

การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตาม มาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

พรรษา บุรณะพิมพ์^{1*} และพรพรรณ เหมะพันธุ์²

¹นักศึกษาปริญญาโท, คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

²อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

*Corresponding author e-mail: pansanapim@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 8 มิถุนายน 2567

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 5 กรกฎาคม 2567

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 3 สิงหาคม 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 2) เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงจิต และปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จำนวน 221 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า 1) การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการรับประโยชน์ ด้านการประเมินผล ด้านการตัดสินใจ และด้านการดำเนินการ 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงาน ปัจจัยเชิงจิต และปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร ต่างกัน การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:201 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม ปัจจัยเชิงจิต ปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ

EMPLOYEE PARTICIPATION IN THE DEVELOPMENT OF ISO 9001:2015 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AT CHULABHORN ROYAL ACADEMY OFFICE

Pansa Booranapim^{1*} and Pornphan Hemaphan²

¹Master's degree student of Faculty of Political Science, Kasetsart University

²Lecture of Faculty of Political Science, Kasetsart University

Abstract

This study has 2 objectives: 1) to study the level of employee participation in the development of ISO 9001:2015 quality management system at Chulabhorn Royal Academy Office 2) to compare the participation of personnel, classified by personal factors, motivation factors, and organizational environment factors. The samples are 221 employees, working at the Chulabhorn Royal Academy Office. The data was collected by questionnaires and statistics were analyzed using Statistical Package for the Social Sciences. For data analysis, the study used percentage, mean and standard deviation, including t-test and one-way analysis of variance. The results found that the participation of personnel in developing the ISO9001:2015 quality management system was overall at a high level, namely the aspect of receiving benefits, evaluation, decision making, operations and respectively. In considering factors affecting their participation, it was found that personal factors comprising educational level and job levels, motivation factors, and organizational environment factors have statistically significant difference in participation in developing management quality according to ISO 9001:2015 at the 0.05 level of significance.

Keywords: Participation, Motivation, Organizational Environment Factors, Development of Quality Management System

ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เป็นองค์การในกำกับของรัฐบาลที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยจัดเป็นสถาบันการวิจัยและวิชาการชั้นสูง ตามพระราชบัญญัติราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ พ.ศ. 2560 เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนการสอน การวิจัยและการให้บริการวิชาการแก่สังคมด้วยความรู้ความชำนาญและด้วยความเป็นเลิศในวิชาชีพโดยไม่หวังผลกำไร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยทั้งประเทศ ดังนั้น จึงให้ความสำคัญกับการสร้างบัณฑิตและพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ วิทยาศาสตร์สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ที่คำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะและพร้อมบริการสังคมด้วยความรู้ความชำนาญ คุณธรรม จริยธรรม จิตอาสาและความมุ่งมั่น อย่างสอดคล้องกับปณิธานขององค์การที่ว่า “เป็นศูนย์กลางการศึกษา และวิจัยสู่ความเป็นเลิศด้านวิชาการและวิชาชีพ เพื่อบริการมวลมนุษยชาติอย่างยั่งยืน” การบริหารงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จึงแตกต่างจากการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย งานราชการหรืองานองค์การเอกชนอื่นๆ อันเนื่องจากการมีภารกิจหลายประการทั้งด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ด้วยเหตุนี้ การดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ในฐานะหน่วยงานในกำกับของรัฐบาลจึงให้ความสำคัญกับการกำหนดแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

(พ.ศ.2561-2580) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566-2570) หนึ่งในบริบทที่สำคัญของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 13 คือ บริบท ข้อที่ 2.4 บริบทการพัฒนาประเทศในมิติด้านการบริหารจัดการภาครัฐ การพัฒนาการจัดการภาครัฐเพื่อการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรมและทันต่อสถานการณ์ โดยเร่งปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง สามารถให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมมีการเชื่อมโยงจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่นได้อย่างบูรณาการ และมีธรรมาภิบาล ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2565-2570) ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการพัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูงทางด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และสิ่งแวดล้อม ซึ่งกำหนดเป้าประสงค์สำคัญคือ 1. ปฏิรูปโครงสร้างและระบบบริหารจัดการองค์การให้บรรลุตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) อย่างเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์การ 2. สร้างระบบบริหารจัดการองค์การที่มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวและมีธรรมาภิบาล เป้าประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์การด้วยระบบบริหารคุณภาพระดับสากล

ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System) ตามมาตรฐาน ISO นำมาใช้ภายในประเทศตั้งแต่ปี พ.ศ. 2509 เนื่องจากประเทศไทยได้เข้าร่วมกับ องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization: ISO) โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อส่งเสริมการกำหนดมาตรฐานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องช่วยให้การแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการเป็นไปโดยสะดวก ช่วยพัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศในด้านวิชาการ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และเศรษฐกิจ มาตรฐานที่กำหนดขึ้นเรียกว่า มาตรฐานระหว่างประเทศ (International Standard) หรือเรียกโดยย่อว่า “มาตรฐาน ISO” (สุธีณี เชนฐพนิต, 2564) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการประกันคุณภาพ ให้มีความสำคัญกับแนวคิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีข้อกำหนดสำหรับการบริหารคุณภาพเป็นแนวทางให้องค์การดำเนินงานอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอนและสามารถใช้ได้กับองค์กรทุกประเภท (สุรีย์ ทรัพย์สง่า, 2565) ในปัจจุบันหน่วยงานในประเทศไทยทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้นำมาปรับใช้ในองค์กรให้เกิดการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ซึ่งเป็นฉบับล่าสุดที่พัฒนาจากมาตรฐานฉบับปี ค.ศ.2008 โดยมีการเพิ่มประเด็นข้อกำหนดในการทำความเข้าใจกับองค์กร บริบทองค์กร การคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้ในการดำเนินการกับความเสี่ยงและโอกาสรวมถึงข้อกำหนดอื่น ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน และราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้นำมาตรฐาน ISO 9001:2015 มาพัฒนาระบบคุณภาพการบริหารจัดการ กระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการในสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ นับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2565 และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2566 จากสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ อุตสาหกรรมพัฒนามูลนิธิ สถาบันเครือข่ายของกระทรวงอุตสาหกรรม (สโร.) สะท้อนถึงความสำเร็จในการดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ตามมาตรฐานที่ระบบการจัดการคุณภาพกำหนดไว้และเป็นไปตามนโยบายด้านคุณภาพของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์อีกด้วย

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
2. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร

สมมติฐานของงานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกัน การมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 แตกต่างกัน
2. ปัจจัยจิตใจ ต่างกัน การมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 แตกต่างกัน
3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กรต่างกัน การมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 แตกต่างกัน

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตเชิงเนื้อหา ศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากร สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ กลุ่มหน่วยงานภารกิจสนับสนุน ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ
2. ขอบเขตเชิงพื้นที่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ปฏิบัติงานในกลุ่มหน่วยงานภารกิจสนับสนุน ประกอบด้วย 1) กลุ่มนโยบาย แผนและงบประมาณ 2) กลุ่มการเงิน การคลังและพัสดุ 3) กลุ่มทรัพยากรบุคคล 4) กลุ่มสื่อสารองค์กร 5) กลุ่มบริหารทั่วไป 6) กลุ่มพัฒนาพื้นที่ และบริหารอสังหาริมทรัพย์ และ 7) กลุ่มโครงการตามพระดำริและเครือข่ายความร่วมมือ จำนวน 221 คน
3. ขอบเขตเชิงระยะเวลา ศึกษาจากบุคลากรสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ กลุ่มหน่วยงานภารกิจสนับสนุน ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการคุณภาพ ระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2565 ถึง เมษายน พ.ศ.2566

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ความหมายของการที่มีส่วนร่วม คือการได้ร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยมีส่วนร่วมทั้งการแสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติงานตามที่กำหนด มีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์ รวมถึงการติดตามประเมินผลเพื่อให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เมื่อพิจารณารูปแบบและลักษณะการมีส่วนร่วมของ Cohen and Uphoff (1980) ได้แบ่งลักษณะการมีส่วนร่วมไว้ 4 ขั้นตอน 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) หมายรวมถึง การตัดสินใจว่าอะไรคือปัญหาของตน อะไรคือสาเหตุ และจะแก้ปัญหานั้นอย่างไร โดยกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหานั้น จนเกิดเป็นกระบวนการในการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Implementation) หมายรวมถึง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกันตามวิธีทางและแนวทางให้เป็นไปตามโครงการ และแผนการที่ได้กำหนดขึ้น 3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์

(Benefits) อันเกิดจากกิจกรรม หรือการดำเนินงานของบุคคล และ 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) เป็นการประเมินการทำงานของตนเอง และประเมินสถานการณ์ภายนอก

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานหรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ในขั้นตอนหนึ่ง หรือทุกขั้นตอน ทั้งด้านความคิด และร่างกาย ต่อกิจกรรมหรืองานใดงานหนึ่ง โดยมีลักษณะของการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 1) ด้านการตัดสินใจ (Decision Making) 2) ด้านการดำเนินงาน (Implementation) 3) ด้านการรับผลประโยชน์ (Benefits) 4) ด้านการประเมินผล (Evaluation)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ คือ สิ่งจูงใจพฤติกรรมที่เกิดจากความต้องการหรือความปรารถนา แรงจูงใจสามารถเกิดจากภายนอกและภายในตัวบุคคล (เสกสรรค์ ดุมแก้ว, 2565) เป็นแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลเกิดความต้องการ และแสดงพฤติกรรมออกมา โดยมีการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นนั้น (พัชรีย์ พันธุ์แดงไทย, 2564)

