

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจการจัดการคุณภาพ องค์การกับประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

EXPLORATORY FACTOR ANALYSIS OF QUALITY MANAGEMENT AFFECTING EMPLOYEE'S JOB EFFECTIVENESS OF A PUBLIC UNIVERSITY

สุรชัย ทูหมัด*

Surachai Tumad*

ประสพชัย พสุนนท์**

Prasopchai Pasunon **

ธีรวัฒน์ จันทิก***

Thirawat Chentuk***

* นักวิจัย สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

* Researcher, Institute of Culture and Arts, Srinakharinwirot University

* Email: Peenew_2525@hotmail.com

** รองศาสตราจารย์และปริญญาเอก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

** Associate Professor and Ph.D., Faculty of Management Science, Silpakorn University

** Email: prasopchai@ms.su.ac.th

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์และปริญญาเอก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

*** Assistant Professor and Ph.D., Faculty of Management Science, Silpakorn University

*** Email: Thirawat.scb@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการคุณภาพของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 2) ศึกษาปัจจัยองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 300 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบกลุ่ม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยศึกษาจาก 40 ตัวแปร พบว่า มีค่าสถิติไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลกิน เท่ากับ 0.842 และค่าสถิติไค-สแควร์ที่ใช้ในการทดสอบเท่ากับ 7946.553 ทำการสกัดด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า การจัดการคุณภาพองค์การมีองค์ประกอบทั้งหมด 9 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3) การสนับสนุนการปฏิบัติงาน 4) ทิศทางการปฏิบัติงาน 5) มาตรฐานการปฏิบัติงาน 6) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 7) การรายงานผลการปฏิบัติงาน 8) สิ่งอำนวยความสะดวก 9) การทำงานเป็นทีม โดยองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3) ทิศทางการปฏิบัติงาน และ 4) การรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

คำสำคัญ: การวิเคราะห์องค์ประกอบ การจัดการคุณภาพ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ

Abstract

The research aimed 1) to analyze of quality management factor of employee at public university and 2) to study factor affecting to job performance. The sample of this research was the academic staff and the academic support staff of public university. The sample in this study included 300 employees and cluster sampling method was applied. The data collection tool a questionnaire. The statistic tools used in data analysis were descriptive statistic, exploratory factor analysis (EFA) and multiple regressions.

The research results were collected from 40 variables which are found that the method of exploratory factor analysis that Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = .842 and Statistical Chi-square = 7946.553. The finding revealed that the factors of the quality management of employee of public university were divided into 9 factors: 1) Participation, 2) Job efficiency, 3) Operation supporting, 4) Operation direction, 5) Job effectiveness, 6) Knowledge sharing, 7) Performance reporting, 8) Work equipment and 9) Team building. Factor affecting job performances were 1) Participation, 2) Job efficiency, 3) Operation direction and 4) Performance reporting.

Keywords: Factor Analysis, Quality Management, Job Effectiveness, Employee of Public University

บทนำ

มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐเป็นหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษาที่สำคัญในการผลิตทรัพยากรมนุษย์ องค์ความรู้ นวัตกรรม และเทคโนโลยีในหลากหลายแขนง รวมถึงยังเป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับสังคม ในการจัดการการศึกษาให้มีคุณภาพและมุ่งสู่ความเป็นเลิศในพันธกิจดังกล่าวนั้น การจัดการคุณภาพของ องค์การการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่ทุกมหาวิทยาลัยจะต้องดำเนินงานอย่างเข้มแข็ง (เบญจมาศ เจริญสุขพลอยผล และ รุ่งอรุณ ลิงคลีประภา 2559, น. 3) เนื่องจากมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในอดีตจัด เป็นส่วนราชการไม่มีการแข่งขัน ระบบการบริหารและโครงสร้างองค์การมีลักษณะเป็นราชการ ทำให้ขาด ความคล่องตัว การให้บริการไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร จึงเป็นเหตุให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐมีนโยบาย นำมหาวิทยาลัยออกนอกระบบ พร้อมกำหนดให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงระบบการบริหารงานและโครงสร้าง องค์การให้คล่องตัวและเป็นเชิงเอกชนมากขึ้น เพื่อเป็นการลดภาระเงินทุนและเงินอุดหนุนจากรัฐบาล รวมทั้งเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการบริหารงานและมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยมุ่งเน้นการพัฒนา คุณภาพควบคู่ไปใน 2 ด้าน คือ ด้านวิชาการและด้านการบริหารการศึกษา เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและ การยอมรับจากสังคมอันเป็นหน้าที่หลักของมหาวิทยาลัย (อนุสารอุดมศึกษา ประจำเดือนมกราคม, 2557, น. 12-13)

มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในปัจจุบัน ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและ ภายนอกองค์การทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นความซับซ้อนของบริบทการศึกษาในศาสตร์แขนงต่างๆ และสภาพ แวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา สาเหตุหลักมาจากปัจจุบันโลกเราอยู่ในยุค ข้อมูลข่าวสารอันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่คนทั่วโลกติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกรวดเร็วด้วยนวัตกรรมและ เทคโนโลยีที่ส่งผลให้ทุกคนรับข้อมูลข่าวสารของโลกได้โดยใกล้ชิดทันเหตุการณ์ ทำให้ผู้รับบริการของ มหาวิทยาลัยสามารถเปรียบเทียบคุณภาพและความหลากหลายของบริการได้ ดังนั้น หากคุณภาพบริการ ใดที่น้อยกว่าความคาดหวังโดยเฉพาะด้านการศึกษาที่ไม่มีการพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการได้ก็จะไม่เป็นที่นิยม และทำให้มหาวิทยาลัยไม่สามารถดำรงอยู่ได้ โดยทางสำนักงานรับรอง มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) กำหนดว่า องค์การการศึกษาต้องปรับปรุงคุณภาพ หรือปรับปรุงเกณฑ์เพื่อการพัฒนาองค์การขึ้น เนื่องจากความอยู่รอดขององค์การขึ้นอยู่กับการบริหาร จัดการที่มีคุณภาพ และการจัดการจะมีคุณภาพได้ย่อมมาจากแนวคิดที่ถูกต้องและเป็นระบบ เพราะ สามารถสร้างองค์การให้มีความเข้มแข็งสามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ในระยะยาว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ ต้องแสวงหาระบบการบริหารจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management: TQM) มา ใช้ในองค์การ (อนุสารอุดมศึกษา ประจำเดือนกุมภาพันธ์, 2557, น. 16) ซึ่งระบบการจัดการคุณภาพ ทั่วทั้งองค์การเป็นที่ยอมรับกันว่าจะสามารถนำพาองค์การไปสู่ความเป็นเลิศและอยู่รอดอย่างยั่งยืน

จากที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่า ผลกระทบที่มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐได้รับนั้น ทำให้เรื่อง การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยจะต้องมุ่งเน้น การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและมุ่งสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลและตรงตาม ความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ พนักงาน ผู้ใช้บัณฑิต และสังคมโดยรวม ให้เกิดความพอใจสูงสุด

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยนำแนวคิดการจัดการการทั่วทั้งองค์การมาใช้ การเก็บข้อมูลเพื่อติดตาม ผลการดำเนินงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะบอกให้ผู้บริหารรู้ว่าการดำเนินงานเป็นไปตามแผนหรือไม่ ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากงานวิจัยและแบบสอบถามขององค์การการศึกษา ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ โดย น้ำฝน มงคลอ้อม (2554, น. 135-137) พบว่า การติดตามประเมินผลการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การในองค์การศึกษาระดับมหาวิทยาลัยที่นำ แนวคิดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การมาใช้ในการดำเนินงานนั้น ได้พัฒนาเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวัดผลการดำเนินงานตามแนวทางการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การตามแนวทางการประกัน คุณภาพการศึกษาที่ สมศ.กำหนด เป็นจำนวนมาก โดยเครื่องมือเหล่านี้ตั้งอยู่บนแนวคิดที่หลากหลาย

