

การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015
ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง
PARTICIPATION IN THE IMPLEMENTATION OF THE QUALITY
MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001 : 2015 OF AN INFORMATION
TECHNOLOGY COMPANY EMPLOYEE

เพ็ญทิพย์ แยมมี¹

¹สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

Penthip Yammee¹

E mail: penthip2534@gmail.com

¹Education General Management, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Thailand

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานต่างกัน ทำให้การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ไม่ต่างกัน ปัจจัยจูงใจ ด้านผู้นำองค์กร ด้านทัศนคติต่องานที่ได้รับมอบหมาย และด้านผลตอบแทน มีผลต่อ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง

Abstract

The objective of this research is to study the participation in the implementation of the ISO 9001: 2015 quality management system of an information technology company., to study the participation in the implementation of the quality management system. ISO 9001: 2015 of an information technology company employee classified by personal factors And to study the motivation factors affecting the participation in the implementation of the quality management system ISO 9001: 2015 of an information technology company employee.

The result of the research shows that employees of an information technology company Which has personal factors consisting of different positions and working years Make participation in the implementation of the quality management system ISO 9001: 2015 no different, motivation factors for organizational leaders Attitude towards work assigned And compensation affects the participation in the implementation of the quality management system ISO 9001: 2015 of an information technology company employee.

บทนำ

ในสภาวะการแข่งขันปัจจุบันองค์กรธุรกิจจำเป็นต้องมีบุคลากร และกลยุทธ์ที่แข็งแกร่งในการขับเคลื่อนธุรกิจให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การดำเนินธุรกิจไม่ว่าสินค้าหรือบริการ สิ่งที่คุณคาดหวังคือการบริการที่มีประสิทธิภาพ สินค้าที่มีคุณภาพ การดำเนินการที่เป็นระบบสามารถตรวจวัดติดตาม และสอบกลับได้ โดยการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ นอกจากนี้เพื่อการแสวงหาผลกำไรแล้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อปฏิบัติตามสิ่งที่เป็นไปตามความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ระบบมาตรฐาน ISO 9001 QMS : Quality Management System ซึ่งเป็นมาตรฐานที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกต่างให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่กำกับดูแลทั้งการออกแบบ การพัฒนาการผลิต การติดตั้ง และการบริการ ซึ่งบ่งบอกได้ถึงคุณภาพ และประสิทธิภาพที่ดีของการดำเนินงานภายในองค์กร โดยจะมีการควบคุม และตรวจสอบขั้นตอน รวมถึงวิธีการทำงานผ่านระบบอย่างละเอียด ปัจจุบัน ISO 9001:2015 ได้มีการวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงภายในและภายนอกอันจะเกิดขึ้นของแต่ละกระบวนการ พร้อมทั้งวางแผนเพื่อกำหนดวิธีการจัดการความเสี่ยง กำหนดวิธีการติดตามผล และติดตามผลเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้กับองค์กร รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และภายนอก

ISO9001:2015 คือนโยบายสำคัญส่วนหนึ่งของบริษัท เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพภายใน โดยมีมุ่งนำเสนอสินค้า บริการและโซลูชันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการสูงสุดขององค์กรผู้ใช้บริการ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ด้วยความเป็นมืออาชีพภายใต้มาตรฐานระดับสากล โดยพัฒนาโครงสร้าง และกระบวนการทำงานที่ได้มาตรฐาน โปร่งใส เป็นธรรม เพื่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม การที่ระบบบริหารคุณภาพจะ

