

การสนับสนุนจากฝ่ายบริหารและนโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพ
ที่ส่งผลต่อการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์
ของบุคลากรในหน่วยงานรับเหมาก่อสร้างทางน้ำแห่งหนึ่ง

Executive Support and Quality Standard Control Policy Affecting
Personnet's Creative Work-Process in the Division of Water Construction
Company

เดชณี สง่างาม

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Datnatee Sangengam

E-mail: buxjoe1994@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของบุคลากร ที่มีต่อการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร นโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพและการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ (2) เพื่อสำรวจและสรุปอิทธิพลของการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารและนโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพ ที่มีต่อการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .960 ตัวอย่างจำนวน 200 คน เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้ประกอบสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ทั้งนี้การทดสอบสมมุติฐานทำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความเห็นโดยเห็นด้วยต่อตัวแปรชื่อการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคือด้านการสนับสนุนด้านการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน ในขณะที่นโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพโดย

ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับค่อนข้างเห็นด้วย คือการติดตามและตรวจสอบภายใน นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับค่อนข้างเห็นด้วย คือด้านการประเมินผล

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารและนโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพส่งผลต่อการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

คำสำคัญ : การสนับสนุน; ผู้บริหาร; นโยบาย; มาตรฐานคุณภาพ; กระบวนการทำงาน

Abstract

The purposes of this study aimed to (1) investigate the consumers' attitude toward executive support, quality standard control policy and personnet's creative work - process; (2) analyze the effects of executive support and quality standard control policy on personnet's creative work - process, the administered questionnaire with the reliability value of 0.960 and approved content validity by the experts were employed for data collection. The 200 samples were randomly selected by using the convenient sampling method. Both descriptive and inferential statistics were applied including percentage calculation, frequency, mean, standard deviation, as well as, multiple regression analysis.

The research findings were revealed that the average respondents rather strongly agreed for their attitudes toward executive support, while quality standard control policy were rather strongly agreed. Moreover the respondents rather strongly agreed about their personnet's creative work – process.

According to the hypothesis testing that was statistically significant level at 0.05, it was proved that executive support and quality standard control policy affected consumers' personnet's creative work – process respectively.

Keywords: support; executive; quality; policy; work – process

บทนำ

เนื้อหาของบทแรกเป็นการนำเสนอสถานการณ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับปัญหาวิจัยของการศึกษา ความสำคัญของการศึกษา วัตถุประสงค์ของการศึกษา ขอบเขตการศึกษา ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา และ คำนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สถานการณ์ ที่มา และปัญหาของการวิจัย

ในอดีตงานก่อสร้างที่เกี่ยวข้องกับงานก่อสร้างทางน้ำและงานก่อสร้างทางทะเลนั้นเป็นอุตสาหกรรมที่การแข่งขันไม่สูงมากเพราะมีผู้ประกอบการในลักษณะนี้มีเพียงไม่กี่ราย แต่ปัจจุบันนั้นกิจการเกี่ยวกับงานก่อสร้างทางน้ำและงานก่อสร้างทางทะเลนั้น กำลังจะมีการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมที่ค่อนข้างรุนแรงเพราะมีบริษัทใหม่ๆ เข้ามาภายในอุตสาหกรรมเกี่ยวกับงานก่อสร้างทางน้ำและงานก่อสร้างทางทะเลเป็นจำนวนมาก โดยสาเหตุมาจากนโยบายพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการทำให้ธุรกิจต่างๆ ในอุตสาหกรรมรับเหมาก่อสร้างมีแนวโน้มขยายตัว 5.0-5.5% ภายในปี 2565-2566 (ธนศ มหัทธนาลัย 2564) ทำให้บริษัทและนักธุรกิจเริ่มสนใจที่จะลงทุนในอุตสาหกรรมรับเหมาก่อสร้างในงานแขนงต่างๆ มากขึ้น รวมถึงงานที่เกี่ยวข้องกับก่อสร้างทางน้ำและงานก่อสร้างทางทะเลด้วยเช่นกัน ส่งผลให้บริษัทแห่งหนึ่งที่มีผู้ประกอบการลักษณะนี้มาก่อนหน้านั้นเริ่มที่จะทำการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหารจัดการและกระบวนการทำงานจากรูปแบบเก่า ให้เป็นวิธีการจัดการกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่อย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงที่จะเกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมเกี่ยวกับงานก่อสร้างทางน้ำและงานก่อสร้างทางทะเลในอนาคต