ทั้งแนวคิดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) การจัดการตาม Deming Cycle (Plan, Do, Check and Act: PDCA) กระบวนการจัดการ (Planning, Organizing, Leading and Controlling: POLC) กระบวนการทฤษฎีระบบเปิด (Open System Theory) และแบบผสมผสาน (Mixed Method) ซึ่งอาจทำให้เกิดการสับสนและความไม่ชัดเจนในรายละเอียดของตัวแปรสังเกตบางส่วนและในบางประเด็นอาจมีความซ้ำซ้อนหรือใกล้เคียงกันมาก ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรสังเกตตามแนวคิดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ และแนวคิดที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อลดจำนวนตัวแปร โดยการสกัดหาองค์ประกอบร่วมของตัวแปร และวิเคราะห์อิทธิพลขององค์ประกอบที่ได้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้สามารถนำองค์ประกอบและข้อค้นพบจากงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบเครื่องมือเก็บข้อมูลเพื่อติดตามและประเมินผลการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่มีความสอดคล้องกับบริบทสะดวก และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์

- 1) วิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการคุณภาพของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
- 2) ศึกษาปัจจัยองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวทางการวิจัย (Research Guideline) ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ Deming (1950 อ้างถึงใน เทวรินทร์ ประสิทธิ์เสวีรัฐ, 2556) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ PDCA โดย “P” หมายถึง การวางแผน “D” หมายถึง การลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ “C” หมายถึง การควบคุมการตรวจประสิทธิผลสอบผลการดำเนินงาน และ “A” หมายถึง การนำผลการตรวจสอบมาวางแผนรักษาหรือปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานขององค์การ และจากการสังเคราะห์ของ Prajogo and Cooper (2010, pp. 26-35) Kelemen (2003, pp. 99-108) William (1997) และ Shingo (1992) อ้างถึงใน ดวงใจ รักษากุล(2545, น. 14-18) และ James and James (2003, pp.317-344) พบว่า การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มีหลักการสำคัญ ดังนี้ 1) การมุ่งเน้นที่ลูกค้า(customer focus) หรือ การมุ่งเน้นที่คุณภาพ (quality focus) หมายถึง การมุ่งเน้นที่ลูกค้า ถือเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ซึ่งองค์การจะต้องศึกษาวิจัยความต้องการและวัดความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์การให้มีคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ 2) การปรับปรุงกระบวนการ (process improvement) หมายถึง เป้าหมายของการปรับปรุงกระบวนการ คือ การกำจัดข้อผิดพลาดและเพิ่มคุณภาพของงานที่จัดทำขึ้น การที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายนอกได้นั้นผู้บริหารและพนักงานจะต้องมองการทำงาน (การผลิต) อย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่องกันไปตั้งแต่จุดเริ่มต้น คือ วัตถุประสงค์จนถึงจุดสุดท้ายของกระบวนการ คือ สินค้าหรือบริการที่ถึงมือลูกค้า การมุ่งเน้นที่กระบวนการทำให้เกิดสภาพ “ลูกค้าภายใน (internal customer)” ขึ้น คือ พนักงานทุกคนจะเป็นทั้งผู้ซื้อและผู้ขายในตัวเอง เมื่อรับงานจากพนักงานก่อนหน้าเราเป็นผู้ซื้อเมื่อทำงานในส่วนที่รับผิดชอบเสร็จแล้วส่งต่อเราก็เป็นผู้ขาย (external customer) โดยถือว่า “กระบวนการถัดไป คือ ลูกค้าของเรา” 3) ทุกคนมีส่วนร่วมในองค์การ (total involvement) หมายถึง เป็นองค์การที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงสู่ “องค์กรคุณภาพ” (quality organization) ถือเป็นสิ่งจำเป็นที่การนำความรู้และประสบการณ์ของพนักงานทุกคนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการมีส่วนร่วมของพนักงานด้วยการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม (employee Involvement) 4) การบริหารด้วยข้อเท็จจริง (management by facts) หมายถึง ข้อเท็จจริงเพื่อการบริหารคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วมจะได้อาจมาจากการเก็บข้อมูล (data collection) ตัวเลข (figures) สถิติ (statistics) การบริหารด้วยข้อเท็จจริง

