

รายงานการประชุม

# การประชุมวิชาการ บัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 20

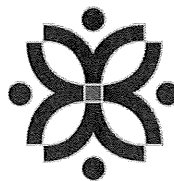
27 ธันวาคม  
2564

การประชุมทางไกลเสมือนจริง

บรรณาธิการ

ศ.ดร.อรรถพล คงน้อย

รศ.ดร.สุกัญญา บุรณนดชาชัย



รายงานการประชุม  
การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 20  
วันที่ 27 ธันวาคม 2564  
ผ่านระบบการประชุมทางไกล

บรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.อรรถพล ควรเลี้ยง  
รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา บุรณเดชาชัย

จัดโดย

สมาคมรัฐศาสตร์แห่งประเทศไทย  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
เครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
โรงเรียนเสนาธิการทหารบก

รายงานการประชุม การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 20  
บรรณาธิการ: อรรถพล วรรณเลี้ยง และ สุกัญญา บุรณเดชาชัย

Copyright © 2564

ISBN (e-book): 978-616-8088-75-3

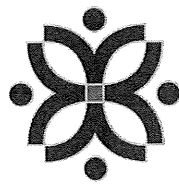
จัดพิมพ์โดย

สมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เลขที่ 8/82 บ้านกลางเมือง งามวงศ์วาน ซอยงามวงศ์วาน 47 แยก 6-11 ถนนงามวงศ์วาน  
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10210

E-mail: [polsci.association.kasetsart@gmail.com](mailto:polsci.association.kasetsart@gmail.com)

Website: [www.psaku.org](http://www.psaku.org)



## การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 20 วันที่ 27 ธันวาคม 2564 ผ่านระบบการประชุมทางไกล

### หลักการและเหตุผล

การประชุมวิชาการ นอกจากจะเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเสนอผลงานวิชาการและวิจัย ของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย ผู้ประกอบวิชาชีพ ตลอดจนนิสิต/นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไปแล้ว ก็ยิ่งทวีความสำคัญยิ่งขึ้น ต่อนิสิต/นักศึกษา ในระดับบัณฑิตศึกษา ภายหลังจากการประกาศใช้ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับ บัณฑิตศึกษา พ.ศ.2548 ในฐานะเงื่อนไขว่าด้วยเกณฑ์การสำเร็จการศึกษา ซึ่งกำหนดให้ ผลงานวิทยานิพนธ์ของนิสิต/ นักศึกษาระดับมหาบัณฑิต แผน ก ต้องได้รับการตีพิมพ์ หรืออย่างน้อยดำเนินการให้ผลงานหรือส่วนหนึ่งของผลงาน วิทยานิพนธ์ ได้รับการยอมรับให้ตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ทางวิชาการ หรือเสนอต่อที่ประชุมทางวิชาการที่มี รายงานการประชุม (Proceedings)

สมาคมรัฐศาสตร์แห่งประเทศไทยและรัฐศาสตร์ จึงมีดำริร่วมกับ โครงการศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และหน่วยงาน ภาค จัด “การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ” (National Graduate Conference) ครั้งที่ 1 ขึ้นเป็นปฐมฤกษ์เมื่อ วันศุกร์ที่ 14 ธันวาคม พ.ศ.2555 ณ โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี เรื่อยมาจนกระทั่ง ครั้งที่ 19 เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2564 ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง เป็นธรรมเนียมปฏิบัติ ตลอดจน สาธารณชนสามารถคาดคะเนได้ตามสมควร ต่อไป สมาคมฯ จึงร่วมกับเครือข่ายภายในประเทศ ได้แก่ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ส่วนบัณฑิตศึกษา โรงเรียนเสนาธิการทหารบก และเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ จัด “การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 20” (20<sup>th</sup> National Graduate Conference) ขึ้น

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อกระตุ้นให้เกิดความตื่นตัวทางวิชาการ รวมถึงเป็นพื้นที่ในการเผยแพร่ผลงานวิชาการและวิจัย สำหรับคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิต/นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในเชิงสหวิทยาการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 2) เพื่อเสริมสร้างเครือข่ายทางวิชาการที่เข้มแข็ง และพัฒนาเป็นแหล่งค้นคว้าและแหล่งอ้างอิงที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติ สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน คณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย ผู้ประกอบวิชาชีพ ตลอดจนนิสิต / นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป ต่อไป

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ความตื่นตัวทางวิชาการ ซึ่งปรากฏและสามารถวัดผลในเชิงรูปธรรม ผ่านจำนวนบทความวิชาการและวิจัย รวมถึงพื้นที่ในการเผยแพร่ผลงานวิชาการและวิจัยดังกล่าว สำหรับคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิต/นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เป็นธรรมเนียมปฏิบัติ ตลอดจนสามารถคาดคะเนได้ตามสมควร
- 2) เครือข่ายทางวิชาการที่เข้มแข็ง อันเกิดจากการประสานความร่วมมือระหว่างสมาคมฯ ผู้นำเสนอบทความ และผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการ ภายหลังการประชุมวิชาการเสร็จสิ้นลง และแหล่งค้นคว้าและแหล่งอ้างอิงที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติ สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน คณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย ผู้ประกอบวิชาชีพ ตลอดจน นิสิต/นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป ด้วยการเผยแพร่รายงานการประชุมอย่างกว้างขวาง

## กิจกรรม

- 1) การนำเสนอผลงานวิชาการและวิจัย ทั้งแบบบรรยายและแบบโปสเตอร์ โดย คณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิต/นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- 2) การจัดพิมพ์รายงานการประชุม การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ 20

## กลุ่มเป้าหมาย

ประกอบด้วย คณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิต/นักศึกษา และประชาชนผู้สนใจทั่วไป ประมาณ 100 คน จำแนกเป็นผู้นำเสนอผลงานวิชาการและวิจัย ประมาณ 80 คน และผู้เข้าร่วมประชุมอีกประมาณ 20 คน

## วัน เวลา และสถานที่

วันที่ 27 ธันวาคม 2564 ผ่านระบบการประชุมทางไกล

## หน่วยงานรับผิดชอบ



- วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- สมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- โรงเรียนเสนาธิการทหารบก
- เครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

## คณะกรรมการจัดการประชุม

### ประธานการประชุมวิชาการ

อาจารย์ ดร.ศมานันท์ รัตนศิริวิไล

อุปนายก (คนที่ 1) สมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### ประธานโครงการการประชุม

ศาสตราจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ เจริญทรัพย์ประเสริฐ

เลขาธิการ สมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### ที่ปรึกษา

พลตรี ดร.ดิเรก ตีประเสริฐ

ผู้อำนวยการ โรงเรียนเสนาธิการทหารบก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิรัช เลิศไพฑูรย์พันธ์

รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

รองศาสตราจารย์ ดร.วิชิต อุ๋อัน

คณบดี วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

รองศาสตราจารย์ สมทรง สีสลายน

รองคณบดี วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาถรพี ต้นโซ

คณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อาจารย์ ดร.จำเนียร ชุณหโสภาค

ประธาน เครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.ชนพร ศรียากุล

นายก สมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### คณะกรรมการจัดการประชุม

ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ ดร.อรรถพล ควรเลี้ยง

มหาวิทยาลัยมิสซูรี สเตท สหรัฐอเมริกา

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ พิมพา

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิติศักดิ์ กัลยาณมิตร

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศห์ เศรษฐกร

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

อาจารย์ ดร.กฤษฏา เขียววัฒนสุข

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อาจารย์ ดร.ทศพร มะหะหมัด

ศูนย์อิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

อาจารย์ ดร.นพพล อัครชาติ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ ดร.ปริญญา สิริอิตตะกุล

วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

อาจารย์ ดร.สุดารัตน์ รอดบุญส่ง

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

อาจารย์ ดร.สิปปภาส โจนนวิสูตร

ศูนย์ให้คำปรึกษาทางวิชาการและวิจัย สมาคมรัฐศาสตร์แห่งประเทศไทย

อาจารย์ ดร.สิรินภัสสา ศิริภัสโกภิน

ศูนย์ให้คำปรึกษาทางวิชาการและวิจัย สมาคมรัฐศาสตร์แห่งประเทศไทย

อาจารย์ ดร.สมสถิต ผลวัฒน์

ศูนย์ให้คำปรึกษาทางวิชาการและวิจัย สมาคมรัฐศาสตร์แห่งประเทศไทย

## เลขานุการการประชุม

นางสาวประภากร มั่นคง

สมาคมรัฐศาสตร์แห่งประเทศไทย

## กองบรรณาธิการ

### บรรณาธิการบริหาร

ศ.ดร.กิตติศักดิ์ เจริญทรัพย์

มหาวิทยาลัยเศรษฐศาสตร์และนิติศาสตร์แห่งเหอหนาน

### บรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.อรรถพล ควณีย์

มหาวิทยาลัยมิสซิสซิปปี สหรัฐอเมริกา

รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา บุรณเดชาชัย

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

## กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.จำนงค์ อติวัฒน์สิทธิ์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ นวลจันทร์ ทัศนชัยกุล

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วันทะนะ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศาสตราจารย์ ดร.สันทัต เสริมศรี

มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์ ดร.กัญจนา ดิษฐ์แก้ว

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก

รองศาสตราจารย์ ดร.โกวิท วงศ์สุรวัฒน์

ราชบัณฑิตยสถาน

รองศาสตราจารย์ ดร.นัฐวิมล สีทธิศิริอรุณ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รองศาสตราจารย์ ดร.ทองวรรณ ศิริวรรณ

มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

รองศาสตราจารย์ ดร.ธิดินันท์ ชามุโกศล

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รองศาสตราจารย์ ดร.พุ่มพงศ์ สัตยวงศ์ทิพย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รองศาสตราจารย์ ดร.รงค์ บุญสวยขวัญ

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

รองศาสตราจารย์ ดร.สากล สถิติวิทยานันท์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ คังคะศรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตำรวจโท ดร.วิช สุตสาคร

โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัคนันท์ คิตสม

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีรัฐ ไกวงศ์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สีบวงค์ กาทวงศ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



## ปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015

### The Causal Factors of Participation that Influence the Personal Performance under the ISO 9001:2015 Standard

สุธินี เชษฐพิณิต / Sutinee Chettapinit

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร / Faculty of Management Science, Silpakorn University

E-mail: chettapinit\_s@silpakorn.edu

พนัชกร สิมะขจรบุญ / Panuschagone SimaKhajomboon

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร / Faculty of Management Science, Silpakorn University

E-mail: panuschagone@ms.su.ac.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งจำนวน 191 ตัวอย่าง ที่ได้จากการสุ่มด้วยวิธีวิเคราะห์กำลังด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป G\*Power 3.0.10 ใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยเทคนิค Index of item objective congruence วิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วนด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Smart PLS 3.0 ผลการศึกษาพบว่า 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) การมีส่วนร่วมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ( $\beta = 0.566, p = 0.000$ ) โมเดลสมการโครงสร้างสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 31.6 ( $R^2 = 0.316$ ) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การนำมาตรฐาน ISO 9001:2015 มาใช้เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 และความไว้วางใจในองค์กร ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ, ความไว้วางใจในองค์กร, การมีส่วนร่วม, ผลการปฏิบัติงาน, ISO 9001:2015

#### Abstract

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 ( $\beta = 0.345, p = 0.000, \beta = 0.337, p = 0.000, \beta = 0.176, p = 0.000$ ,

การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 20

27 ธันวาคม 2564 ผ่านระบบการประชุมทางไกล

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.

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

## บทนำ

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

ในการดำเนินการขององค์กรนั้นความชัดเจนของเป้าหมายมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากเป้าหมายที่องค์กรมอบหมายหรือสื่อสารไปยังผู้ปฏิบัติงานนั้นแสดงถึงจุดหมายปลายทางขององค์กรที่ต้องการบรรลุถึงซึ่งเป้าหมายสูงสุดขององค์กรส่วนใหญ่มุ่งประเด็นไปที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือกำไร ดังนั้นเป้าหมายจึงจะต้องมีความเฉพาะเจาะจงในเงื่อนไขต่าง ๆ ที่กระจ่างชัด เป้าหมายที่ไม่ชัดเจนแสดงถึงการมีจุดหมายปลายทางที่ไม่แน่นอน ขาดความสำคัญและไม่มีประสิทธิภาพ การมีเป้าหมายที่ดีและถูกต้องทำให้องค์กรสามารถวัดผลการกระทำได้ ซึ่งเป้าหมายที่มีความชัดเจนจะทำให้เกิดผลดีต่อทั้งพนักงานและองค์กร (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2529) ดังนั้นการส่งเสริมความชัดเจนของเป้าหมายจึงเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Raney, 2003) การชี้แจงเป้าหมายสามารถลดความขัดแย้งและปรับปรุงคุณภาพของการประสานงานในองค์กรได้ (Garnett, 1992) ความชัดเจนของเป้าหมายในองค์กรจึงมีบทบาทในการกำหนดและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรจากความเข้าใจและความไว้วางใจในการร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายองค์กรและเพื่อผลสัมฤทธิ์ของงานที่ตนปฏิบัติ