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ของ Herzberg (1979) ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง บุคคลกระทำให้สิ่งหนึ่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ประสบความสำเร็จทำให้เกิดความรู้สึกพอใจ มีคุณค่าในตัวเอง 2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่อง ชมเชย จากกลุ่มคน สังคม จากการทำให้สิ่งหนึ่งได้บรรลุสำเร็จผล 3) ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย (Work Itself) หมายถึง บุคคลมีความรู้สึกสนใจ กระตือรือร้น ท้าทายในสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับมอบหมายจนกระทำให้สิ่งนั้นอย่างมุ่งมั่นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ 4) ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) หมายถึง บุคคลเกิดความมุ่งมั่นในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับมอบหมายจากความพึงพอใจในการทำนั้นอย่างเต็มที่ให้บรรลุผลสำเร็จ 5) ความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement) หมายถึง บุคคลมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ได้รับการฝึกอบรม ได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน หรือได้รับการส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในงาน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ หมายถึง ปัจจัยทั้งภายนอกและภายในที่ส่งผลต่อทัศนคติในทางบวกของบุคคล เป็นแรงผลักดัน แรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้น เกิดแรงจูงใจความพึงพอใจ ความมุ่งมั่นและความคาดหวังที่จะได้รับความสำเร็จจากการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) 2) ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย (Work It Sel) 3) ด้านความรับผิดชอบในงาน (Responsibility)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร

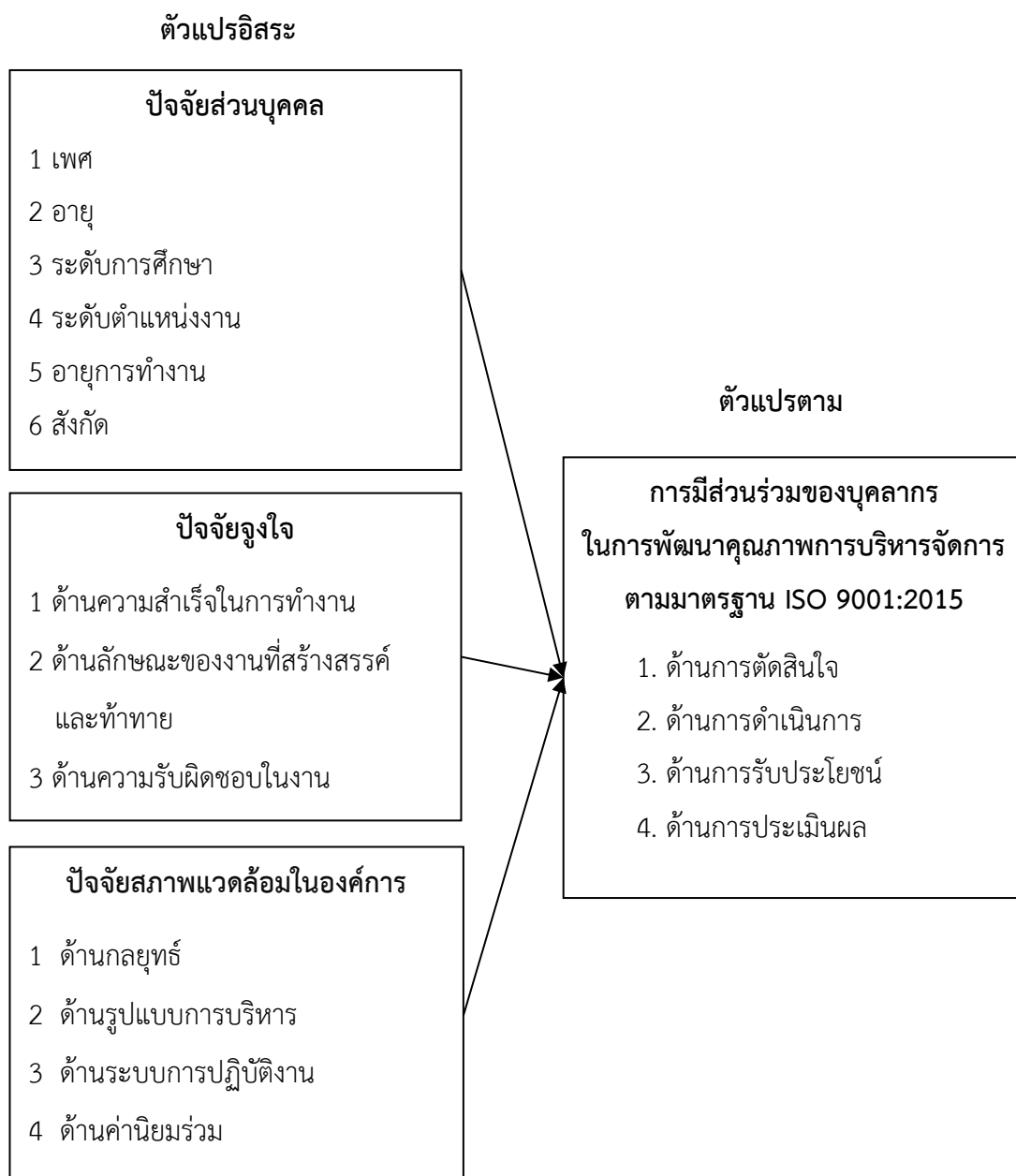
แนวคิด McKinsey's 7's Framework โดย Tom Peter และ Julien Phillips ทนายของบริษัทแมคคินซี (McKinsey, 1980) เป็นแนวทางวิเคราะห์ปัจจัยภายในหน่วยงาน เป็นเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์กรเพื่อช่วยให้การบริหารองค์กรมีศักยภาพการทำงานที่สูงขึ้น (สมพร มณีจันทร์, 2564) ปัจจัย 7 ประการ ประกอบด้วย 1) กลยุทธ์ (Strategy) คือการวางแผนเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร โดยบุคลากรทุกระดับในองค์กร เข้าใจและมีส่วนร่วมดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางแผนไว้ 2) โครงสร้างองค์กร (Structure) คือ การกำหนดอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ในองค์กรเพื่อให้เกิดการประสานงานตามกลยุทธ์อย่างชัดเจน 3) ระบบปฏิบัติงาน (Systems) คือ กระบวนการ ลำดับขั้นตอน การปฏิบัติงานที่เป็นระบบต่อเนื่องสอดคล้องประสานกันทุกระดับ 4) รูปแบบ