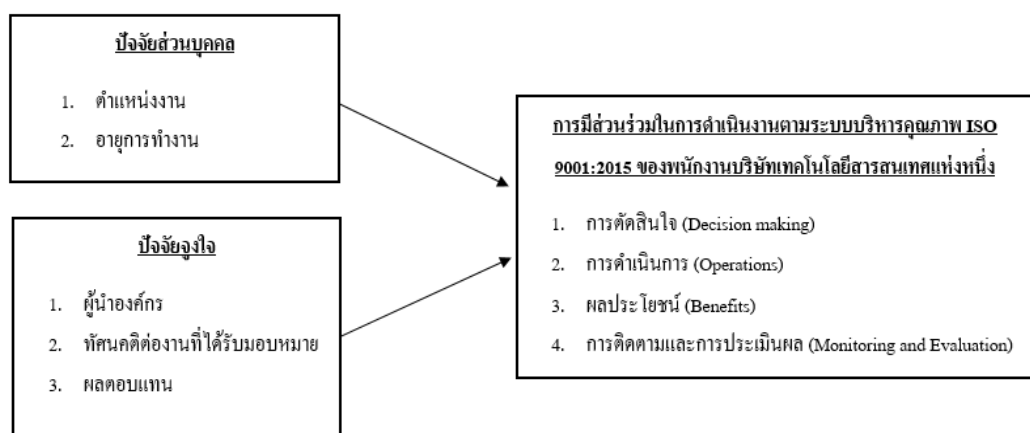
ดำเนินได้นั้นต้องใช้ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรตั้งแต่กระบวนการต้นน้ำ (In put) จนกระทั่ง กระบวนการสุดท้ายของการบริการ (Out put) หากหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งไม่ให้ความสำคัญและไม่ดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ก็จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการอื่นๆในระบบ ซึ่งกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร ทั้งนี้อาจส่งผลถึงยอดขายและกำไรที่ตั้งเป้าไว้ด้วยเช่นกัน

จะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมของพนักงานมีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งทำงานในส่วนงานกำกับดูแลและการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปตาม ISO 9001:2015 จึงมีความสนใจในเรื่อง การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของพนักงาน โดยจะทำการศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยี สารสนเทศแห่งหนึ่ง ซึ่งจะเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยด้านการปฏิบัติการขององค์กรที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 ของพนักงาน ผลที่ได้จากการศึกษาผู้วิจัยจะนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่ยังมีปัญหาเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน ต่างกันการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยี สารสนเทศแห่งหนึ่ง ต่างกัน
2. ปัจจัยองค์การ และปัจจัยจิตใจ ได้แก่ ด้านผู้นำองค์กร ด้านทัศนคติต่องานที่ได้รับมอบหมาย ด้านผลตอบแทน มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ที่ดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ คือ 0.05 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) โดยขนาดกลุ่มประชากร คือ พนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งหมดประมาณ 200 คน
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง โดยจะศึกษาถึงการมีส่วนร่วม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินการ ด้านผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผล ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน และอายุงาน และศึกษาปัจจัยจิตใจ ได้แก่ ผู้นำองค์กร ทัศนคติต่องานที่ได้รับมอบหมาย และผลตอบแทน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง
2. เพื่อให้บริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้นำผลการศึกษาวิจัยใน ด้านปัจจัยจิตใจ ด้านปัจจัยส่วนบุคคลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนดำเนินการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 เพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ที่ดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 รวมจำนวน 200 คน (ฝ่ายบุคคล, 2563) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทบทวนแนวคิดทฤษฎี และผลการวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดที่เป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีเชิงสำรวจเป็นลักษณะแบบสอบถามปลายปิด และปลายเปิดโดยผู้วิจัยมีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน คือ คำถามปลายปิด 3 ส่วน คำถามปลายเปิด 1 ส่วน

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง สามารถสรุปผลจากการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง โดยภาพรวม มากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินการ ด้านผลประโยชน์ ด้านการติดตาม และประเมินผล
2. ผลการเปรียบเทียบ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
 - 2.1 พนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ที่มีตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน ทำให้การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ไม่ต่างกัน
 - 2.2 พนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ที่มีอายุการทำงาน ที่ต่างกัน ทำให้การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ไม่ต่างกัน
3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจ ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้
 - 3.1 ปัจจัยจูงใจ ด้านผู้นำองค์กร ด้านทัศนคติต่องานที่ได้รับมอบหมาย และด้านผลตอบแทน มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง

อภิปรายผล

ผลการวิจัยการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของพนักงาน บริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยทำการสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1.1 ด้านการตัดสินใจ ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า โดยส่วนใหญ่พนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งตัดสินใจเลือกแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับกิจกรรม เพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ไสริทดา ศรีนูน (2558) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือ การที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงออกด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบ หรือกำหนดโครงการ เป็นการประเมินปัญหาหรือทางเลือกที่จะสามารถเป็นไปได้ที่จะนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนาโดยการประเมินสภาพที่เป็นอยู่และสาเหตุของปัญหา ตั้งแต่การค้นหาความต้องการที่แท้จริง การหาโอกาสหรือช่องทางในการแก้ปัญหา รวมทั้งลำดับความสำคัญของโครงการที่จะต้องดำเนินการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุขชา แก้วเกรียงไกร (2558) ที่กล่าวว่า การที่ผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือตัวแทนหน่วยงาน เข้าร่วมกระบวนการตัดสินใจตั้งแต่ในขณะเริ่มการตัดสินใจ ร่วมตัดสินใจในช่วงของกิจกรรมการพัฒนา และการตัดสินใจช่วงการดำเนินกิจกรรมต่างๆขององค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมาย รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิดของ สุจินทรา สะพุม (2560) ที่กล่าวว่า การกำหนดความต้องการและการจัดลำดับความสำคัญ ต่อจากนั้นก็เลือกนโยบายและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจนี้เป็น กระบวนการต่อเนื่องที่ต้องดำเนินการไปเรื่อยๆ ตั้งแต่การตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น การตัดสินใจในช่วง ดำเนินการวางแผน และการตัดสินใจในช่วงการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้จนกว่าจะสำเร็จเสร็จสิ้นในการดำเนินงาน

1.2 ด้านการดำเนินการ ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า โดยส่วนใหญ่พนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อกระบวนการอื่นเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อัญชลี การบรรจง (2558) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 กล่าวว่า ปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านทรัพยากรองค์กร 2) ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงาน 3) ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร จากนั้นทำการสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นในธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า และอุตสาหกรรมอุปโภค บริโภค และอื่นๆ ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 เรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านทรัพยากรองค์กร และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กรตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยรองที่สำคัญที่สุดภายใต้ปัจจัยหลักด้านกระบวนการดำเนินงาน และทรัพยากรองค์กร ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจระบบ ISO9001 และการมีเป้าหมายและนโยบายที่ชัดเจน ตามลำดับ และ

สอดคล้องกับแนวคิดของ เสาวนีย์ เตือนเด่น (2553) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการจัดโครงการ หรือ กิจกรรมต่างๆ รวมถึงได้เข้าร่วมโครงการ หรือ กิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ได้ดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้ และมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นโดยประเมินผลการดำเนินงานตลอดทั้ง กระบวนการ รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิดของ สายสุนีย์ ปวุฒินันท์ (2541) อ้างถึงใน ชัยวัฒน์ กิตติ (2555) ความร่วมมือจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เห็นพ้องต้องกัน ร่วมกันรับผิดชอบ หรือเข้าร่วมทำกิจกรรมที่เป็น ประโยชน์ต่อองค์กรโดยร่วมวางแผน คิดแก้ไข ปฏิบัติ ติดตามผล และร่วมรักษามาตรฐานที่กลุ่มกำหนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อองค์กร และเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.3 ด้านผลประโยชน์ ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า โดยส่วนใหญ่พนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง เต็มใจมีส่วนร่วมใน กิจกรรมขององค์กร เมื่อพึงพอใจต่อผลประโยชน์ หรือ ผลตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Laird Harrison (2002) อ้างถึงใน เปลวเทียน เสือเหลือง (2557) ที่กล่าวว่า การที่องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานมี ส่วนร่วมในการทำงาน เช่น เปิดโอกาสให้พนักงานได้เป็นหุ้นส่วนขององค์กร หรือเปิดโอกาสให้หัวหน้างาน ร่วมกันตัดสินใจในการทำงาน และการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนในการตัดสินใจ แม้ว่าจะเป็นเรื่อง เล็กน้อยไปจนถึงเรื่องใหญ่ เช่นการจ้างงาน การปล่อยออก หรือการจัดระบบเงินเดือน พบว่าองค์กรที่มีการเปิด โอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานนี้ พนักงานจะทำงานด้วยความตั้งใจ และทุ่มเทการทำงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ อัตราการลาออกน้อยลง และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุขชา แก้วเกรียงไกร (2558) ที่กล่าว ว่า การได้รับผลประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการดำเนินการขององค์กร ซึ่งอาจจะเป็นผลประโยชน์ ทางวัตถุ ทางสังคม หรือผลประโยชน์โดยส่วนตัว จะทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกพึงพอใจ และเต็มใจในการปฏิบัติ กิจกรรมนั้นๆ รวมถึงสอดคล้องกับแนวความคิดของ สุจันทร่า สะพุ่ม (2560) ที่กล่าวว่า การรับผลประโยชน์ ในส่วนที่เกี่ยวกับผลประโยชน์นั้น จากความสำคัญของผลประโยชน์ในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพแล้ว ยัง จะต้องพิจารณาถึงการกระจายผลประโยชน์ภายในกลุ่มด้วย รวมทั้งผลที่เป็นประโยชน์ในทางบวก และผลที่ เกิดขึ้นในทางลบที่เป็นผลเสียของนโยบาย ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์และเป็นโทษ