ความไว้วางใจมีความสำคัญในหลายทางและเป็นส่วนประกอบที่จำเป็นในสัมพันธภาพของมนุษย์หลาย ๆ ด้าน ซึ่งส่งผลให้เกิดความราบรื่นและเกิดคุณค่าในการแลกเปลี่ยนต่าง ๆ (Shaw, 1997) ความไว้วางใจเป็นข้อตกลงที่ไม่ได้เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้บริหารหรือองค์กร แต่เป็นสิ่งที่พนักงานคาดหวังจากผู้บริหารหรือองค์กร ในมุมมองของพนักงานคือการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากคำมั่นสัญญาหรือพันธกรณีที่องค์กรให้กับเขา หากบุคลากรมีความไว้วางใจในระดับต่ำแสดงถึงแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงการเผชิญความเสี่ยง มีการเรียกร้องมากขึ้น องค์กรจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงลักษณะสังคมที่เกิดความไม่ไว้วางใจ การสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับบุคลากรเอาไว้จะช่วยลดโอกาสที่บุคลากรจะไม่ปฏิบัติตามข้อสัญญาเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามข้อสัญญาทำให้เกิดผลในทางลบทั้งต่อองค์กรและบุคลากร เช่น บุคลากรมีความตั้งใจน้อยลงในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้น หากความไว้วางใจอยู่ในระดับสูงแล้วพนักงานจะเกิดแรงจูงใจในการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร (Robbins & Judge, 2011) การมีส่วนร่วมทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติต่อการบริหารงานขององค์กรในทิศทางที่ดี ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความผูกพันต่อหน่วยงานและภารกิจที่ตนเองมีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความสำเร็จ (Cotton, 1997) ซึ่งกระบวนการเข้าร่วมของบุคคลนั้นเป็นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยการระดมความคิดเห็น ตัดสินใจ วางแผน ปฏิบัติการ และติดตามผลการประเมิน เป็นการร่วมมือร่วมใจ การประสานงาน และความรับผิดชอบในกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์, 2554) องค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์

ไต้นั้นต้องเกิดจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่องค์การมอบหมาย ซึ่งการปฏิบัติงานด้าน ISO 9001:2015 จำเป็นต้องอาศัยการร่วมมือของบุคลากรในทุกระดับเพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย (อังคณา ไมตรีสรสันต์, 2546) ซึ่งองค์การประเภทโรงพยาบาลในประเทศไทยทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในปัจจุบัน นิยมใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มาเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารและเป็นตัวบ่งบอกถึงมาตรฐานระดับสากล นอกจากการบริการด้านการรักษาพยาบาลแล้ว ส่วนที่สำคัญของโรงพยาบาลอีกส่วนหนึ่งนั่นคือส่วนสนับสนุนภายในโรงพยาบาล (Back Office) ซึ่งเป็นพื้นเพองที่ช่วยขับเคลื่อนให้ภารกิจการรักษาพยาบาลนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี (วลัยพร โลหะประภากุล, 2551)

โรงพยาบาลที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นโรงพยาบาลที่ได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ในการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ในปี พ.ศ.2562 ด้วยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรจนได้รับการรับรองมาตรฐานด้านคุณภาพ แต่สาเหตุของการร่วมแรงร่วมใจในครั้งนี้เกิดจากปัจจัยใดบ้าง การร่วมมือในครั้งนี้จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือไม่ ซึ่งผลการศึกษาปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 อาจเป็นประโยชน์ต่อองค์การที่ต้องการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการรับการตรวจติดตามเพื่อต่ออายุการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ต่อไป โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015

### ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีพื้นฐาน และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดและทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

**ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ** หมายถึง การที่องค์การได้มอบหมายหรือสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบโดยมีลักษณะที่เป็นข้อความชัดเจน ชัดให้ถึงถึงผลงานที่ต้องการให้เกิดผลสำเร็จสามารถวัดได้ โดยเป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานไปปฏิบัติมีส่วนร่วมในการรับทราบและเข้าใจในเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่องค์การต้องการ ง่ายต่อการกำหนดภารกิจมอบหมายงานและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จในที่สุด (Park Soonae & Choi Sungjoo, 2020)

การรับรู้นโยบายของบริษัทเป็นส่วนที่สืบเนื่องมาจากการที่บริษัทมีการสื่อสารเป้าหมายที่ชัดเจนให้พนักงานรับรู้มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติของพนักงานบริษัท (อดิเรก เพ็ชรรัตน์, 2554) โดยการรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมขององค์การ เช่น การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือไคเซ็น (Glover et al, 2011) ผ่านการสื่อสารภายในองค์การ เนื่องจากการสื่อสารวัตถุประสงค์ ขั้นตอน ประโยชน์ ให้ผู้เข้าร่วมโดยมีข้อความและทิศทางที่ชัดเจนนั้นทำให้สมาชิกในองค์การเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมมากขึ้น (ธีรวัฒน์ จันทร์ทิพย์, 2561) ทั้งนี้นโยบายผู้บริหารมีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มวงจรควบคุมคุณภาพ QCC ของพนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น บริษัทชิ้นส่วนยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี (นพพล หามวงศ์, 2554) การส่งเสริมความชัดเจนของเป้าหมายได้กลายเป็นหลักสำคัญในการเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Raney, 2003) การชี้แจงเป้าหมายสามารถลดความขัดแย้งและปรับปรุงคุณภาพของการประสานงานหรือมีส่วนร่วมในองค์การได้ (Garnett, 1992) จากเหตุผลดังกล่าวจึงขอเสนอสมมติฐานที่ 1 ดังนี้

