน นั้นเกิดการมีส่วนร่วม ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธิญา พรหมมาก (2554) พบว่า ภาวะผู้นำด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญาที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สรารวรรณ เรื่องกัลป์ปวงค์ (2559) พบว่า ภาวะผู้นำด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ภาวะผู้นำด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์และภาวะผู้นำด้านการกระตุ้นทางปัญญา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยานี บัณฑิตชาติ (2557) พบว่า ในหน่วยงานทางการศึกษาบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งก็คือ ผู้นำ ดังนั้นการที่ผู้นำมีความรู้ความเข้าใจและทักษะของความเป็นผู้นำนั้นจึงมีความจำเป็นหรือเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซาลิกา สีมินกุล (2562) ที่พบว่า ผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของงานและองค์กร ปัจจุบันมีความเชื่อว่า ผู้นำไม่ได้เป็นมาโดยกำเนิดแต่การเป็นผู้นำสามารถสร้างขึ้นได้โดยมาจากการที่ผู้นำนั้นใช้ความพยายามและการทำงานหนัก การเป็นผู้นำจึงเป็นเรื่องที่เรียนรู้ได้

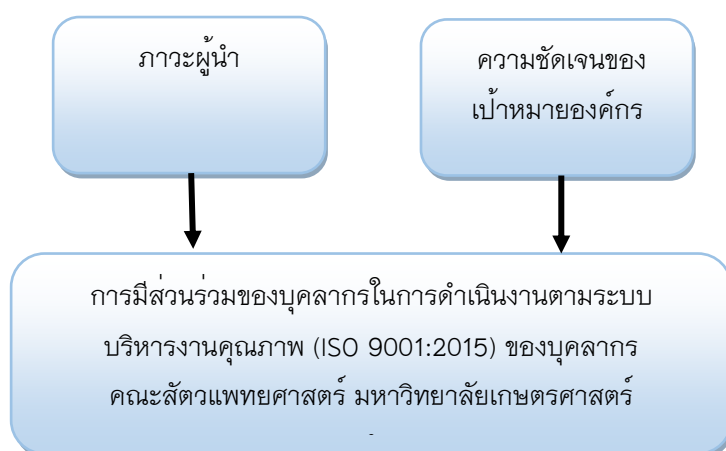
ความชัดเจนของเป้าหมายองค์กรของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เป็นปัจจัยสำคัญอีกตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ดังผลงานวิจัยของ สุธิณี เภฏฐพนิต (2564) พบว่า ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพมี

อิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพประกอบไปด้วย เป้าหมาย ของงานส่วนบุคคล เป้าหมายขององค์กร วิธีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพและความชัดเจนของ เป้าหมายคุณภาพ เนื่องจากเป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติมีส่วนร่วมในการรับทราบและเข้าใจในเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ

ผลวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ ทูหมัด, กิตติคุณ แสงนิล และ ชีรวัฒน์ จันทิก. (2561) พบว่า การสื่อสารวัตถุประสงค์ ขั้นตอน ประโยชน์ ให้ผู้เข้าร่วมโดยมีข้อมูลและทิศทางการสื่อสารที่ชัดเจนทำให้สมาชิกในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมมากขึ้น และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2529) พบว่า ความชัดเจนของเป้าหมายมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของบุคลากรเนื่องจากเป้าหมายที่องค์กรมอบหมายหรือสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็นการแสดงความต้องการขององค์กรซึ่งควรมีความเฉพาะเจาะจงในเงื่อนไขต่าง ๆ เป้าหมายที่ดีและถูกต้องจะวัดผลการกระทำได้ โดยเป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติมีส่วนร่วมในการรับทราบและเข้าใจในเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ กายต่อการกำหนดภารกิจมอบหมายงานและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จในที่สุด (Park & Choi, 2020)

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2015) ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำและปัจจัยด้านความชัดเจนของเป้าหมายองค์กร จึงทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้จากงานวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า ความสำคัญของปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยด้านความชัดเจนของเป้าหมายองค์กร ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2015) ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าว

สรุป

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สามารถทำนายการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2015) ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ทั้งหมด 2 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำ ความชัดเจนของเป้าหมาย อย่างไรก็ตามสิ่งที่สำคัญที่ช่วยให้ทุกคนเข้าใจถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพนั้น จำเป็นมากที่จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ที่เอาใจใส่กับระบบการจัดการภายในองค์กร ที่ใช้พัฒนาการบริหารงานด้านคุณภาพขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับแพร่หลายทั้งในประเทศและต่างประเทศทั่วโลก ยกกระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ สร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของการบริการ สร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่องค์กร และเกิดการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการทำงานทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผลจากการวิจัยพบว่า ด้านภาวะผู้นำเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรมากที่สุดควรส่งเสริมการพัฒนาภาวะผู้นำคุณลักษณะด้านสติปัญญา และความสามารถของบุคลากร เพราะมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ทั้งคุณลักษณะเกี่ยวกับงาน คุณลักษณะทางสังคม การส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การสื่อสารในที่ชุมชนและเรียนรู้เทคนิควิธีการใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้กับงานที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วย