การบริหาร (Style) คือ รูปแบบการปฏิบัติงานของผู้บริหาร การกำหนดทิศทาง การวางแผนนโยบาย การสื่อสาร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร 5) บุคลากร (Staff) คือ การสรรหา กำหนดหน้าที่ คัดเลือก บุคลากรในองค์กรอย่างเหมาะสม 6) ทักษะ (Skill) คือ ทักษะของบุคลากรที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ การวิเคราะห์ตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา และการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และ 7) ค่านิยมร่วม (Shared values) คือ การที่บุคลากรมีค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นเป็นอัตลักษณ์ขององค์กร มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน (กนกวรรณ แก้วดี, 2565)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ คือ สภาพแวดล้อมขององค์กรที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลมีความมุ่งมั่นทำให้เกิดมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ประกอบด้วย 1) ด้านกลยุทธ์ (Strategy) 2) ด้านรูปแบบการบริหาร (Style) 3) ด้านระบบการปฏิบัติงาน (Systems) และ 4) ด้านค่านิยมร่วม (Shared Values)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาได้ประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ จากนักวิชาการ และการทบทวนวรรณกรรม ในการกำหนดตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ (Independent variables) จำนวน 3 ตัวแปร คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจประยุกต์ใช้ทฤษฎีปัจจัยจิตใจของ Herzberg (1979) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร ประยุกต์ใช้แนวคิด McKinsey's 7's Framework และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ใช้ลักษณะการมีส่วนร่วมของ Cohen and Uphoff (1980) โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในกลุ่มหน่วยงานภารกิจสนับสนุน 7 กลุ่มงาน ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 492 คน ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน (Yamane, 1973) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการการศึกษานี้ จำนวน 221 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นด้วยวิธี Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ระดับตำแหน่งงาน 5) อายุการทำงาน 6) สังกัด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย 3) ด้านความรับผิดชอบในงาน ใช้เกณฑ์ในการประเมินเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกลยุทธ์ 2) ด้านรูปแบบการบริหาร 3) ด้านระบบการปฏิบัติงาน 4) ด้านค่านิยมร่วม ใช้เกณฑ์ในการประเมินเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการตัดสินใจ 2) ด้านการดำเนินการ 3) ด้านการรับประโยชน์ 4) ด้านการประเมินผล ใช้เกณฑ์ในการประเมินเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล การสำรวจเอกสาร ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาวิจัย จากหนังสือ ตำราเอกสาร ผลงานการวิจัย ซึ่งสามารถค้นคว้าได้จากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามก่อนที่จะทำการสำรวจภาคสนามต่อไป แจกแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ไปสอบถามบุคลากรกลุ่มหน่วยงานภารกิจสนับสนุนสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 221 คน

4.การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล และระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ใช้ในการวิเคราะห์หรืออธิบายความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยจิตใจ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015

4.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ได้แก่ การทดสอบค่า t (t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มเป็นต้นไป และการเปรียบเทียบข้อมูลภายหลังเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยวิธีการของ Fisher ที่เรียกว่า “Least Significance Difference (LSD)”

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 80.50 เพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50

1.2 จำแนกตามอายุ พบว่า อันดับหนึ่งมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 รองลงมาตามลำดับ คือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 29.90 อายุ 21-30 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 และอันดับสุดท้ายคือ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40