H1: ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015

ความไว้วางใจขององค์กร หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลในการยอมรับการกระทำขององค์กร เป็นความรู้สึกไว้วางใจและเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กร โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการกระทำและการตัดสินใจขององค์กร (McAllister, 1995) ความไว้วางใจขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรดำรงอยู่และประสบความสำเร็จ เนื่องจากการทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน ความไว้วางใจมีความสำคัญในหลายทางและเป็นส่วนประกอบที่จำเป็นในสัมพันธภาพของมนุษย์หลายๆ ด้านซึ่งส่งผลให้เกิดความราบรื่นและเกิดคุณค่าในการแลกเปลี่ยนต่างๆ (Shaw, 1997) หากความไว้วางใจอยู่ในระดับต่ำ พนักงานมีแนวโน้มหลีกเลี่ยงการเผชิญกับปัญหา การมีส่วนร่วมองค์กรลดลง มีการเรียกร้องเกิดขึ้น ผู้บริหารในองค์กรจะต้องเร่งสร้างและรักษาความไว้วางใจไว้ จะทำให้ลดโอกาสเกิดการต่อต้านของพนักงาน เนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ทำให้เกิดผลในทางลบ เช่น มีความตั้งใจน้อยลงในการที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย (Robbins & Judge, 2011) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ในทางบวกเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในเป้าหมาย ซึ่งถือว่าการมีส่วนร่วมอย่างหนึ่ง รวมถึงการมีผลการปฏิบัติงานที่ดี (Dirks & Ferrin, 2002) จากเหตุผลดังกล่าวจึงขอเสนอสมมติฐานที่ 2 ดังนี้

H2: ความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2015 หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการสั่งสม ศึกษา การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมถึงความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ ทั้งการได้ยิน การฟัง การคิด หรือการปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001:2015

ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพมีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครปฐม (ประชากรณ์ ทัพโพธิ์, 2557) ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด (ณัฐฐา แก้วนวล, 2558) ความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง (ปราณี สุชาติศรีสวัสดิ์, 2557) และความรู้เกี่ยวกับการรักษาระบบคุณภาพ ISO 22000:2005 การตรวจประเมินแบบเผ้าระวังมีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาระบบคุณภาพ ISO 22000:2005 ของพนักงานบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด (ศิริจุฑา ธรรมคุพันธ์, 2554) ซึ่งทัศนคติด้านความเข้าใจที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในของของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน (วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์, 2554) จากเหตุผลดังกล่าวจึงขอเสนอสมมติฐานที่ 3 ดังนี้

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

การมีส่วนร่วม หมายถึง การเกี่ยวข้องในด้านจิตใจและอารมณ์ความรู้สึกร่วมกันของบุคลากร ที่จะกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรคิที่จะกระทำในสิ่งที่บรรลุเป้าหมายของทีมงานทำให้เกิดการมีส่วนร่วม มีการช่วยเหลือหรือสนับสนุนการดำเนินการกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร อาจเป็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจหรือกระบวนการบริหาร และเป็นการทำงานร่วมกับทีมงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความร่วมมือร่วมใจ โดยการทำงานดังกล่าวในช่วงเวลา และลำดับเหตุการณ์ที่ถูกจัดห้และเหมาะสม (Newstrom & Davis, 1993; วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์, 2554; วันชัย วัฒนศัพท์, 2547; ธัญมน ก้าแสง, 2558)

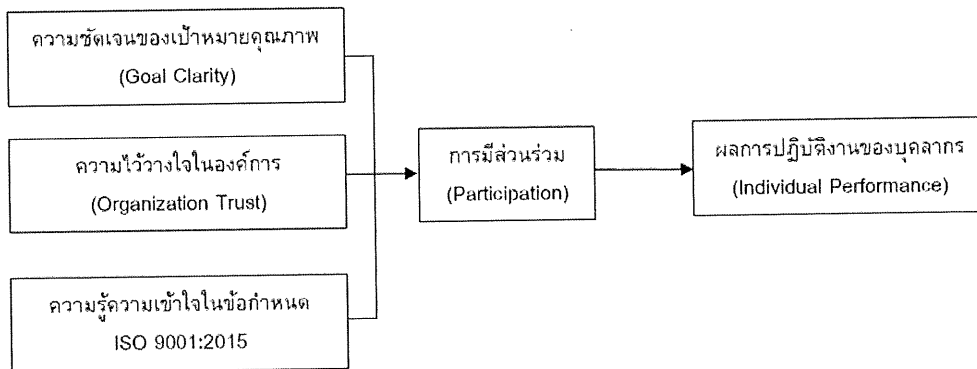
การมีส่วนร่วมทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติต่อการบริหารงานขององค์กรไปในทิศทางที่ดีขึ้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานเกิดความผูกพันแต่หน่วยงานและภารกิจที่ตนเองมีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่จะมุ่งสู่ความสำเร็จ (Cotton, 1997) การมีส่วนร่วมขององค์กร ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัท (ศิริพร สอนไชยา, 2557) และพบว่า การมีส่วนร่วมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรในมุมมองผู้บริหารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของ

องค์การโดยการวัดแบบสมดุลงของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย (วิสิตศักดิ์ สุขสะอาดพสุ, 2556) นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมยังส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน (วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์, 2554) จากเหตุผลดังกล่าวจึงขอเสนอสมมติฐานที่ 4 ดังนี้

H4: การมีส่วนร่วมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานซึ่งแสดงให้เห็นถึงสมรรถนะของพนักงานในองค์การที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ถูกประเมินจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดความสำเร็จของการทำงานเพราะเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สิ่งที่ต้องการคาดหวังจากพนักงานทุกคนคือผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการตั้งไว้ ซึ่งเป็นสิ่งบ่งบอกผลลัพธ์ของงาน ซึ่งผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่ง ที่พนักงานช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าซึ่งคือทรัพยากรต่างๆ ให้กลายเป็นปัจจัยส่งออก เช่น สินค้าหรือบริการให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์ องค์กร สังคม หรือประเทศชาติ การวัดผลการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน เป้าหมาย นโยบาย วัตถุประสงค์ที่ต้องการได้กำหนดไว้ รวมทั้งอาจเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานคนอื่นในองค์การ (วีระวัฒน์ บันนิตมัย, 2540) หรือ พิจิตรา ไข่ออกปัญญา (2551) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานว่า คือผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพประสิทธิภาพของบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ

**กรอบแนวคิดการวิจัย**



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

**วิธีการวิจัย**

**ประชากรและตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดหน่วยงาน A หน่วยงาน B หน่วยงาน C หน่วยงาน D หน่วยงาน E หน่วยงาน F และหน่วยงาน G ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง รวมทั้งสิ้น จำนวน 994 คน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยวิธีการสุ่มโดยใช้อำนาจจากการทดสอบ (Power Analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป G\*Power 3.1.10 ที่ค่าความคลาดเคลื่อน ( $\alpha$ ) = 0.05 ค่าอำนาจการทดสอบ ( $1 - \beta$ ) = 0.95 และ Effect size ( $f^2$ ) = 0.10 และมีตัวแปรทำนายจำนวน 5 ตัว ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 138 ตัวอย่าง เหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรม G\*Power นั้น เนื่องด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป G\*Power นั้นจะช่วยลดข้อผิดพลาดในการคำนวณและช่วยกำหนดขนาดตัวอย่างสอดคล้องกับสถิติที่เลือกใช้งาน การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G\*Power จะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ถูกต้องตามหลักวิชาการ ทำให้ผลงานมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งสามารถใช้งานง่ายและเป็นโปรแกรมที่สามารถดาวน์โหลดได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย (นิพิฐพนธ์ สนิทเหลือ, 2562)

### การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว มาสร้างเป็นแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms ส่งให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยเก็บข้อมูลช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2564 จนได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แบบและสามารถนำไปวิเคราะห์ได้จำนวน 191 ชุด และนำผลการตอบแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล รวบรวมผลการตอบแบบสอบถามเพื่อประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) และโปรแกรมสำเร็จรูป Smart PLS การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้ 1) วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS เพื่อหาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและนำเสนอในรูปแบบตาราง 2) วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) และวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยเทคนิควิเคราะห์ปัจจัยซึ่งหมุนแกนปัจจัยด้วยวิธีแวนแมทซ์ 3) วิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square SEM: PLS-SEM) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Smart PLS

### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 63.4 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45 ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสังกัดหน่วยงาน C คิดเป็นร้อยละ 61.8 และอยู่ในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 97.4

ตารางที่ 1 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	45.0
	41-50 ปี	54	28.3
	51-60 ปี	15	7.9
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	1.0
	หน่วยงาน G	1	0.5
ระดับปฏิบัติการ	ระดับหัวหน้าหน่วยงาน	5	2.6
	ระดับปฏิบัติการ	186	97.4

### ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

ผลการวัด Measurement model พบว่า ค่าน้ำหนัก Loading ( $\lambda$ ) ของตัวแปรสังเกตหรือค่าความเที่ยงของตัวบ่งชี้มีค่า 0.757-0.896 ซึ่งมากกว่า 0.7 เป็นตามเกณฑ์ของ Götz, Liehr-Gobbers & Krafft (2010) ค่าดัชนีวัดความเที่ยงตาม

การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 20  
27 ธันวาคม 2564 ผ่านระบบการประชุมทางไกล

โครงสร้าง CR มีค่า 0.843-0.922 และ  $\alpha$  มีเท่ากับ 0.728-0.888 ค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเหมือน ค่า AVE ของตัวแปรมีค่าระหว่าง 0.643-0.748 และค่าดัชนีวัดความตรงเชิงจำแนก  $\sqrt{AVE}$  มีค่ามากกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง

ผลการวัด Structural model พบว่า ค่าดัชนีที่ใช้วัดระดับความแปรปรวน มีค่า  $R^2$  ระหว่าง 0.316-0.417 ซึ่งมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.10 แสดงว่า ตัวแปรแฝงภายนอกสามารถอธิบายตัวแปรแฝงภายในได้แม่นยำมาก (Falk & Miller, 1992) ค่าดัชนีวัดระดับผลกระทบของตัวแปรแฝงภายนอกที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน (Effect Size:  $f^2$ ) พบว่า ตัวอย่างมีขนาดปานกลางถึงใหญ่ ตามเกณฑ์ของ Khalilzadeh and Tasci (2017) ค่าดัชนีที่ใช้ทำนายความแม่นยำและความสัมพันธ์ของโมเดล  $Q^2$  มีค่าระหว่าง 0.064-0.276 โดยพิจารณาค่า  $Q^2$  ที่มากกว่า 0.00 แสดงว่า ตัวแปรหรือโครงสร้างของโมเดลมีความสัมพันธ์กัน (Chin, 2010) ส่วนผลการวิเคราะห์อิทธิพลหรือผลกระทบของตัวแปรแฝงภายนอกที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง  $\beta$  ซึ่งควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.20 (Chin, 2010) พบว่า ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วม ( $\beta = 0.345, t = 4.185, p = 0.000$ ) ความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วม ( $\beta = 0.176, t = 2.040, p = 0.000$ ) 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 (มนตรี พิริยะกุล, 2558)

ตารางที่ 2 แสดงผลการวัด Measurement model

โครงสร้าง	ตัวแปร	Mean	S.D.	$\lambda$	$\alpha$	CR	$R^2$	AVE
GC	CG	4.14	0.63	0.882	0.868	0.910	-	0.716
	CLA	4.07	0.66	0.807				
	OG	4.04	0.70	0.870				
	PG	3.95	0.63	0.825				
OT	TRA	3.77	0.72	0.781	0.728	0.843	-	0.643
	TRC	3.79	0.75	0.757				
	TRD	0.92	0.71	0.864				
ISO	ISO5	4.12	0.77	0.834	0.805	0.885	-	0.719
	ISO6	4.10	0.75	0.849				
	ISO7	4.12	0.82	0.860				
PAR	AC	3.87	0.70	0.861	0.860	0.905	0.417	0.705
	EV	4.07	0.71	0.874				
	IM	3.87	0.74	0.804				
	PL	3.91	0.66	0.817				
IP	QUAL	4.01	0.59	0.833	0.888	0.922	0.316	0.748
	QUAN	4.05	0.61	0.896				
	TIM	4.19	0.65	0.869				
	VAL	4.21	0.54	0.861				

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง

ตัวแปร	GC	ISO	IP	OT	PAR
GC	(.846)				
ISO	.316***	(.723)			
IP	.478***	.466***	(.865)		
OT	.543***	.246*	.338**	(.802)	
PAR	.543***	.441***	.567***	.436***	(.839)