1.4 ด้านการติดตาม และประเมินผล ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า โดยส่วนใหญ่พนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ให้ ความเห็นว่าการประเมินผล สามารถบ่งบอกถึงความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค และผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดของ โสภิตา ศรีนุ่น (2558) ที่กล่าวว่า การที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผลและ วิเคราะห์ผลของการดำเนินงาน รวมทั้งเป็นการค้นหาข้อดีและข้อบกพร่อง เพื่อหาแนวทางแก้ไขการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพต่อไป และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุขชา แก้วเกรียงไกร (2558) ที่กล่าวว่า เป็นการ ควบคุมและตรวจสอบการดำเนิน กิจกรรมการพัฒนาทั้งหมดที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้มีส่วนร่วมในการติดตามและ ประเมินผลอาจเป็นผู้ดำเนินการโครงการ หัวหน้างาน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และ สอดคล้องกับแนวคิดของ สุจันทร่า สะพุ่ม (2560) ที่กล่าวว่า การประเมินว่าผลงานที่ตนดำเนินการไปนั้น ได้รับผลดีหรือได้รับผลประโยชน์มากน้อยเพียงใด และอุปสรรคต่างๆที่ได้รับจากการดำเนินงาน รวมถึง สอดคล้องกับแนวคิดของ หทัยรัตน์ วิจิตพรชัย (2548) อ้างถึงใน ชัยวัฒน์ กิตติ (2555) ที่กล่าวว่า

กระบวนการสื่อสารที่เกิดขึ้นสองทาง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องการให้บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมกันค้นหาปัญหา วางแผน ดำเนินการแก้ปัญหา และการติดตามประเมินผลการแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาความสามารถในการจัดการ หารใช้การรักษาทรัพยากร หรือ ปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในชุมชน และให้เกิดประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตด้านเศรษฐกิจและสังคมตามความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรีในฐานะของสมาชิกของสังคม

2. ผลศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงาน และด้านอายุการทำงาน

2.1 พนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิมนวล ทองแสน (2557) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี” พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมหลักและกิจกรรมเสริม เพราะทุกคนยอมรับในตำแหน่งงานที่ตนเองได้สมัครเข้าทำงาน และภาระกิจขององค์กรตั้งแต่ว่างแรกเข้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญแข แสงวดี (2557) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด” พบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานทั้งการดำเนินการ ผลประโยชน์ การตัดสินใจ การติดตามและประเมินผล แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาศมาธิป จันทร์สง่า (2561) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร” พบว่า ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรีชัย แซ่จิว (2561) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายผลิตในจังหวัดสงขลา” พบว่า ผลการเปรียบเทียบความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างส่งผลต่อประสิทธิภาพงาน และความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพที่ต่างกัน

2.2 พนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ที่มีอายุการทำงานต่างกัน ทำให้การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ นิมนวล ทองแสน (2557) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี” พบว่า อายุการทำงานต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมหลักและกิจกรรมเสริม เพราะคนที่อายุงานมากกว่ามีประสบการณ์เชี่ยวชาญในงานจึงปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ด้านส่วนบุคคลอาจมองต่างกับคนที่อายุงานมากกว่าถึงสิทธิ์ผลประโยชน์ตอบแทน หรือสวัสดิการด้านอื่นๆที่ได้รับมาอาจไม่เหมาะสมจึงส่งผลต่อความเต็มใจปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญแข แสงวดี (2557) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เซ็นเตอร์พอยต์ ออสพิทอลิตี้ จำกัด” อายุการทำงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานทั้งการดำเนินการ ผลประโยชน์ การตัดสินใจ การติดตาม และประเมินผล แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาคณาธิป จันทรสง่า (2561) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร” พบว่า ข้าราชการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรีย์ แซ่จิว (2561) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายผลิตในจังหวัดสงขลา” พบว่า ผลการเปรียบเทียบความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพงาน และความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพที่ต่างกันศึกษาปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยจุดใจ ด้านผู้นำองค์กร มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผู้นำองค์กร ในเรื่องผู้นำมีอำนาจในการผลักดันให้เกิดความกระตือรือร้น ควรผลักดันให้เกิดความเข้าใจ และตระหนักนโยบายองค์กร ควรมีวิธีการชี้แนะแนวทางที่สามารถนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้นำที่สร้างสภาวะที่ดีในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน รวมถึงควรมีเป้าหมาย และนโยบายที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษฎา น่วมจิตร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน” พบว่า ปัจจัยด้านผู้นำทั้ง 4 รูปแบบ คือ ภาวะผู้นำแบบบงการ ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน ภาวะผู้นำแบบส่วน และภาวะผู้นำแบบเน้นความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรใน 6 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านอัตราผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความสมดุลในชีวิตส่วนตัว สอดคล้องกับงานวิจัย อัญชลี ชุมชุม และ ธรรมนิศย์ วราภรณ์ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการมีส่วนร่วมที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานของกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่” พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของประธานกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ที่ได้จากการสังเคราะห์ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจก ซึ่งสอดคล้องกับ Avolio & Bass (1993) ที่พบว่าองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยคุณลักษณะในอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล สอดคล้องกับ Boas S., Roberd J.H., Michael B.A. (1993) พบว่า รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนผ่านกระบวนการการให้รางวัล ผลการวิจัยของ Keller (1992) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงถือเป็นบทบาทสำคัญที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรในลักษณะที่แตกต่างกัน Kent (2005) ได้สนับสนุนการใช้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อความสำเร็จ