1.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมาคือมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 และอันดับสุดท้ายคือมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

1.4 จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 89.60 และระดับบังคับบัญชา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40

1.5 จำแนกตามอายุงาน อันดับหนึ่ง มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 รองลงมาตามลำดับ คือ อายุ 4-6 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 อายุ 1-3 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และอันดับสุดท้ายคือ อายุ 7-9 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50

1.6 จำแนกตามสังกัด พบว่า อันดับหนึ่งสังกัดกลุ่มการเงินการคลังและพัสดุ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาตามลำดับ คือ กลุ่มพัฒนาพื้นที่และบริหารอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 กลุ่มทรัพยากรบุคคล จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 กลุ่มบริหารทั่วไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 กลุ่มนโยบาย แผนและงบประมาณ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 อันดับสุดท้ายคือ กลุ่มโครงการตามพระดำริและเครือข่ายความร่วมมือ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 และ กลุ่มสื่อสารองค์กร จำนวน 13 คน

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ต่อปัจจัยเชิงจิตภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 (S.D. = 0.50) เมื่อจำแนกปัจจัยเชิงจิตตามรายด้าน อันดับหนึ่งคือ ด้านความรับผิดชอบในงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 (S.D. = 0.61) รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 (S.D. = 0.61) และด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 (S.D. = 0.71)

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กรของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 (S.D. = 0.53) เมื่อจำแนกปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กรตามรายด้าน อันดับหนึ่งคือ ด้านกลยุทธ์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 (S.D. = 0.59) รองลงมาคือ ด้านรูปแบบการบริหาร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 (S.D. = 0.61) ด้านระบบการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.87 (S.D. = 0.56) อันดับสุดท้ายคือ ด้านค่านิยมร่วม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 (S.D. = 0.65)

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 (S.D. = 0.62) เมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่า อันดับหนึ่งคือ ด้านการรับประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 (S.D. = 0.62) รองลงมาคือ ด้านการประเมินผล อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 (S.D. = 0.67) และด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.62 (S.D. = 0.67) อันดับสุดท้าย คือ ด้านการดำเนินการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.56 (S.D. = 0.79)

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 แสดงผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.เพศ	เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
	ชาย	43	3.75	0.61	1.435	0.153
	หญิง	178	3.60	0.62		
2. อายุ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	2.327	0.776	2.042	0.109
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	217	82.415	0.380		
	รวม	220	84.742			
3. ระดับการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	2.346	1.173	3.103	0.047*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	218	82.396	0.378		
	รวม	220	84.742			
4.ตำแหน่งงาน	ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
	ระดับบังคับบัญชา	23	3.91	0.90	2.286	0.023*
	ระดับปฏิบัติการ	198	3.60	0.57		
5. อายุงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	2.327	0.776	2.042	0.109
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	217	82.415	0.380		
	รวม	220	84.742			
6. สังกัด	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	6	4.000	0.667	1.767	0.107
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	214	80.742	0.377		
	รวม	220	84.742			

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลากรที่มี เพศ ($t=1.435$, $p \geq .05$) อายุ ($F=2.042$, $p \geq .05$) อายุงาน ($F=1.550$, $p \geq .05$) และสังกัด ($F=1.767$, $p \geq .05$) ต่างกันการมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่บุคลากรที่มีระดับการศึกษา ($F=3.103$, $p < .05$) ระดับตำแหน่งงาน ($t=2.286$, $p < .05$) ต่างกันการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังนี้

1 ระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 แตกต่างกัน ($F=3.103$, $p < .05$) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่ คือ บุคลากรที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย 4.21 มีระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมมากกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย 3.59 และ ค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

2 ระดับตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 แตกต่างกัน ($t=2.286$, $p < .05$) และพบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานระดับบังคับบัญชา มีระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมมากกว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ย 3.91 และ 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จำแนกตามปัจจัยงูใจ

ภาพรวม	การมีส่วนร่วม	df	SS	MS	F	Sig.
ปัจจัยงูใจ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	21.377	10.689	36.773	0.000*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	218	63.364	0.291		
	รวม	220	84.742			
1.ด้านความสำเร็จ ในการทำงาน	การมีส่วนร่วม	df	SS	MS	F	Sig.
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	13.522	6.761	20.694	0.000*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	218	71.220	0.327		
	รวม	220	84.742			
2.ด้านลักษณะ ของงานที่ สร้างสรรค์ และท้าทาย	การมีส่วนร่วม	df	SS	MS	F	Sig.
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	13.995	6.997	21.562	0.000*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	218	70.747	0.325		
	รวม	220	84.742			
3.ด้านความ รับผิดชอบ ในงาน	การมีส่วนร่วม	df	SS	MS	F	Sig.
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	22.309	11.155	38.949	0.000*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	218	62.433	0.286		
	รวม	220	84.742			