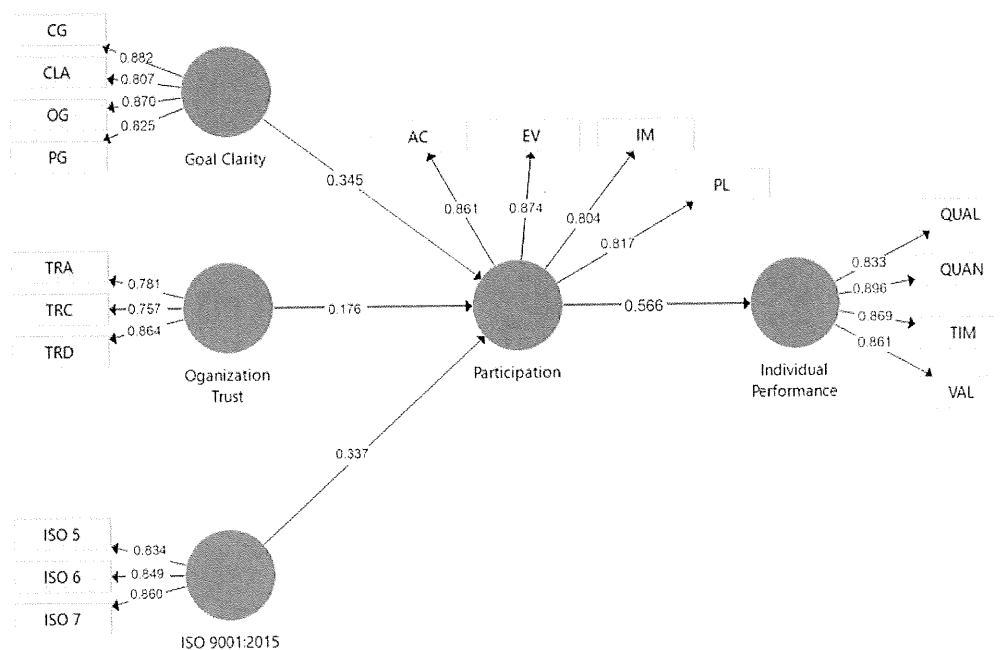
\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บเป็นตัวเลขที่แสดงถึงค่า  $\sqrt{AVE}$

ตารางที่ 4 แสดงผลการวัดแบบจำลอง Inner หรือ Structural Model

สมมติฐาน	เส้นทาง	$\beta$ Value	t-statistics	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H1	GC $\rightarrow$ PAR	0.345	4.185***	สนับสนุน
H2	OT $\rightarrow$ PAR	0.176	2.040*	สนับสนุน
H3	ISO $\rightarrow$ PAR	0.337	4.641***	สนับสนุน
H4	PAR $\rightarrow$ IP	0.566	7.321***	สนับสนุน

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



ภาพที่ 2 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่วิเคราะห์ได้จากโปรแกรม PLS แสดงค่า Path Coefficients ( $\beta$ ), Determination Coefficient ( $R^2$ ) และ Loadings ( $\lambda$ ) (หลังปรับโมเดล)



## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยแยกตามสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพประกอบไปด้วย เป้าหมายของงานส่วนบุคคล เป้าหมายขององค์กร วิธีการสื่อสารเป้าหมายคุณภาพและความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ เนื่องจากเป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติมีส่วนร่วมในการรับทราบและเข้าใจในเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อีร์วัฒน์ จันทิก (2561) กล่าวว่า การสื่อสารวัตถุประสงค์ขั้นตอน ประโยชน์ โดยมีข้อมูลและทิศทางการสื่อสารที่ชัดเจนนั้นทำให้สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมกับกิจกรรมมากขึ้น และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2529) พบว่า ความชัดเจนของเป้าหมาย มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรและการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของบุคลากรเนื่องจากเป้าหมายที่มอบหมายหรือสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น เป็นการแสดงความต้องการขององค์กร ซึ่งควรมีความเฉพาะเจาะจงในเงื่อนไขต่างๆ เป้าหมายที่ดีควรปรับให้กระจ่างชัดเจน เพราะเป้าหมายที่ไม่ชัดเจนแสดงจุดหมายปลายทางที่ไม่แน่นอน ขาดความสำคัญและไม่มีประสิทธิภาพ และเป้าหมายที่ดีและถูกต้องจะวัดผลการกระทำได้ ซึ่งเป้าหมายที่มีความกระจ่างชัดเจนจะเกิดผลดีต่อพนักงานและองค์กร เป้าหมายที่ชัดเจนทำให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติมีส่วนร่วมในการรับทราบและเข้าใจในเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ต้องการ ง่ายต่อการกำหนดภารกิจมอบหมายงานและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จในที่สุด (Park Soonae & Choi Sungjoo, 2020) นอกจากนี้ วารุณี ทองดี (2559) ยังพบว่า การตั้งเป้าหมายเชิงสัมฤทธิ์มีอิทธิพลทั้งทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น หน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลเรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงควรพิจารณาและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายเชิงสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยให้เกิดการพัฒนาหรือปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีระดับที่สูงขึ้น โดยการส่งเสริมให้เกิดเป้าหมายเชิงสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน อาจทำได้ทั้งระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน การส่งเสริมความชัดเจนของเป้าหมายได้กลายเป็นหลักสำคัญในการเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Raney, 2003) การชี้แจงเป้าหมายสามารถลดความขัดแย้งและปรับปรุงคุณภาพของการทำงานหรือมีส่วนร่วมในองค์กรได้ (Garnett, 1992) และพบว่า การรับรู้นโยบายของบริษัทเป็นส่วนที่สืบเนื่องมาจากการที่บริษัทมีการสื่อสารเป้าหมายที่ชัดเจนให้พนักงานรับรู้มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติของพนักงานบริษัท (อดิเรก เพ็ชรรัตน์, 2554) โดยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมขององค์กร เช่น การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (โคเชิน) (Glover et al, 2011) ทั้งนี้นโยบายผู้บริหารมีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มวงจรควบคุมคุณภาพ (QCC) ของพนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น บริษัทชิ้นส่วนยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี (นพพล หามวงศ์, 2554)

ความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยความไว้วางใจในองค์กรประกอบด้วย ความไว้วางใจในผู้บริหาร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากความไว้วางใจขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรดำรงอยู่และประสบความสำเร็จ ซึ่งการทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน หากความไว้วางใจในองค์กรต่ำ องค์กรจะสูญเสียทรัพยากรในการบริหารจำนวนมาก และภายในองค์กรจะขาดความปรองดองกัน ความคิดสร้างสรรค์จะน้อยลง มีกระบวนการตัดสินใจที่ไม่มีประสิทธิภาพ พนักงานไม่ต้องการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ อัตราการลาออกของบุคลากรจะสูงขึ้น ขวาลือต่างๆ ภายในองค์กรจะมากตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Robbins & Judge (2011) ได้กล่าวไว้ว่าหากความไว้วางใจอยู่ในระดับต่ำ พนักงานมีแนวโน้มหลีกเลี่ยงการเผชิญกับปัญหา การมีส่วนร่วมองค์กรลดลง มีการเรียกร้องเกิดขึ้น ผู้บริหารในองค์กรจะต้องเร่งสร้างและรักษาความไว้วางใจไว้ จะทำให้ลดโอกาสเกิดการต่อต้านของพนักงาน เนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ทำให้เกิดผลทางลบ นอกจากนี้ Dirks and Ferrin (2002) ยังพบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ในทางบวกเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี

การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 20

27 ธันวาคม 2564 ผ่านระบบการประชุมทางไกล

ขององค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในเป้าหมาย ซึ่งถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมอย่างหนึ่ง รวมถึงการมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งนี้ หากความไว้วางใจในองค์กรต่ำ องค์กรจะเกิดความสูญเสียทรัพยากรในการบริหารเป็นจำนวนมาก และขาดความปรองดองกัน ความคิดสร้างสรรค์จะน้อยลง มีกระบวนการตัดสินใจที่ไม่มีประสิทธิภาพ พนักงานไม่ต้องการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ อัตราการลาออกของบุคลากรจะสูงขึ้น ขวาลือต่างๆ ภายในองค์กรจะมากตามไปด้วย (อุซุมพร แก้วขุนทด, 2550)

ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 เนื่องจาก ในระบบบริหารคุณภาพนั้นองค์กรควรจัดทำ นำไปปฏิบัติ รักษาและปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่องให้เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน ผู้บริหารควรแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการให้ความสำคัญกับลูกค้า และควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ทั้งนี้ต้องพิจารณาและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นในการจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การรักษาไว้และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง องค์กรควรดำเนินการและรักษากระบวนการออกแบบและพัฒนาที่เหมาะสมเพื่อทำให้มั่นใจต่อข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงต้องมีการเฝ้าติดตาม วัด วิเคราะห์และประเมินการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการนั้น สุดท้ายต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมีผลสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประชาภรณ์ ทัพโพธิ์ (2557) กล่าวว่า ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพมีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครปฐม และ ณัฐฐา แก้วนวล (2558) กล่าวว่า ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด อาจเป็นเพราะ บุคลากรเกิดการสั่งสม ศึกษา ค้นคว้า หรือมีประสบการณ์ รวมถึงความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ ทั้งการได้ยิน การฟัง การคิด หรือการปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001:2015 นอกจากนี้เน้นทัศนคติ กายจนเลขชา (2547) ยังพบว่า ปัจจัยด้านการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการทำงาน เนื่องจากความรู้พื้นฐานควบคู่กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรจะส่งผลให้เกิดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้านความปลอดภัยของพนักงานบริษัท ไทยแอร์พอร์ต กราวนด์ เซอร์วิสเชส จำกัด และความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง (ปราณี สุขศิริสวัสดิ์, 2557) และความรู้เกี่ยวกับการรักษาระบบคุณภาพ ISO 22000:2005 ทางด้านการตรวจประเมินแบบเผื่อระวังมีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาระบบคุณภาพ ISO 22000:2005 ของพนักงานบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด (ศรีรุจา ธรรมคุพันธ์, 2554) ซึ่งทัศนคติด้านความเข้าใจที่มีต่อระบบคุณภาพภายในมีอิทธิพลทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในของของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน (วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์, 2554)

การมีส่วนร่วมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยการมีส่วนร่วมประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการปฏิบัติตามกิจกรรม 3) ด้านการติดตามผลและประเมินผล 4) ด้านการนำความรู้ในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ไปปรับใช้ในงาน เนื่องจากการมีส่วนร่วมทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติต่อการบริหารงานขององค์กรไปในทิศทางที่ดีขึ้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความผูกพันแต่หน่วยงานและภารกิจที่ตนเองมีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่จะมุ่งสู่ความสำเร็จ Cotton (1984) ซึ่งผลสอดคล้องกับผลการศึกษาของศิริพร สอนไชยา (2558) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัท และวิสิศศักดิ์ สุขสะอาดพสุ (2556) ยังพบว่า การมีส่วนร่วมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรในมุมมองผู้บริหารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรโดยการวัดแบบสมมูลของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์ (2554) ซึ่งกล่าวว่าการมีส่วนร่วมส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน โดยอาจเป็นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือการบริการร่วมกับทีมงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความร่วมมือร่วมใจ

#### ประโยชน์ของการวิจัย

- 1) จากสมการโครงสร้างปัจจัยที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุดคือความชัดเจนในเป้าหมายคุณภาพ ซึ่งมีค่า  $\beta = 0.345$  จึงขอเสนอให้องค์การที่ประสงค์จะทำ ISO 9000:2015 เพื่อก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้มีความสำคัญเป็นพิเศษกับปัจจัยด้านความชัดเจนในเป้าหมายคุณภาพ โดยการระบุเป้าหมายให้ชัดเจน มีความเฉพาะเจาะจง สามารถวัดผลได้และมีวิธีการวัดผลที่ชัดเจน มีเวลากำหนดที่แน่นอน และที่สำคัญต้องมีวิธีการสื่อสารให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึงภายในองค์กร
- 2) ค่าอิทธิพลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นลำดับที่ 2 คือค่าอิทธิพลของความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ซึ่งมีค่า  $\beta = 0.337$  โดยมีค่าใกล้เคียงกับค่าอิทธิพลของความชัดเจนในเป้าหมายคุณภาพ จึงขอเสนอให้องค์การเน้นเรื่องการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 ให้กับบุคลากร และการประยุกต์นำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถนำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานของตนเอง กำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานในระบบคุณภาพของหน่วยงาน รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานในระบบคุณภาพของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมที่ส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 3) ค่าอิทธิพลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของบุคลากรน้อยที่สุด คือค่าอิทธิพลของความไว้วางใจในองค์กร ซึ่งมีค่า  $\beta = 0.176$  อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีหน่วยงานต่างกัน จะมีความไว้วางใจในผู้บริหารและความไว้วางใจในองค์กรแตกต่างกัน เนื่องจากแนวโน้มในปัจจุบันมีความหลากหลายขององค์ประกอบในการทำงานร่วมกันมากขึ้น ซึ่งความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือของบุคลากรแต่ละหน่วยงานเป็นพื้นฐานซึ่งในแต่ละหน่วยงานบุคลากรมีความแตกต่างกัน (Bijlsma & Koopman, 2003)