การที่จะดำเนินการให้งานก่อสร้างทางน้ำที่มีการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์นั้นต้องอาศัยปัจจัยด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารและนโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพ ดังที่ รมณีย์ กองแก้ว ได้อธิบายไว้ว่าปัจจัยด้านผู้บริหารจะส่งผลต่อวิธีการบริหารจัดการซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ในขณะที่ คำนวน วิสุทธิพิเนตร ได้อธิบายไว้ว่ามาตรฐานคุณภาพในเชิงนโยบายจะส่งผลต่อระบบบริหารงานคุณภาพสำหรับองค์กรได้มากที่สุด

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้เกิดความชัดเจนกับบุคลากรในหน่วยงานรับเหมาก่อสร้างทางน้ำแห่งหนึ่งที่จะนำไปสู่ผลสรุปของการศึกษาที่ว่า การสนับสนุนจากฝ่ายบริหารและนโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพส่งผลต่อการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์โดยผู้วิจัยได้นำเสนอปัญหาของการวิจัยของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. บุคลากรในหน่วยงานให้ระดับความคิดเห็นอย่างไรต่อปัจจัยการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร นโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพและการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์
2. บุคลากรในหน่วยงานให้ระดับความคิดเห็นอย่างไรต่อปัจจัยการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารและนโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพที่ส่งผลต่อการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่

1. เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของบุคลากร ที่มีต่อ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร นโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพและการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์

2. เพื่อสำรวจและสรุปอิทธิพลของการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารและนโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพ ที่มีต่อการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคของการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีการใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ได้ถูกสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเพื่อวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระเหล่านี้ จะส่งผลต่อตัวแปรตามในลักษณะใด กล่าวคือ 1.จะส่งผลหรือไม่และ 2.จะส่งผลไปในเชิงบวกหรือเชิงลบ ในที่นี้ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษา ได้แก่

1.1 การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร

1.2 นโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพ

2. ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าจะได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอิสระตัวใดบ้าง ในที่นี้ตัวแปรตามคือ การจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์

ตัวแปรตามที่กล่าวมาข้างต้นจะนำมาศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลหรือการมีอิทธิพลต่อกัน ดังนี้

2.1 การส่งผลหรือการมีอิทธิพลต่อกันระหว่าง การสนับสนุนจากฝ่ายบริหารกับ การจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์

2.2 การส่งผลหรือการมีอิทธิพลต่อกันระหว่าง นโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพ กับ การจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรหน่วยงานและบุคคลที่ได้นำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ดังต่อไปนี้

1. องค์กรและหน่วยงานที่จะได้รับประโยชน์ ได้แก่ บริษัทหรือหน่วยงานที่ ประกอบกิจการเกี่ยวกับงานก่อสร้างทางน้ำ โดยที่องค์กรและหน่วยงานจะนำไปใช้ในเรื่อง การบริหารจัดการภายในหน่วยงานของตน

2. บุคคลที่สนใจ ได้แก่ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลวิชาชีพต่างๆ โดยที่กลุ่มบุคคลเหล่านี้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ตามวัตถุประสงค์ต่างๆ อาทิ

2.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อขยายผลการศึกษาให้มี มุมมองที่หลากหลายมากขึ้น หรือนำไปใช้ประกอบการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนเพิ่มขึ้น

2.2 นำไปใช้เป็นประเด็นในการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ หรือเพิ่ม รายละเอียดของการศึกษาที่สนใจอยู่ในขณะนั้นให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

2.3 นำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความรู้ และทักษะให้กับการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

3. กลุ่มนักวิชาการ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ดังนี้

3.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่

3.2 นำไปใช้เป็นข้อมูลในการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจน

3.3 นำไปใช้เป็นการขยายความรู้ และเกิดเป็นความรู้ใหม่ที่อธิบายถึงตัวแปรที่ทำการศึกษากันในครั้งนี้ให้เกิดความเข้าใจในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น ในลักษณะของอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปร

ทบทวนวรรณกรรม

1 การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร

อมรรัตน์ แสงสาย (2559) ได้อธิบายว่า การสนับสนุนขององค์กรคือ การแสดงออก การให้คุณค่า การให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงานแก่พนักงานในองค์กร

อัมพิกา สุนทรภักดี (2559) ได้อธิบายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหมายถึงการที่พนักงานมีความเชื่อว่าตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้คุณค่า ให้การยอมรับแก่พนักงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านทางนโยบาย และการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานในด้านต่างๆ อาทิ ค่าจ้างผลตอบแทน สวัสดิการความเป็นอยู่ในการทำงาน โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ โอกาสในการพัฒนาตนเอง ความมั่นคงในการทำงาน

มาริสสา อินทรเกิด (2559) ได้อธิบายว่า การสนับสนุนขององค์กรนั้นประกอบไปด้วยการสนับสนุนทั้งหมด 4 ด้านได้แก่ (1) ด้านการปฏิบัติงาน (2) ด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้า (3) การเอาใจใส่ในเรื่องความเป็นอยู่ของพนักงาน (4) การเห็นคุณค่าของการทำงาน

ผลการศึกษาที่ได้จากวรรณกรรมข้างต้น สามารถสรุปคุณลักษณะของการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารได้ดังต่อไปนี้ คือ (1) การสนับสนุนด้านผลประโยชน์และค่าตอบแทน (2) การสนับสนุนด้านสุขภาพและความปลอดภัย (3) การสนับสนุนด้านอาคารสถานที่ (4) การสนับสนุนด้านงบประมาณ (5) การสนับสนุนด้านอุปกรณ์ในการทำงาน (6) การสนับสนุนด้านการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน

2 การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพ

สุธาสิณี โพธิจันทร์ (2558) ได้ให้ความหมายของการจัดการคุณภาพว่า การจัดการคุณภาพนั้นคือการวางแผนในเรื่องการทำงานให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของงานนั้นๆ โดยใช้แนวคิด PDCA ของ Walter Shewhart มาเป็นองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย (1) Plan คือการวางแผน (2) DO คือการปฏิบัติตามแผน (3) Check คือ การตรวจสอบ (4) Act คือการปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม หรือการจัดทำมาตรฐานใหม่ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการยกระดับคุณภาพ

ชานนท์ สุวรรณแทน (2559) ได้อธิบายว่า ในการจัดการคุณภาพต้องยึดที่นโยบายขององค์กรเป็นหลัก และยังมีคำแนะนำอีกว่าควรคิดสิ่งเหล่านี้เสมอว่าผู้ใช้เป็นศูนย์กลางคือยึดคนที่จะมาใช้กระบวนการเป็น

หลักการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ที่จะทำให้เรารู้ว่าเราอยู่ที่จุดไหน และแห่งใดที่เราจะพัฒนาไปให้ถึงจุดไหน

นอกจากนี้ เรื่องวิทยุ เกษสุวรรณ (2559) ได้อธิบายว่า การจัดการคุณภาพหรือการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร มีแนวคิดหลักอยู่ 6 ส่วนดังต่อไปนี้ (1) ตัวแบบลูกค้าและผู้ป้อนวัตถุดิบ (2) ความสามารถในการควบคุมกระบวนการและมีสมรรถนะสูง (3) การจัดการโดยข้อเท็จจริง (4) การแก้ปัญหา (5) เศรษฐศาสตร์คุณภาพ (6) การมีส่วนร่วมของช่างและทีมงาน

ผลการศึกษาที่ได้จากวรรณกรรมข้างต้น สามารถสรุปคุณลักษณะของนโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพได้ดังต่อไปนี้ คือ (1) โครงสร้างการบริหารคุณภาพ (2) นโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ (3) การควบคุมเอกสาร (4) การติดตามและตรวจสอบภายใน

3 การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์

ดร. อนันต์ มุ่งวัฒนา (2561) ได้ให้ความหมายของการจัดการกระบวนการทำงานโดยสรุปได้ว่าการจัดการกระบวนการทำงานคือ การออกแบบกระบวนการช่วยให้กระบวนการสร้างคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของข้อกำหนด มีความคล่องตัว และมีกลไกในการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสมอ

วัลลภ วรรณโอสถ (2561) ได้อธิบายว่า การมอบอำนาจทางจิตใจเพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร คือสิ่งที่ส่งผลดีให้กระบวนการการทำงานมีศักยภาพที่ดีขึ้นเป็นผลจากการมีอิสระในการทำงาน พนักงานจะสามารถรับรู้ถึงศักยภาพในการทำงานของตนเอง กล่าวออกความเห็นและข้อเสนอแนะในการทำงานมากขึ้น โดยพนักงานจะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างอิสระทันทีโดยไม่ต้องรอคำสั่งจากหัวหน้าด้วยความเต็มใจ

สมยศ นาวิการ อ่างอิงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้อธิบายว่า รูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ ที่องค์กรออกแบบให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงาน มี 6 ประการสำคัญดังนี้ (1) การประเมินสภาพการทำงาน (2) จัดลำดับความสำคัญของงาน (3) ออกแบบวิธีการทำงาน (4) จัดสรรทรัพยากร (5) ประสานงาน (6) กำกับการทำงาน

ผลการศึกษาที่ได้จากวรรณกรรมข้างต้น สามารถสรุปคุณลักษณะของการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ได้ดังต่อไปนี้ คือ (1) การวางแผน (2) การมอบหมายงาน (3) การประสานงาน (4) การติดตามความก้าวหน้า (5) การประเมินผล (6) การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน

4 การทบทวนจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร กับตัวแปรการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์

นงนุช อักษรพิมพ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการดำเนินงานระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม(ISO 14001: 2015) และระบบมาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความ

ปลอดภัย (ISO 45001: 2018) ของบริษัทจำหน่ายรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านบริหารจัดการในซึ่งประกอบไปด้วยจำนวนและความรู้ความเข้าใจของบุคลากร การฝึกอบรมบุคลากร งบประมาณที่เพียงพอ เทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสม การสนับสนุนของผู้บริหาร ส่งผลสำเร็จต่อการดำเนินงานระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม(ISO 14001: 2015) และระบบมาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ISO 45001: 2018) มากที่สุด

รมณีย์ กองแก้ว ปี (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการขอรับรองระบบ ISO9001 สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในมุมมองของที่ปรึกษาและได้ผลการศึกษาในทำนองเดียวกันคือปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการขอรับรองระบบ ISO9001

5 การทบทวนจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรนโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพกับตัวแปรการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์

คำณวน วิสุทธิพิเนตร (2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระบบการบริหารงานคุณภาพสำหรับสายการบินเข้าหาลำในในประเทศไทยผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างการบริหารงานคุณภาพ การควบคุมเอกสาร การกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ การบริหารทรัพยากร การโตมาซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการตรวจสอบภายใน มีผลต่อระบบการบริหารงานคุณภาพสำหรับสายการบินเข้าหาลำในประเทศไทย

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และตัวแปรอื่นๆ ได้แก่ ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานได้ผลการศึกษาในทำนองเดียวกันคือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานส่วนปัจจัยด้านนโยบายบริหาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้มากที่สุด

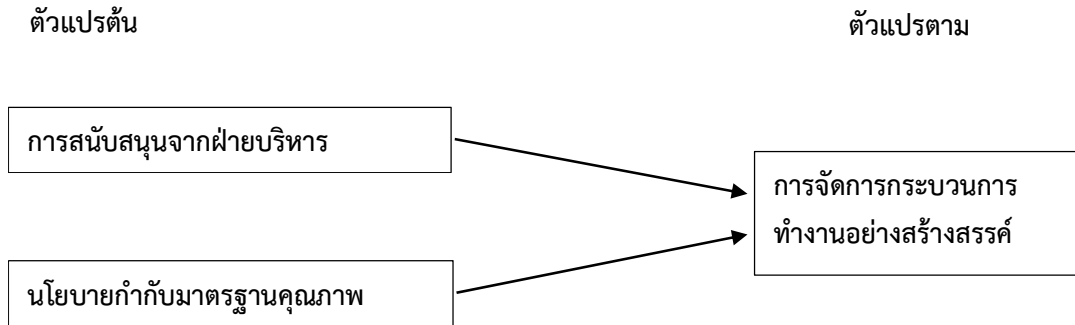
สมมุติฐาน

สรุปสมมุติฐานที่จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีการทางสถิติ สำหรับการศึกษาในครั้งนี้มีดังต่อไปนี้