จากตารางที่ 2. พบว่า ปัจจัยงูใจประกอบด้วยด้านความสำเร็จในการทำงาน ($F = 20.694$, $p < .05$) ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ($F = 21.562$, $p < .05$) ด้านความรับผิดชอบในงาน ($F = 38.949$, $p < .05$) ต่างกันการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ แตกต่างกัน ประกอบด้วยด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินการ ด้านการรับประโยชน์ และด้านการประเมินผล และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี LSD พบว่าแตกต่างกันทุกคู่ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จำแนกตามปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร

ภาพรวมปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร	การมีส่วนร่วม	df	SS	MS	F	Sig.
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	22.598	11.299	39.637	0.000*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	218	62.144	0.285		
	รวม	220	84.742			
1.ด้านกลยุทธ์	การมีส่วนร่วม	df	SS	MS	F	Sig.
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	10.417	5.208	15.708	0.000*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	201	66.650	0.332		
	รวม	203	77.067			
2.ด้านระบบการปฏิบัติงาน	การมีส่วนร่วม	df	SS	MS	F	Sig.
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	13.702	6.851	20.483	0.000*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	207	69.236	0.334		
	รวม	209	82.938			
3.ด้านรูปแบบการบริหาร	การมีส่วนร่วม	df	SS	MS	F	Sig.
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	23.647	11.823	42.188	0.000*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	218	61.095	0.280		
	รวม	220	84.742			
4.ด้านค่านิยมร่วม	การมีส่วนร่วม	df	SS	MS	F	Sig.
	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	19.338	14.997	59.716	0.000*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	218	41.658	0.251		
	รวม	220	60.995			

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์ ($F = 15.708$, $p < .05$) ด้านรูปแบบการบริหาร ($F = 42.188$, $p < .05$) ด้านระบบการปฏิบัติงาน ($F = 20.483$, $p < .05$) และด้านค่านิยมร่วม ($F = 59.716$, $p < .05$) ต่างกัน การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ แตกต่างกัน ประกอบด้วย ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินการ ด้านการรับประโยชน์ และด้านการประเมินผล และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี LSD พบว่าแตกต่างกันทุกคู่ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 ประกอบด้วย ด้านการรับประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 3.76 ด้านการประเมินผล ค่าเฉลี่ย 3.65 ด้านการตัดสินใจ ค่าเฉลี่ย 3.62 และด้านการดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อันดับหนึ่งคือ **ด้านการรับประโยชน์** อาจเป็นเพราะการกำหนดสมรรถนะหลักของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำมาประยุกต์การทำงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการฝึกอบรมและส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีการสร้าง แลกเปลี่ยน จัดเก็บองค์ความรู้และพัฒนาชุมชนนักปฏิบัติ (COP) ในองค์กร ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานวิจัยและนวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กรและสังคม สอดคล้องกับแนวคิดของ สุทธิณี เชษฐพันธ์ (2564) การมีส่วนร่วมทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติต่อการบริหารงานขององค์กรไปในทิศทางที่ดีขึ้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความผูกพันต่อหน่วยงานและภารกิจที่ตนเองมีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่จะมุ่งสู่ความสำเร็จ รองลงมาคือ **ด้านการประเมินผล** เนื่องจากบุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจติดตามภายใน และการทวนสอบระบบ รวมถึงการนำผลการตรวจประเมินไปวิเคราะห์ให้ระบบมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของ เพ็ญทิพย์ แยมมี (2565) ที่กล่าวว่าส่วนใหญ่บุคลากรเห็นว่าการประเมินผล สามารถบ่งบอกถึงความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค และผลสำเร็จ รองลงมาคือ **ด้านการตัดสินใจ** เนื่องจากราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมกับการให้ ความสำคัญกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น บุคลากรจึงได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในภารกิจขององค์กรอยู่เสมอ บุคลากรมีส่วนร่วมตัดสินใจ แสดงความเห็น เสนอแนะ ร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยง กำหนดตัวชี้วัดของหน่วยงาน การทบทวน และการวางแผนพัฒนาระบบงานของหน่วยงาน แต่อาจเป็นเพราะในกระบวนการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามตำแหน่งหน้าที่ ตามความเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ เพ็ญทิพย์ แยมมี (2565) ที่กล่าวว่าส่วนใหญ่บุคลากรตัดสินใจเลือกแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับกิจกรรม เพื่อบรรลุเป้าหมาย และอันดับสุดท้ายคือ **ด้านการดำเนินการ** อาจเป็นเพราะบุคลากรมีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการคุณภาพการบริหารจัดการแตกต่างกัน ตามตำแหน่ง ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ตามประสบการณ์ในการทำงาน หรือตามการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ จึงทำให้การมีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอนไม่เท่ากัน สอดคล้องแนวคิดของ สุทธิณี วงศ์ใหญ่ (2563) การให้ความสำคัญกับสมาชิกขององค์กรในฐานะที่เป็นทรัพยากรสำคัญและควรค่าแก่การดูแลรักษาเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารและจัดการองค์กร ทั้งผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษา ($F=3.103, p<.05$) ระดับตำแหน่งงาน ($t=2.286, p<.05$) ต่างกัน การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สะท้อนได้ว่าระดับตำแหน่งของบุคลากรมีความสอดคล้องกับระดับการศึกษา ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมทั้งด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินการ ด้านการประเมินผล และด้านการรับประโยชน์ อาจเป็นเพราะมีหน้าที่ความรับผิดชอบภาระหน้าที่แตกต่างกัน ทำให้การมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการจัดการในกระบวนการต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุรีย์ ทรัพย์สง่า (2565) ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานสะท้อนลักษณะงานที่ปฏิบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบ

ที่แตกต่างกัน บุคลากรในระดับหัวหน้ามีความรับผิดชอบในหน้าที่ต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มุ่งเน้นการบริหาร และบุคลากรในระดับปฏิบัติการมุ่งเน้นงานในหน้าที่ของตนที่ได้รับมอบหมาย และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกัญญา ไยดำ (2563) ตำแหน่งงานหรือบทบาทหน้าที่ ทำให้บุคลากรมีกรอบหน้าที่ความรับผิดชอบและภาระงานไม่เหมือนกัน ซึ่งผู้มีตำแหน่งบริหารในหน่วยงานจะมีหน้าที่รับผิดชอบในภาระงานนั้นๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

2.2 ปัจจัยจูงใจ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจ ($F=36.773$, $p<.05$) ต่างกัน การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.30 ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบในงาน ค่าเฉลี่ย 4.14 ด้านความสำเร็จในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.07 และด้านลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบในงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง การส่งเสริมค่านิยมของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ให้บุคลากรมีค่านิยมหลัก CRA:TEAM ร่วมมือช่วยเหลือกันไม่แบ่งฝ่าย ไม่เกี่ยงงาน เน้นความสำเร็จ ทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสิ่งสำคัญ บุคลากรจึงเห็นความสำคัญให้ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มุ่งสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ พัชรี พันธุ์แดงไทย (2564) บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้นประสบความสำเร็จ โดยสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเกิดจากความต้องการที่ถูกกระตุ้นหรือผลักดันให้แสดงพฤติกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรมีความมุ่งมั่นทำงานเน้นความสำเร็จ บุคลากรทำงานด้วยจิตสำนึกและพฤติกรรมที่มุ่งเน้นส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ยึดถือคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติตนเห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสิ่งสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนาทิพย์ ขวัญทอง (2566) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ถือว่าเป็นสิ่งที่องค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องการเพื่อให้องค์การสามารถขับเคลื่อนภารกิจต่างๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมาย และ ดิกขเวทย์ ก้อนแก้ว (2562) ด้านความสำเร็จในการทำงานเกิดจากพนักงานแต่ละคนสามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุให้เป้าหมาย และอันดับสุดท้ายคือ ด้านลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย อาจเป็นเพราะราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการมาอย่างต่อเนื่อง เป็นองค์กรที่มีการกิจหลายประการทั้งด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการ การรักษาพยาบาล มีหน่วยงานในกำกับ ประกอบด้วย โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ฯ ซึ่งมีหลักการ PDCA ในกระบวนการทำงาน ด้านการศึกษา คือ EdPEX, AUN-QA, WFME ด้านการรักษา คือ Hospital Accreditation (HA) องค์กรมีการส่งเสริมให้โอกาสพัฒนาความรู้ของบุคลากรอยู่เสมอ ทำให้บุคลากรเกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง แสวงหาโอกาสในการร่วมพัฒนาหน่วยงาน องค์กรอย่างต่อเนื่องยั่งยืนให้เป็นสถาบันที่เป็นเลิศ สอดคล้องแนวคิดของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคลและการจูงใจเพื่อนำมาบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ตามศักยภาพของตน