คือ การใช้ข้อเท็จจริงเพื่อการพิจารณาและตัดสินใจ ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลตัวเลขต่าง ๆ เช่น ความสั้น ความยาว ยอดขาย ปริมาณของเวลาที่ใช้ เป็นต้น 5) การระดมสมอง (brainstorming) หมายถึง เทคนิคเพื่อทำให้เกิดความคิดใหม่ๆ จากการประชุม โดยผู้ร่วมประชุมเสนอความคิดเห็นออกมาให้มากที่สุดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ได้กำหนดไว้แล้ว เพื่อการแก้ปัญหาหรือการกำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับเรื่องนั้นๆ 6) การให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ (give importance to the process and prevent recurrence) หมายถึง การปรับปรุงงานจะเกิดขึ้นได้เมื่อกำจัดที่สาเหตุของปัญหา หรือ มีมาตรการแก้ไขที่กระบวนการ มิใช่แก้ที่ผลลัพธ์ การป้องกันการเกิดซ้ำ จะทำได้เมื่อมีการกำจัดสาเหตุของความเสียหาย ทบทวนมาตรฐานของงานและดำเนินการ เพื่อกำจัดสาเหตุต่างๆ เหล่านั้น และฝึกอบรมพนักงานโดยวิธีใหม่ 7) การใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อกำหนดความสูญเสียจากคุณภาพ โดยใช้ข้อเท็จจริง หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า คุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ผลิต และกระบวนการที่ผลิตของผลิตภัณฑ์ดังกล่าวจะต้องได้รับการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอด้วยการใช้วงจร PDCA เพื่อปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อเท็จจริงของสถานการณ์จะต้องมีการรวบรวมและการตัดสินใจ จะต้องวางอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงดังกล่าว และสิ่งเหล่านี้ต้องการการประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติเข้าช่วย 8) การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพขององค์การที่ต้องการ หมายถึง การที่พนักงานแต่ละคนจะต้องมีความรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้นและยังส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การอีกด้วย

เห็นได้ว่า หลักการการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ถ้าดำเนินการอย่างเป็นระบบตามหลักการแล้วจะส่งผลให้พนักงานเกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และช่วยลดปัญหาและความผิดพลาดจากการทำงานได้ ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ทั้งในระดับพนักงานและองค์การ

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน Gibson, et al (1988, p. 812) อ้างถึงใน รัฐพล ศรีรัตโน (2551, น. 32-33) พิทยา บวรวัฒนา (2530, น. 10) นิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นเรื่องของการกระทำ หรือความพยายามที่มีความมุ่งหมายที่ตั้งไว้หรือปรารถนาให้บังเกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้น ตรงครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพและใช้พลังงานน้อยเพียงใด และ Katz and Khan (1971, p. 67) กล่าวว่า ถ้าเป็นหน่วยงานที่สังกัดภาครัฐประสิทธิผลควรมองที่สังคมเป็นหลัก ประสิทธิภาพอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ 1) ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานหรือกิจกรรมใดๆ แล้วประสบความสำเร็จทำให้บังเกิดผลตามวัตถุประสงค์ 2) ประสิทธิภาพขององค์การ ประกอบด้วย 2.1) การผลิต (Production) องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์การ 2.2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์การที่มีประสิทธิผลถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Input) ที่ใช้กับผลผลิต (Output) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์การมีประสิทธิผลถ้าผลการดำเนินงานขององค์การนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์การ 4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์การและภายนอกองค์การ 5) การพัฒนา (Development) องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และวิสัยความสามารถ (Capacity) ขององค์การที่เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ความหมายของประสิทธิผลทั้งระดับบุคคลและระดับองค์การมีความหมายครอบคลุมทั้งผลการดำเนินงานที่สนองวัตถุประสงค์ได้ผลดีทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ และยังคงครอบคลุมถึงกระบวนการดำเนินงานที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและใช้วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการคุณภาพองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 5,024 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบมากกว่าจำนวน 300 คนขึ้นไป ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดี (Pearson and Mundform, 2010, p. 356) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีการกระจายตัวเป็นกลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มมีลักษณะประชากรใกล้เคียงกัน โดยสุ่มจากพนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการของหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ได้แก่ หน่วยงานระดับวิทยาลัย คณะสถาบัน และหน่วยงานอื่นที่เทียบเท่า จำนวน 33 หน่วยงาน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถาม จำนวน 350 ฉบับ เพื่อกรณีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ได้แบบสอบถามกลับมาและมีความสมบูรณ์ ทั้งหมด 300 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 85.71