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

- 1) ผลการวิจัยที่ได้ส่วนใหญ่มาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในส่วนสนับสนุนภายในโรงพยาบาล (Back Office) ซึ่งมีบริบทการปฏิบัติงานแตกต่างจากส่วนการรักษาหรือการให้บริการของโรงพยาบาล ดังนั้น จึงควรนำตัวแปรที่ได้นี้ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มบุคลากรด้านการรักษาพยาบาลหรือกลุ่มบุคลากรด้านการให้บริการภายในโรงพยาบาล ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้อาจมีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันก็เป็นได้ หากได้ผลลัพธ์ที่มีความคล้ายคลึงเป็นในแนวทางเดียวกันจะถือว่าการยืนยันตัวแบบการวิจัยในครั้งนี้ด้วย
- 2) เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้ความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ ความไว้วางใจในองค์กร ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 การมีส่วนร่วม และผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลเป็นตัวแปรในการวิจัย โดยมีค่าอำนาจการทำนายที่ร้อยละ 31.6 ( $R^2 = 0.316$ ) แสดงว่ายังมีตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมที่ส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงานอื่นอีก ดังนั้น งานวิจัยในอนาคตอาจนำตัวแปรอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลมาทำการศึกษา ซึ่งอาจได้ผลการวิจัยแตกต่างจากการวิจัยในครั้งนี้

#### เอกสารอ้างอิง

- ณัฐฐา แก้วนวล. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 กรณีศึกษาบริษัทสยามกลาสอินดัสทรี จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธัญมณ ก้าแสง. (2558). การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานมาตรฐานในสถานสงเคราะห์คนพิการ. สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ธีระวัฒน์ จันทิก. (2561). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมกับโครงการด้านศิลปวัฒนธรรมของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม.
- นพพล หามวงศ์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มวงจรควบคุมคุณภาพ (QCC) ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทชิ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม, วิทยาลัยการบริหารและการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- นันทน์ภัส กาญจนเลข. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการทำงานด้านความปลอดภัยของพนักงาน บริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิส เซส จำกัด (TAGS). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นิพัทธ์ สนิทเหลือ. (2562). การคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป G\*POWER. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 496-507.
- ประชาภรณ์ ทัพโพธิ์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครปฐม. *Veridian E-Journal*, 475-491.
- ปราณี สุทธิศรีสวัสดิ์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการศึกษาระดับบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พิจิตรา ไขเอกปัญญา. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต: สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วัลย์พร โลหะประภากุล. (2551). การนำนโยบายการพัฒนาคุณภาพ ตามมาตรฐานโรงพยาบาลไปปฏิบัติ ศึกษากรณีหน่วยงานสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารจัดการสาธารณสุข คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2547). ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- วารุณี ทองดี. (2559). อิทธิพลการรับรู้โครงสร้างเป้าหมายที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดมหาวิทยาลัยโดยมีการตั้งเป้าหมายเชิงสัมฤทธิ์และความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิไลศักดิ์ สุขสะอาดพสุ. (2556). ผลกระทบของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นที่มละการมีส่วนร่วม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในมุมมองของผู้บริหารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรโดยการวัดแบบสมดุลของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการศึกษาระดับบัณฑิต สาขาการศึกษาจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วีระวัฒน์ บันนิตมัย. (2540). การประเมินการปฏิบัติงานของบุคคลแบบ 360 องศา. *ข้าราชการ*, 42(4), 46-70.
- วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์. (2554). อิทธิพลของการรับรู้ทัศนคติและการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. (2529). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.

- ศรีรุจา ธรรมคุณพท์. (2554). อิทธิพลของความรู้เจตคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมรักษาระบบคุณภาพ ISO 22000:2005 ของพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม: กรณีศึกษาบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม คณะการบริหารและจัดการ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ศิริพร สอนไชยา. (2557). ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัท กรุงเทพมหานคร ใจวิต จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เสาวนีย์ เบียมคุ้ม. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริการคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อดิเรก เพ็ชรรัตน์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ของพนักงานฝ่ายการผลิต บริษัท ทีซีแอล ทอมสัน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อังคณา ไมตรีสรสันต์. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี2000vกรณีศึกษา บริษัท ไดโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุซุมพร แก้วขุนทด. (2550). ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเนตบีเคเค จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Bijlsma-Frankema, K.M. & Koopman, P. (2003). trust within organisations. *Personnel Review*, 543-555.
- Chin, W. W. (2010). *How to Write Up and Report PLS Analysis*. New York: Springer.
- Cotton, J. L. (1997). Dose Employee Involvement Work? Yes, Sometime. *Journal of Nursing Care Quality*, 12(2), 33-45.
- Davis, K., Newstrom, J. W. (1993). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. McGraw-Hill: Comportement organisationnel.
- Dirks, K. T., & Ferrin, D.T. (2002). Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 611-628.
- Falk, R. F., & 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.
- Glover, W. J., Farris, J. A., Van Aken, E. M., & 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. & Krafft, M. (2010). *Evaluation of Structural Equation Models Using the Partial Least Squares (PLS) approach*. Handbook of partial least squares (pp. 691-711), Berlin: Heidelberg: Springer.
- Khalilzadeh, J. & 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.
- McAllister, D. J. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal* 38, 24-59.

- Park Soonae and Choi Sungjoo Choi. (2020). Performance Feedback, Goal Clarity, and Public Employees' Performance in Public Organizations. *Sustainability*, 12, 3011.
- Raney, H. L. (2003). *Understanding and Managing Public Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2011). *Organizational Behavior*. 14<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Shaw, R.B. (1997). *Trust in the balance*. 2<sup>nd</sup> ed. San Francisco: Jossey-Bass.