2.3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร ($F=39.637$, $p<.05$) ต่างกัน การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 และ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์ ค่าเฉลี่ย 3.96 ด้านรูปแบบการบริหาร ค่าเฉลี่ย 3.94 ด้านระบบการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.87 และด้านค่านิยมร่วม ค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า **ด้านกลยุทธ์** มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง อาจเป็นเพราะองค์กรมีการปรับปรุง ด้านการจัดการระบบ โครงสร้าง มีการบริหารอย่างเป็นระบบ มีการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความเชื่อมั่นในวัฒนธรรมการบริหารขององค์กร อย่างไรก็ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 อย่างชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดของสุธินี เชษฐพิณิต (2564) องค์กรควรมีเป้าหมายที่ชัดเจน สื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทำให้เกิดความสำเร็จในที่สุด รองลงมาคือ ด้านรูปแบบการบริหาร อาจเป็นเพราะ ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา มีทักษะความสามารถในการบริหาร มีการกำหนดนโยบาย แนวทางการบริหารงานในระดับปฏิบัติการที่ชัดเจน มีการวางแผน กำกับ ติดตาม และประเมินผลในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 จึงส่งผลให้บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ ชุตินา ทาสุนิทร์ (2564) การบริหารจัดการเป็นการขับเคลื่อนองค์กรให้ดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้บริหาร มีหน้าที่กำหนดโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้ชัดเจนเหมาะสม รองลงมา คือ ด้านระบบการปฏิบัติงาน ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในหน่วยงานอย่างชัดเจน มีการจัดโครงสร้างแบ่งสายงานการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ ทีมงาน ผู้รับผิดชอบ กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนในกระบวนการพัฒนาระบบบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 สอดคล้องกับแนวคิดของ สุธินี เชษฐพิณิต (2564) องค์กรควรสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายหรือกระบวนการดำเนินงานทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ลดความสับสนในการดำเนินงาน บุคลากรรู้แนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และอันดับสุดท้าย คือ ด้านค่านิยมร่วม ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีการส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญกับ วัฒนธรรมองค์กร CHULABHORN ค่านิยมหลัก CRA TEAM และสมรรถนะหลัก CRA CORE Value มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ให้บุคลากรมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน เกิดการปฏิบัติตามค่านิยมร่วมกัน มุ่งเน้นสู่ความสำเร็จบรรลุผลลัพธ์ตามเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องแนวคิดของ กนกวรรณ แก้วดี (2565) การกำหนดค่านิยมร่วมขององค์กร เกิดอัตลักษณ์องค์กร สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันส่งผลให้บุคลากรมีทิศทางเดียวกับองค์กรนำไปสู่การเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลงานวิจัย

1. การมีส่วนร่วมของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่าด้านการดำเนินการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดดังนั้น องค์กรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินการแต่ละกระบวนการให้มากขึ้น เช่น การเปิดโอกาสให้บุคลากรกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของตนเองให้สอดคล้องกับพันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ และส่งเสริมให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร

จัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 กับบุคลากรทุกคน ทุกหน่วยงาน เช่น การจัดอบรมให้ความรู้เบื้องต้น การจัดสัมมนาให้ความรู้และทบทวนก่อนการประเมิน

2. การจูงใจ ผลการวิจัยพบว่า ด้านลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดตั้งนั้น องค์การควรส่งเสริมการจูงใจให้บุคลากรที่สามารถพัฒนาผลงานที่งานสรรค์หรือเพิ่มผลิตภาพในการทำงานของตนเอง เช่น ประกวดแข่งขันนวัตกรรมในองค์การ

3. สภาพแวดล้อมในองค์การ ผลการวิจัยพบว่า ด้านค่านิยมร่วม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดตั้งนั้น ผู้บริหารควรมีแผนการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ ให้บุคลากรทุกคน ทุกหน่วยงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ตระหนักถึงความสำคัญของค่านิยมร่วม เช่น เพิ่มความหลากหลายของช่องทาง หรือสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์กับคนในองค์การ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เช่น การสื่อสาร โครงสร้างองค์การ เป็นต้น

2. ควรศึกษาหน่วยงานอื่น ๆ ภายใต้งำกับของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ที่มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 เพื่อให้เกิดความหลากหลายของข้อมูล สามารถวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค นำมาพัฒนาการมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อไป

3. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้การบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เอกสารอ้างอิง

- ชุตินา ทาสุนทร. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)
- ติกขเวทย์ ก้อนแก้ว. (2562). ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการเป็นตัวแทนหน่วยงานเพื่อขับเคลื่อนค่านิยม EP SPIRIT ของบริษัท ปตท.สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล)
- ธนภรณ์ พรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. (ปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)
- ธนาทิพย์ ขวัญทอง. (2566). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. (ปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร. (2564). 7S Model [McKinsey] สืบค้นจาก <https://drpiyanan.com/2021/05/27/7s-model-mckinsey>
- พัชร พันธ์แต่งไทย. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์).
- เพ็ญทิพย์ แยมมี. (2565). การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมพร มณีจันทร์. (2564). ทฤษฎี McKinsey's 7s Framework. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/693215>

- สุธาริณี วงศ์ใหญ่. (2563). การพัฒนาองค์การและการมีส่วนร่วมในงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุธินี เชษฐพิณิต. (2564). ปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- สุรีย์ ทรัพย์สง่า. (2565). พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 กรณีศึกษาสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)
- Cohen, John M. & Uphoff, Norman T. (1980). *Participation's place in rural development: Seeking clarity through specificity. World Development, Elsevier, 8(3).*
- Huber, K.P.& Herzberg, G. (1979). *Molecular Spectra and Molecular Structure: IV Constants of Diatomic Molecules*. New York: Van Nostrand Reinhold Company
- Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1007/978-1-4757-0961-2>.