สมมุติฐานที่ 1 : การสนับสนุนจากฝ่ายบริหารมีผลต่อการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์

สมมุติฐานที่ 2 : นโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพมีผลต่อการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์

กรอบแนวความคิด



ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดคุณสมบัติไว้เพื่อให้ได้ประชากรที่มีความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับจากประสบการณ์ของตนเองและ/ หรือได้รับจากแหล่งข้อมูลประเภทต่างๆ อาทิ ผู้ที่มีความสนิทใกล้ชิด เอกสารทางช่องทางประเภทอื่น เป็นต้น ความรู้และความเข้าใจดังกล่าวส่งผลให้ประชากรสามารถให้ข้อมูลโดยแสดงความคิดเห็นได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งคุณสมบัติของประชากร ได้แก่

- 1 เป็นบุคคลที่มีอาชีพเกี่ยวกับงานรับเหมาก่อสร้างทางน้ำและปฏิบัติงานภายในหน่วยงานรับเหมาก่อสร้างทางน้ำแห่งหนึ่งที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ณ จังหวัดสมุทรปราการ
- 2 เป็นบุคคลที่เคยมีประสบการณ์ทางด้านงานรับเหมาก่อสร้างทางน้ำมาก่อน
- 3 เป็นบุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับงานรับเหมาก่อสร้างทางน้ำ

จำนวนประชากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นมีทั้งสิ้น 261 คน อ้างอิงจากข้อมูลพนักงานของฝ่ายบุคคลของทางหน่วยงานก่อสร้างทางทะเลแห่งหนึ่ง ณ จังหวัดสมุทรปราการ

ตัวอย่าง

ตัวอย่าง หมายถึง ตัวแทนของประชากรที่นำมาใช้ในการศึกษาเนื่องจากขนาดของประชากรที่มีขนาดใหญ่ และผู้วิจัยจะใช้ตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงกับประชากรของการศึกษา ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีคุณสมบัติดังกล่าว ดังต่อไปนี้

- 1 ทบทวนคุณสมบัติของประชากรที่กำหนดไว้ในเบื้องต้น
- 2 ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกจากหน่วยงานรับเหมาก่อสร้างทางน้ำแห่งหนึ่งที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ณ จังหวัดสมุทรปราการ

3 ในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแบบถึงตัวบุคคลในหน่วยงานรับเหมาก่อสร้างทางน้ำแห่งหนึ่งที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ณ จังหวัดสมุทรปราการผู้วิจัยแจกจำนวน 200 ชุด และได้รับความร่วมมือในการตอบกลับจำนวน 200 ชุด

4 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากร ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณจากสูตร Yamane (1967) ที่แสดงไว้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

ในที่นี้ n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรในที่นี้เท่ากับ 261

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของจำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.07

แทนค่าสูตรจะได้จำนวนหรือขนาดตัวอย่างเท่ากับ 114 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยจะใช้จำนวน 200 ตัวอย่างเนื่องจากต้องการสำรองความผิดพลาดที่อาจเกิดจากความผิดพลาดจากการตอบคำถามของผู้ตอบแบบสอบถามที่ผิดพลาดหรือตอบไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

เครื่องมือในการศึกษา

งานวิจัยฉบับนี้ดำเนินการอยู่ได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยการตั้งเป็นคำถามและผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามที่เป็นลักษณะของการแสดงความคิดเห็น

ที่มาของเครื่องมือ

ในที่นี้หมายถึง คำถามที่อยู่ในแบบสอบถามที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ศึกษาทุกตัว และทุกประเภที่นั้น ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ประกอบด้วย(1) แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (2) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้มีการศึกษามาก่อน (3) คำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ (4) คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

องค์ประกอบของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษประกอบด้วยคำถามซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน ระดับการศึกษาและแผนก มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 1 นี้จะเป็นคำถามชนิดปลายปิด แบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่อง “การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร” มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่อง “นโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพ” มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 9 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่อง “การจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์” มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ

ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 เป็นคำถามชนิดปลายปิดแบบแบ่งระดับคะแนน โดยค่าคะแนนที่น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 และค่าคะแนนที่มากที่สุดมีค่าเท่ากับ 5

การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคำถามของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปแจกกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งการตรวจสอบเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