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สายงาน ส่วนที่ 2 เป็นปัจจัยการจัดการคุณภาพ ใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ(Likert Scale) โดย คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4.50 หมายถึง ระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับมาก คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับน้อย และคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ(Tryout) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 คน ได้ทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าแอลฟาของครอนบาค(Cronbach's coefficient alpha) ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุม และด้านการประเมินผลและปรับปรุง เท่ากับ 0.77, 0.89, 0.95 และ 0.91 ตามลำดับ แสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ข้อมูลการวิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการคุณภาพองค์การ ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญ วิธีแกนหลัก (Principle Axis Factoring) และใช้วิธีหมุนแกนมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax Method)
3. การวิเคราะห์อิทธิพลขององค์ประกอบการจัดการคุณภาพองค์การต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) โดยใช้วิธีการ Enter Method

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

- 1.1 ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 171 คน คิดเป็น ร้อยละ 57.00 และเพศชายจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 ต่อมาคือ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 รองมาตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 รองลงมา ปริญญาโท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 ต่อมาคือ ปริญญาเอก จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 รองมาตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อย

ที่สุดคือ ต่ำกว่าปริญญาดริ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 232 คน คิดเป็น ร้อยละ 77.30 และสายวิชาการ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70

1.2 การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์องค์ประกอบ

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ตามแนวคิดการใช้ขนาดตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบในการวิจัย ตามแนวคิดการใช้ขนาดตัวอย่างของ Gorsuch (1983, p. 79 อ้างถึงใน Mac Callum, et al., 2001, pp. 611-637) ที่เสนอว่า สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบในการวิจัยควรมีจำนวน 5-10 เท่าของจำนวนตัวแปรถือว่าเพียงพอ โดยในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดตัวแปร จำนวน 40 ตัว จึงเป็นไปตามเกณฑ์ดังกล่าว

1.2.2 พิจารณาค่าความเหมาะสมของการใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบด้วย Kaiser Meyer-Olkin (KMO) เท่ากับ 0.842 ซึ่งมากกว่า 0.8 ตามเกณฑ์ (Kim and Mueller, 1978 อ้างถึงใน พรณี ลีกิจวัฒน์, 2553, 1105) และพิจารณาค่า Bartlett's Test พบว่า มีการแจกแจงโดยประมาณแบบ Chi-Square = 7946.553 ได้ค่า Significance = .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า กลุ่มตัวแปรด้านการจัดการคุณภาพองค์การ สามารถนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ได้ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1 โดยมีค่าความร่วมกัน (Communality) ของตัวแปรทั้ง 40 ตัว อยู่ที่ .515 - 825

ตารางที่ 1 แสดงค่า KMO and Bartlett's test of sphericity

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.842
	Approx. Chi-Square	7946.553
Bartlett's Test of Sphericity	df	780
	Sig.	.000

2. ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Explanatory Factors Analysis)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผู้วิจัยใช้วิธีแกนหลัก (Principal Axis Factoring) และหมุนแกนด้วยวิธี แวริแม็กซ์ (Varimax) โดยพิจารณาค่าความแปรปรวน (Total Variance Explained) และการวิเคราะห์ใช้เกณฑ์การเลือกองค์ประกอบที่มีค่า (eigenvalue) มากกว่า 1 สามารถจำแนกองค์ประกอบได้จำนวน 9 องค์ประกอบ และมีค่าร้อยละความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 69.002 ของความแปรปรวนทั้งหมด และตารางที่ 3

ตารางที่ 2 รายละเอียดการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยด้านการจัดการคุณภาพองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัย ในกำกับรัฐแห่งหนึ่ง

ปัจจัยด้านการจัดการคุณภาพองค์การ	M	S.D.	ชื่อองค์ประกอบ
1. ท่านมีส่วนร่วมการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรคของหน่วยงานก่อนสร้างกลยุทธ์การดำเนินงาน	3.51	0.89	1. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
8. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	3.54	0.92	
13. ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความสอดคล้องและความถูกต้องของเอกสารหลักฐานอ้างอิงในหน่วยงาน	3.24	0.81	
14. ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความถูกต้องของการปฏิบัติงานตามแผนการประกันคุณภาพของหน่วยงาน	3.57	0.88	
15. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานของท่าน	3.47	0.85	
16. ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และรายงานปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	3.47	0.95	
17. ท่านมักแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	3.47	0.85	
18. หน่วยงานท่านมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงาน	3.53	0.85	
19. ท่านได้นำผลการประเมินตนเองมาปรับปรุงพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานของตน	3.61	0.81	
20. ท่านได้นำผลการประเมินตนเองมาปรับปรุงเป้าหมายตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของท่าน	3.42	0.78	2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
30. หน่วยงานของท่านตระหนักในบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานในเรื่องมาตรฐานคุณภาพการทำงาน	3.74	0.69	
9. ท่านปฏิบัติงานตามคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของท่าน	3.94	0.63	
21. ท่านได้นำผลการประเมินตนเองมาเป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป	3.94	0.62	
26. หน่วยงานของท่านมีการสำรวจความผิดพลาดจากพัฒนาความสามารถของพนักงาน	3.90	0.70	
29. หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมหรือให้ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน รับผิดชอบตลอดเวลา	3.98	0.67	
31. ท่านตระหนักในบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานในเรื่องมาตรฐานคุณภาพการทำงาน	3.94	0.68	
34. หน่วยงานของท่านใช้ข้อมูลตัวเลขที่สามารถแปรเปลี่ยนเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการพิจารณาตัดสินใจเพื่อลดความสูญเปล่าในการทำงาน	3.91	0.57	
36. ท่านคิดว่าค่าจ้าง ต้นทุนทรัพยากร และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับภาระงานของท่านมีความเหมาะสม	3.86	0.78	

ตารางที่ 2 รายละเอียดการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยด้านการจัดการคุณภาพองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัย ในกำกับรัฐแห่งหนึ่ง (ต่อ)

ปัจจัยด้านการจัดการคุณภาพองค์การ	M	S.D.	ชื่อองค์ประกอบ
22. หัวหน้างานทำหน้าผลการประเมินไปประกอบการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงและวางแผนงาน	3.91	0.70	3. การสนับสนุนการปฏิบัติงาน
23. หน่วยงานของท่านกระตุ้นและส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน	4.02	0.65	
24. หน่วยงานของท่านมีการสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายก่อนการวางแผนงานดำเนินงาน และบริการ	4.01	0.59	
25. หน่วยงานของท่านมีการเก็บข้อมูลความสูญเสียหรือความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงาน	3.98	0.59	
27. หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมให้กับพนักงานในทุกระดับ	3.99	0.69	
32. หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ลึกจึ้งจริงจังมุ่งมั่นในการดำเนินงานของหน่วยงานในเรื่องของคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ	3.78	0.73	
33. หน่วยงานของท่านใช้ข้อเท็จจริงมาพิจารณาและตัดสินใจในการดำเนินงาน	4.00	0.66	
38. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานของท่านมีความพร้อมและทันสมัย	4.16	0.65	4. ทิศทางการปฏิบัติงาน
3. หน่วยงานของท่านมีการประชุมระดมความคิดเห็นจากผู้มีความรู้ความสามารถจากทุกส่วนงาน ในองค์การเพื่อกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด ตามพันธกิจของหน่วยงาน	3.64	0.84	
4. ท่านทราบวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าในสายงาน และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของท่าน	3.45	0.82	
28. หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพให้กับพนักงาน	3.87	0.78	5. มาตรฐานการปฏิบัติงาน
35. หน่วยงานของท่านมีการนำเทคนิคทางสถิติมาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลในการทำงาน	3.79	0.78	
37. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน	3.68	0.70	