1.2 ผลการวิจัยพบว่าความชัดเจนของเป้าหมายองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรรองลงมา ควรส่งเสริมเป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติมีส่วนร่วมในการรับทราบและเข้าใจในเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ ดังนั้น องค์กรควรมีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบอย่างชัดเจน ในรูปแบบข้อความที่ชี้ชัดให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ ต้องสามารถวัดผลได้โดยเป้าหมายที่มีความชัดเจน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจและก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำนโยบายไปปฏิบัติจนประสบความสำเร็จในที่สุด

1.3 ผลจากการวิจัยพบว่า ควรจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีความตระหนักถึงความสำคัญของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 และบุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยน มุมมอง นำเสนอแนวทางที่เหมาะสมเพื่อเป็นการรักษามาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพให้คงอยู่ นอกจากนี้ยังมีการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ และเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีของบุคลากรต่อมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ส่งผลให้บุคลากรเกิดการมีส่วนร่วมในการรักษามาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มรูปแบบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ เชิงลึกบุคคลในหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 เพื่อให้ข้อมูลมีความครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัญญา พันแปรจิตต์ และคณะ. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของอาจารย์ประจำหลักสูตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย* (รายงานการวิจัย). คณะเทคโนโลยีการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.
- กัลยานี บัณฑิตชาติ. (2557). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอเขาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด(วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติพงศ์ จิรวังวงศ์. (2557). ISO 9001: 2015 การเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ (ฉบับร่าง). ตอนที่ 5. *ฟอร์ควอลิตี้*, 20(195), 13–15.
- งานธุรการกำแพงแสน คณะสัตวแพทยศาสตร์. (2565). *คู่มือคุณภาพ ISO 9001:2015*. คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- จินตนา ส่องแสงจันทร์. (2549). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาเพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลท่าตะเียบ จังหวัดฉะเชิงเทรา(วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร-มหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
- ชาลิกา ฮีมีนกุล. (2562). *ภาวะผู้นำตามหลักพุทธธรรมของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดนครสวรรค์(วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- ณัฐฐา แก้วนวล. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 กรณีศึกษาบริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ธัญมน ก่ำแสง . (2558). การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานมาตรฐาน ในสถานสงเคราะห์
คนพิการ(วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2529). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มานะ ตันตยานนท์. (2550). การศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ
ในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ของโรงงานอุตสาหกรรม
ยานยนต์. สืบค้นจาก https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/KMUTT.the.2007.222
- วัชรกร ตีรเทพประไพ. (2550). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนา
ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเหมืองแม่เมาะ(การค้นคว้าอิสระ, วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สรารวรรณ เรืองกัลปวงศ์ และ อรรณพ เรืองกัลปวงศ์. (2558). การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
แบบมีส่วนร่วมของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. *SDU Research Journal*,
12(3), 113–132. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/sduhs/article/view/186480/131055>
- สุธินี เชษฐพิณิต. (2564). ปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้
มาตรฐาน ISO 9001:2015(วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุธิญา พรหมมาก. (2554). ภาวะผู้นำกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาด้าน
การท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง. *วารสารวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 22(3), 30–43. สืบค้นจาก <https://journal.oas.psu.ac.th/index.php/asj/article/view/207>
- สุรัชย์ ทูหมัด, กิตติคุณ แสงนิล และ ชีรวัฒน์ จันทิก. (2561). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่
ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมกับโครงการด้านศิลปวัฒนธรรมของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทร-
วิโรฒ. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 8(2), 26–35. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/npuj/article/view/136644>
- เสาวนีย์ เปี่ยมคุ้ม. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนุศักดิ์ ฉันทิไพศาล. (2557). การพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. กรุงเทพฯ:
ซีเอ็ดยูเคชั่น.

Cohen, J., & Uphoff, N. (1977). *Rural Development Participation: Concepts and Measures for Project Design, Implementation and Evaluation*. Ithaka: Cornell University.

Park, S., & Choi, S. (2020). Performance Feedback, Goal Clarity, and Public Employees'

Performance in Public Organizations. *Sustainability*, 12(7), 3011.

<https://doi.org/10.3390/su12073011>