1 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยเน้นการตรวจสอบถึงความถูกต้องและความครบถ้วนของเนื้อหาคำถามเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วนสำหรับการวิเคราะห์ การแปลผล และการนำไปใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ (อารยา องค์เอี่ยม และ พงศ์ธารา วิจิตเวชไพศาล 2561) ซึ่งการดำเนินการตรวจสอบในลักษณะนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญต่อประเด็นคำถาม หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อเสนอแนะต่างๆ และนำมาปรับปรุงแก้ไขสำหรับข้อคำถามที่มีการท้วงติงและแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษา เมื่อผู้วิจัยดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง ภายหลังจากที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้อนุมัติแล้ว ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปดำเนินการตรวจสอบความน่าเชื่อถือต่อไป

2 การตรวจสอบความเชื่อถือ หรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)

เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าแบบสอบถามที่แจกไปนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนเข้าใจเนื้อหาของคำถามตรงกัน และสามารถตอบคำถามได้ (อารยา องค์เอี่ยม และ พงศ์ธารา วิจิตเวชไพศาล 2561) การดำเนินการในเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ทำการทดลองโดยนำแบบสอบถามจำนวน 30-40 ชุด ไปทดลองกับกลุ่มทดลองจำนวน 30-40 คน ซึ่งกลุ่มทดลองจะต้องมีคุณสมบัติของประชากรอย่างครบถ้วน เมื่อได้รับคำตอบแล้วจะนำคำตอบไปคำนวณค่าโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบช (Cronbach's Alfa Coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวจะต้องมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.7-1.00 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ได้ (อารยา องค์เอี่ยม และ พงศ์ธารา วิจิตเวชไพศาล 2561) ค่าสรุปสัมประสิทธิ์อัลฟาของตัวแปรแต่ละตัวเป็นดังนี้

| ชื่อตัวแปรต้น และตัวแปรตาม | ค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบชอัลฟา |
|--|-----------------------------|
| 1.การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร | .907 |
| 2.นโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพ | .912 |
| 3.การจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ | .921 |
| ค่ารวม | .960 |

ในการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรแต่ละตัวรวมทั้งค่ารวม พบว่ามีค่าเท่ากับ .960 และอยู่ในช่วง 0.7-1.00 แสดงว่าผู้วิจัยสามารถนำแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือของการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

ประเภทของสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ

1 สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์และอธิบายถึงคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม และความคิดเห็นทั่วไป ซึ่งใช้มาตรวัดนามบัญญัติ และมาตรจัดอันดับ (จิราภา ทรงสถาพรเจริญ 2559)

1.2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความคิดเห็นของตัวอย่างในเรื่องการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร นโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพและการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งใช้มาตรวัดอันดับ (จิราภา ทรงสถาพรเจริญ 2559) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นการตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ว่า

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์
2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร
3. เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพ

2 สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อการทดสอบสมมุติฐานสำหรับการตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ว่า

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์
2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารที่ส่งผลต่อการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์
3. เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพที่ส่งผลต่อการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์

ซึ่งการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ในรูปของการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้มาตรวัดอันตรายภาคและตัวแปรตามที่ใช้มาตรวัดอันตรายภาคซึ่งมีจำนวนตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัว ที่อาจส่งผลต่อตัวแปรตาม 1 ตัวที่ใช้มาตรวัดอันตรายภาค ผู้วิจัยได้เลือกใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regress on Analysis) (จิราภา ทรงสถาพรเจริญ 2559)

ผลการศึกษา

1 ผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ในด้านการสนับสนุนด้านการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน ได้แก่ เรื่องการจัดกิจกรรมให้ความรู้เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและการจัดอบรมความรู้เพื่อให้พนักงานมีความคิดใหม่ๆ ในการพัฒนาวิธีการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

2 ผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจด้านนโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับในระดับค่อนข้างมาก ในด้านการติดตามและตรวจสอบภายในได้แก่เรื่อง การติดตามและตรวจสอบแผนดำเนินงานและกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพ และการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแผนดำเนินงานและกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพ

3 ผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจด้านการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับค่อนข้างมาก ในด้านการประเมินผลได้แก่เรื่อง การวางหลักเกณฑ์ในการประเมินผลถึงความถูกต้องและการบรรลุเป้าหมายของงาน และการประเมินผลความสำเร็จมีการเปิดโอกาสให้กลุ่มต่างๆ ได้มีการดำเนินการร่วมด้วย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปร

ผลการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในที่นี้เป็นผลการศึกษาที่นำไปสู่ผลสรุปการทดสอบสมมุติฐานของการวิจัยที่ได้นำเสนอไว้ สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และได้นำเสนอไว้ในตารางที่ 4.5 ดังนี้

ตารางที่ต่อไปนี้เป็นตารางที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัว ได้แก่การสนับสนุนจากฝ่ายบริหารและนโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพ กับตัวแปรตามคือการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวในที่นี้เป็นความสัมพันธ์ในลักษณะของการมีอิทธิพลต่อกัน

| ตัวแปรอิทธิพล | b | beta | t | P-Value(Sig) |
|--------------------------|-----|------|-------|--------------|
| การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร | .50 | .53 | 10.11 | .00 |
| นโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพ | .38 | .37 | 6.94 | .00 |

ตัวแปรตาม คือ การจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์

ค่าสถิติ : R-square = 0.69, df = 2, 197, F =222.92 , P ≤ 0.05*

ผลการศึกษาตามตารางอธิบายได้ว่า โดยภาพรวมตัวแปรอิทธิพลทั้งสองตัวรวมกันจะส่งผลต่อการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์คิดเป็นร้อยละ 69 (R² =0.69) อย่างมีนัยสำคัญ โดยที่ตัวแปรอิทธิพลทั้งสามตัวเป็นอิสระต่อกัน (F= 222.92 , P ≤ 0.05) ทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาแยกเป็นตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัวยังพบอีกว่า ตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัวส่งผลต่อการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

โดยพิจารณาจากค่า P-Value (Sig) ของแต่ละตัวแปรพบว่ามีความต่ำกว่า 0.05 ในขณะที่เดียวกันยังพบว่า ตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัวส่งผลต่อการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์แตกต่างกัน กล่าวคือ ตัวแปรอิทธิพลด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ส่งผลต่อการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์มากที่สุด (beta=0.53) ตามด้วยตัวแปรอิทธิพลนโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพ (beta=0.37) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาข้างต้นมีความสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 : การสนับสนุนจากฝ่ายบริหารมีผลต่อกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์

ผลสรุป คือ เป็นการยอมรับสมมุติฐานที่ 1

สมมุติฐานที่ 2 : นโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพมีผลต่อกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์

ผลสรุป คือ เป็นการยอมรับสมมุติฐานที่ 2

การนำผลไปใช้

1.การที่องค์กรที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับงานก่อสร้างทางน้ำ ต้องการให้เกิดการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ได้นั้น ปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณาเพื่อให้เกิดการดำเนินงานได้ต่อไป คือ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหารและนโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพ

2.ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร สิ่งที่ต้องพิจารณาที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานก่อสร้างทางน้ำ นั้นควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่บรรลุเป้าหมายของทีมงาน ได้แก่ ระบบการจัดการด้านความปลอดภัยในการทำงาน การจัดกิจกรรมให้ความรู้เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การจัดอบรมความรู้เพื่อให้พนักงานมีความคิดใหม่ๆในการพัฒนาวิธีการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ตามลำดับ

3.ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องนโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพ สิ่งที่ต้องพิจารณาที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานก่อสร้างทางน้ำ นั้นควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่บรรลุเป้าหมายของทีมงาน ได้แก่ คณะทำงานด้านการบริหารคุณภาพที่ระบุอย่างชัดเจน บุคลากรผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบด้านบริหารคุณภาพมีความรู้และประสบการณ์ที่จะดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ การมีเอกสารกำกับเพื่อเป็นการรับทราบจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เอกสารกำกับทุกฉบับมีการตรวจสอบความถูกต้อง

ของรายการที่ระบุในเอกสารเหล่านั้น การปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องของเอกสารที่จัดทำภายในหน่วยงานให้ตรงตามนโยบายกำกับมาตรฐานคุณภาพ การสื่อสารถึงวัตถุประสงค์ของการจัดการคุณภาพอย่างชัดเจนแก่บุคลากรทุกคน การยินดีที่จะทำตามนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่กำหนดไว้ การติดตามและตรวจสอบแผนดำเนินงานและกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพ การดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแผนดำเนินงาน และกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพ ตามลำดับ

4. ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องการจัดการกระบวนการทำงานอย่างสร้างสรรค์ สิ่งที่ต้องพิจารณาที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับงานก่อสร้างทางน้ำ นั้นควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่บรรลุเป้าหมายของทีมงาน ได้แก่ บุคลากรมีโอกาสได้มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน บุคลากรมีโอกาสเลือกแผนงานที่เหมาะสม บุคลากรมีโอกาสที่จะเสนอตัวเพื่อรับผิดชอบงานที่ตนเองถนัดและตรงกับความสามารถที่มีอยู่ บุคลากรมีโอกาสที่จะได้รับผิดชอบงานที่มีความท้าทายความสามารถ บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมเพื่อความสะดวกในการประสานงาน บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมที่สามารถสื่อสารระหว่างกันได้ตลอดเวลา บุคลากรมีการติดตามความก้าวหน้าในการทำงานระหว่างกันอย่างเป็นทีมงานที่เข้มแข็ง บุคลากรมีโอกาสแนะนำวิธีการทำงานที่จะทำให้งานสำเร็จได้ตามแผน บุคลากรมีการวางหลักเกณฑ์ในการประเมินผลถึงความถูกต้องและการบรรลุเป้าหมายของงาน การประเมินผลความสำเร็จมีการเปิดโอกาสให้กลุ่มต่างๆ ได้มีการดำเนินการร่วมด้วย การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความพอใจของผู้รับบริการ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ผู้วิจัยได้เสนอแนะประเด็นที่ควรจะมีการนำไปศึกษาต่อไปในโอกาสต่อไป ดังนี้คือ

1 ผู้วิจัยสำหรับโอกาสต่อไป ควรศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ เพื่อขยายผลการศึกษาให้กว้างขวางมากขึ้น เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ความรู้ในมุมมองที่กว้างขวางเพิ่มขึ้นซึ่งจะได้สรุปเป็นภาพรวมของประชากรที่ใช้สินค้าและบริการประเภทนี้ ได้ชัดเจนเพิ่มมากขึ้นกว่าประชากรกลุ่มใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการทำงานในหน่วยงานรับเหมาก่อสร้างทางทะเล อย่างไร

2 ผู้วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่น เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยเพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ได้แก่

2.1 เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้านั้น

2.2 เพื่อค้นหาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษาบางประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้า

3 ผู้วิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกใช้สถิติอื่นๆ ที่ทำให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- อมรรัตน์ แสงสาย. (2559). ปัจจัยด้านองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความผูกพัน
องค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย.
- อัมพิกา สุนทรภักดี. (2559). ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าจังหวัดระยอง.
- มาริสสา อินทรเกิด. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผล
ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง
- สุธาสินี โพธิจันทร์. (2558). PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง [บทความวารสาร] Productivity
World ปีที่ 19 ฉบับที่ 115 (มี.ค.-เม.ย. 2558) หน้า 93-97
- ชานนท์ สุวรรณแทน. (2559). การประยุกต์ gap analysis เพื่อปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ กรณีศึกษา บริษัท
เวลธ์ แอดวานซ์ (1991) จำกัด.
- ศ.ดร. เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2559). การบริหารการพัฒนา [หนังสือ] กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2558.
- อนันต์ มุ่งวัฒนา. (2561). การพัฒนารูปแบบการจัดการกระบวนการทำงานเพื่องานโครงการพิเศษทางด้าน
สถาปัตยกรรม
- วัลลภ วรรณโอสถ. (2561). ปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วน
จังหวัดชลบุรี
- นงนุช อักษรพิมพ์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการดำเนินงานระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม(ISO
14001: 2015) และระบบมาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ISO 45001: 2018)
ของบริษัทจำหน่ายรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี
- รมณีย์ กองแก้ว. (2558). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการขอรับรองระบบ ISO9001 สำหรับธุรกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมในมุมมองของที่ปรึกษา
- คำนำณ วิสุทธิพิเนตร. (2560). ระบบการบริหารงานคุณภาพสำหรับสายการบินเช่าเหมาลำในประเทศไทย