ตารางที่ 2 รายละเอียดการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยด้านการจัดการคุณภาพองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัย ในกำกับรัฐแห่งหนึ่ง (ต่อ)

ปัจจัยด้านการจัดการคุณภาพองค์การ	M	S.D.	ชื่อองค์ประกอบ
2. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.10	1.06	6. การแลกเปลี่ยนความรู้
5. หน่วยงานของท่านมีการระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดวิธีการหรือแนวทางในการรักษามาตรฐานการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.36	0.84	
6. ท่านมีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานของหน่วยงานในด้านต่างๆ ของหน่วยงานตามพันธกิจ	3.22	0.97	
40. สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ และบรรยากาศ เอื้อต่อการแสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน	3.55	0.75	
7. หน่วยงานของท่านมีการจัดทำคู่มือการรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นเอกสารสนับสนุนการดำเนินการจัดการบริหารคุณภาพของหน่วยงาน	3.84	0.78	7. การรายงานผลการปฏิบัติงาน
10. หน่วยงานท่านมีการรวบรวม จัดเก็บ และประเมินผลอย่างเป็นระบบ	3.76	0.75	
11. ท่านต้องมีการรายงานข้อมูลผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานคุณภาพของหน่วยงาน	3.89	0.77	
39. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานของท่านมีเพียงพอในการทำงาน	4.01	0.71	8. สิ่งอำนวยความสะดวก
12. หน่วยงานของท่านมีการแต่งตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจเพื่อทำงานที่ยาก	3.50	0.77	9. การทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 3 จำนวนองค์ประกอบ ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน ร้อยละของความแปรปรวนสะสมของปัจจัยด้าน การจัดการคุณภาพองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐแห่งหนึ่ง

องค์ประกอบที่	ค่าไอเกน (Eigenvalues)	ร้อยละของความแปรปรวน	ร้อยละของความแปรปรวนสะสม
1	5.855	14.637	14.637
2	4.387	10.968	25.605
3	3.854	9.636	35.241
4	2.931	7.327	42.568
5	2.863	7.157	49.726
6	2.376	5.939	55.665
7	2.158	5.395	61.059
8	1.708	4.270	65.329
9	1.469	3.673	69.002

จากตารางที่ 3 แสดงค่า Eigenvalues ของแต่ละองค์ประกอบเรียงจากมากไปน้อย เพื่อใช้พิจารณาจำนวนองค์ประกอบ โดยผู้วิจัยพิจารณาจากค่า Eigenvalues ที่มีค่ามากกว่า 1 ตามกฎของ Kaiser พบว่า มี 9 องค์ประกอบ แสดงว่า การวิเคราะห์ในครั้งนี้สามารถสกัดองค์ประกอบได้ 9 องค์ประกอบ

3. การวิเคราะห์หาค่าประจักษ์ขององค์ประกอบการจัดการคุณภาพองค์การต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.83) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามตำแหน่งงานโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาคือ เวลาในการปฏิบัติงานที่เคยทำในภาพรวมน้อยลง ($\bar{X} = 3.77$) ต่อมา คือ ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดน้อยลง ($\bar{X} = 3.63$) ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การได้รับคำชมเรื่องผลการทำงานจากผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 3.46$)