ขององค์กรซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของภาวะผู้นำ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ ขุนดี (2557) ที่ศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน จังหวัดปทุมธานี” พบว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง โดยให้ความเห็นว่า ผู้นำควรมีประสิทธิภาพในการกระตุ้น และผลักดันการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

3.2 ปัจจัยจูงใจ ด้านทัศนคติต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทัศนคติต่องานที่ได้รับมอบหมาย ในเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กร หรือ การปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานประจำ และบุคคลอ้างอิง มีผลต่อทัศนคติในการมีส่วนร่วมงานระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิราภรณ์ บุตรทองดี (2557) ที่ศึกษาเรื่อง “การศึกษาทัศนคติต่อการทำงาน องค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี” พบว่า การได้รับสารข้อมูลจากบุคคลภายในเกี่ยวกับงานหรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ทั้งทัศนคติด้านบวก หรือ ลบ ก็ตาม ส่งผลต่อความเต็มใจ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์ทิพัฒน์ ปานงาม (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการมีส่วนร่วมจัดทำแผนพัฒนาระบบองค์การบริหารส่วนตำบล ของประชาชนในตำบลหนองละลอก” พบว่า ทัศนคติต่อการมีส่วนร่วมจัดทำแผนพัฒนาระบบองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมให้ความสำคัญมากที่สุดจากการได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ที่เคยปฏิบัติมาก่อน หรือผู้ที่อยู่ระหว่างปฏิบัติงาน และผลกระทบงานประจำเรียงตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นารี สุขดี (2557) ที่ศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของความรู้ และทัศนคติที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานผ่านการมีส่วนร่วมของกระบวนการบริหารงบประมาณมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี” ทัศนคติต่อกระบวนการบริหารงบประมาณในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด การมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงบประมาณในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามกระบวนการบริหารงบประมาณในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมากที่สุด การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความรู้ในกระบวนการบริหารงบประมาณมีอิทธิพลทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงบประมาณ มหาวิทยาลัย ทัศนคติต่อกระบวนการบริหารงบประมาณมีอิทธิพลทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงบประมาณมหาวิทยาลัย การมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงบประมาณมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามกระบวนการบริหารงบประมาณมหาวิทยาลัยเช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาราช คงคารักษ์ และ สถาพร เรืองธรรม (2560) ที่ศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของสภาองค์กรชุมชนในกระบวนการวางแผนพัฒนาตำบล ศึกษากรณีตำบลหนองแขง อำเภอบ้านแฮด และตำบลบ้านหว้า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น” พบว่า ทัศนคติของผู้นำระหว่างองค์กร หรือบุคคลอ้างอิง โดยในพื้นที่ตำบลหนองแขง ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีทัศนคติที่ดีต่อสภาชุมชน ด้วยมองว่าสภาองค์กรชุมชนมาช่วยหนุนเสริมการพัฒนาในพื้นที่ ส่วนสภาองค์กรชุมชนเองก็มีลักษณะถ้อยทีถ้อยอาศัย จึงแสดงออกมาใน

รูปแบบของการพูดคุยด้วยวาจา แนะนำในโอกาสที่ไม่เป็นทางการได้ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลก็รับฟังเป็นอย่างดี อันเป็นผลมาจากการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในทางการเมือง และส่วนบุคคลมาก่อน ในทางตรงกันข้ามกับพื้นที่ตำบลบ้านห้วย ด้วยเพราะมรเป้าหมายการพัฒนาไม่ตรงกัน สภาองค์กรชุมชนมีความระแวง สงสัยในการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล และการไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการตามที่เคยเสนอ นำมาสู่ความไม่อยากเข้าร่วมกิจกรรมกับองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะการวางแผนพัฒนาตำบล ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไททัศน์ มาลา และคณะ (2555) ที่ศึกษาเรื่อง “บทบาทการทำงานร่วมกันระหว่างสภาองค์กรชุมชนกับองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น” พบว่า การที่ผู้นำ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีทัศนคติไม่ดีต่อกัน ส่งผลให้เกิดความระแวงต่อกัน และลดความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนร่วม นำมาสู่กันการพัฒนาที่ขาดแผนการพัฒนาอย่างบูรณาการ

3.3 ปัจจัยจูงใจ ด้านผลตอบแทน มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลตอบแทน ในเรื่อง โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับจากองค์กร มีผลต่อการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน โดยจะตอบรับการเข้าร่วมกิจกรรมทันทีเมื่อผลตอบแทนอยู่ในระดับที่พอใจ และจะศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการให้ความร่วมมือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรี แซ่จิว (2561) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายผลิตในจังหวัดสงขลา” พบว่า ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ชวัญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานอยู่ในระดับมาก เรื่องจากบริษัทมีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานของงาน และกฎระเบียบของบริษัท พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติ นิลผาย และคณะ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล ในอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย” พบว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล ในอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเพราะมีการเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในเทศบาล ผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุนในเรื่องความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และไม่ได้รับการสนับสนุนให้ได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อลิศรา สืบสังข์ (2542) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร” พบว่า ปัจจัยต่างๆ ได้แก่สภาพการทำงาน ศักดิ์ศรีของอาชีพ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความเพียงพอของรายได้ ความยุติธรรมในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการ เป็นเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์สำหรับองค์กรที่ดำเนินการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 และระบบบริหารคุณภาพอื่นๆ รวมถึงองค์กรที่อยู่ระหว่างจัดทำฐานข้อมูลทั้งเอกสาร และบุคคล เพื่อขอการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาวิจัยการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง แสดงให้เห็นว่า

1. พนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 โดยรวมต่างกัน

2. พนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุการทำงานต่างกัน ทำให้การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 โดยรวมต่างกัน

ดังนั้น องค์กรควรให้ความสนใจเรื่องของตำแหน่งงาน และอายุการทำงานของบุคลากร เพราะมีผลต่อส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ควรให้ความสำคัญผู้นำองค์กร ทักษะคิดต่องานที่ได้รับมอบหมาย และประเมินผลตอบแทนที่เหมาะสมต่อผู้เกี่ยวข้อง

ปัจจัยจิตใจ

ปัจจัยจิตใจ มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านผู้นำองค์กร จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยจิตใจ ด้านผู้นำองค์กร มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูง และตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (Quality management representative) ควรให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบของผู้นำองค์กร และผู้นำหน่วยงาน เนื่องจากมีบทบาทสำคัญ และมีอำนาจต่อพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา ในการริเริ่ม ชี้นำ ผลักดัน และเป็นแนวทางที่ดีในการทำสิ่งต่างเพื่อบรรลุเป้าหมาย นโยบายขององค์กร

2. ทักษะคิดต่องานที่ได้รับมอบหมาย จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยจิตใจ ด้านทักษะคิดต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ดังนั้น การสื่อสาร และสร้างทัศนคติที่ดีสำคัญต่อการดำเนินการระบบบริหารคุณภาพอย่างยิ่ง ผู้บริหารระดับสูง และตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (Quality management representative) รวมถึงหัวหน้างาน นอกจากมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว ควรรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาคิดและแก้ไขปัญหาร่วมกันด้วย ให้ความรู้ ความเข้าใจ เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ พนักงานแต่ละคนมีความสามารถที่แตกต่างกัน ฉะนั้นการส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้ความสามารถในด้านที่ถนัด จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เมื่อพนักงานทั้งองค์กรเกิดความรู้สึกเป็นครอบครัวเดียวกันแล้ว ความทุ่มเท ความซื่อสัตย์จงรักภักดี และปรารถนาให้องค์กรเจริญก้าวหน้าก็จะตามมา ส่งผลต่อการได้รับความร่วมมือในด้านต่างๆจากพนักงาน ควรมีสื่อกลางในการแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้รับผิดชอบงานระบบมาตรฐาน

3. ด้านผลตอบแทน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านผลตอบแทน มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพจำเป็นต้องมีบุคลากรภายในในการตรวจติดตามผลการปฏิบัติงาน เปรียบเสมือนเป็นงานเพิ่มของพนักงานคนนั้นๆ ผู้บริหารตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (Quality management representative) และหัวหน้างาน ควรพิจารณาผลตอบแทนที่เป็นธรรมตามรายบุคคล ซึ่งอาจเป็นรูปแบบของเงินโบนัสเพิ่ม หรือไม่ใช่เงินตามความเหมาะสม เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้นๆ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆที่อาจจะมีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 เช่น ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กร ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจระบบบริหารคุณภาพ

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 เท่านั้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่หลากหลาย และได้ประสิทธิภาพที่ครอบคลุมยิ่งขึ้น ควรปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพในการวิจัย อาทิเช่น ศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO/IEC 27000:2018

เอกสารอ้างอิง

- ชัยวัฒน์ กิตติ. (2555). *การมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท ซีพีเอฟ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โรงงานผลิตอาหารสัตว์ลำพูน ในการดำเนินกิจกรรม TPM ต่อการบริหารงานคุณภาพ*. รัฐศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
- ไททัศน์ มาลา และคณะ. (2555). *บทบาทการทำงานร่วมกันระหว่างสภาองค์กรชุมชนกับองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น*. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์กรุงเทพมหานคร
- ธนาราช คงคารักษ์ และ สถาพร เรืองธรรม. (2560). *การมีส่วนร่วมของสภาองค์กรชุมชนในกระบวนการวางแผนพัฒนาตำบล ศึกษากรณีตำบลหนองแขง อำเภอบ้านแฮด และตำบลบ้านหว้า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น*. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- นารี สุขดี. (2557). *อิทธิพลของความรู้ และทัศนคติที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานผ่านการมีส่วนร่วมของกระบวนการบริหารงบประมาณมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี*. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- นิมมวล ทองแสน. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี*. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- เปลวเทียน เสือเหลือง. (2557). *การมีส่วนร่วม และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยางรถยนต์*. ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชชมงคลธัญบุรี
- พงษ์พิพัฒน์ ปานงาม. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการมีส่วนร่วมจัดทำแผนพัฒนาระบบองค์การบริหารส่วนตำบล ของประชาชนในตำบลหนองละลอก*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พระมหาคณาธิป จันทรสง่า (2561) *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร*. มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม
- เพ็ญแข แสงวดี. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด*. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ(การจัดการทั่วไป) โครงการบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- วีราภรณ์ บุตรทองดี. (2557). *การศึกษาทัศนคติต่อการำงาน องค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

- สุจันตรา สะพุ่ม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมนโยบายการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของ ททท. กรณีศึกษา : เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี. ค้นคว้าอิสระ หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- สุชาดา นิลมาย และคณะ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล ในอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย, วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- สุกษา แก้วเกรียงไกร และคณะ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม ของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกรมชลประทาน, ส่วนวิเคราะห์นโยบาย กองแผนงาน กรมชลประทาน
- เสาวนีย์ เตือนเด่น. (2553). การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง, กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- โสภิตา ศรีนุ่น. (2558). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเบตง อำเภอเบตง จังหวัดยะลา. สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- อลิศรา สืบสังข์. (2542). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรีย์ แซ่จิว. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายผลิตในจังหวัดสงขลา. คณะวิทยาการจัดการ สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- อัญชลี การบรรจง. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2008 โดยหลักการวิเคราะห์เชิงลำดับขั้น กรณีศึกษาอุตสาหกรรม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
- อัญชลี ชุมนุช และธรรมนิตย์ วราภรณ์. (2557). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการมีส่วนร่วม ที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานของกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่. ค้นคว้าอิสระปริญญาเอก คณะรัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น