เมื่อนำปัจจัยด้านการจัดการคุณภาพองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า สามารถทำนายการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐได้ร้อยละ 33.30 ผู้วิจัยตรวจสอบค่าความคลาดเคลื่อนด้วยการพิจารณาค่า Durbin-Watson พบว่า มีค่าเท่ากับ 1.942 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 - 2.5 สรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเอง จึงนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงถดถอยแบบพหุคูณ รายละเอียด ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 องค์ประกอบด้านการจัดการคุณภาพองค์การกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ตัวพยากรณ์	B	SE B	Beta	T	Sig.
ค่าคงตัว	2.332	.280		8.332	.000
1.องค์ประกอบด้าน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	.544	.068	.559	8.042	.000*
2.องค์ประกอบด้าน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	.271	.096	.223	2.819	.005*
3.องค์ประกอบด้าน การสนับสนุนการปฏิบัติงาน	.055	.094	.044	.584	.560
4.องค์ประกอบด้าน ทิศทางการปฏิบัติงาน	.142	.051	.163	2.778	.006*
5.องค์ประกอบด้าน มาตรฐานการปฏิบัติงาน	-.041	.071	-.041	-5.76	.565
6.องค์ประกอบด้าน การแลกเปลี่ยนความรู้	.030	.055	.033	.540	.589
7.องค์ประกอบด้าน การรายงานผลการปฏิบัติงาน	.185	.061	.188	3.044	.003*
8.องค์ประกอบด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	-.030	.046	-.036	-6.51	.516
9.องค์ประกอบด้าน การทำงานเป็นทีม	.066	.044	.085	1.474	.142
R = 0.595, R ² = 0.353, Adjusted R ² = 0.333, SEE = 0.48785, F=17.614, Sig. of F = 0.000* Durbin-Watson 1.942					

จากตารางที่ 4 แสดงองค์ประกอบหรือปัจจัยด้านการจัดการคุณภาพองค์การที่นำมาวิเคราะห์ทั้งหมด 9 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน มีจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ด้านการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รายงานผลการปฏิบัติงาน และทิศทางการปฏิบัติงาน ตามลำดับ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้ $\hat{Y} = 2.332 + 0.544$ (ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน) $+ 0.185$ (ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน) $+ 0.271$ (ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน) $+ 0.142$ (ด้านทิศทางการปฏิบัติงาน) และอธิบายรายละเอียดรายปัจจัยได้ ดังนี้

3.1) ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน = .544 หมายความว่า จำนวนของการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ จะเพิ่มขึ้น 0.544 หน่วย เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน $H_0 (P < 0.05)$ แสดงว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐาน ของงานวิจัย

3.2) ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน = .271 หมายความว่า จำนวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ จะเพิ่มขึ้น .271 หน่วย เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน $H_0 (P < 0.05)$ แสดงว่า ปัจจัยด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัย

3.3) ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยด้านทิศทางการปฏิบัติงาน = .142 หมายความว่า จำนวนของทิศทางการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐจะเพิ่มขึ้น .142 หน่วย เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน $H_0 (P < 0.05)$ แสดงว่าปัจจัยด้านทิศทางการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัย

3.4) ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน = .185 หมายความว่า จำนวนของการรายงานผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ จะเพิ่มขึ้น .185 หน่วย เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน $H_0 (P < 0.05)$ แสดงว่า ปัจจัยด้านการรายงานผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัย

อภิปรายผล

1.จากการวิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการคุณภาพองค์การ พบองค์ประกอบที่สำคัญ จำนวน 9 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ตั้งชื่อว่า การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยตัวแปร 11 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรเดิมทุกตัวได้ 14.637% องค์ประกอบที่ 2 ตั้งชื่อว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยตัวแปร 7 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรเดิมทุกตัวได้ 10.968% องค์ประกอบที่ 3 ตั้งชื่อว่า การสนับสนุนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยตัวแปร 6 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรเดิมทุกตัวได้ 9.636% องค์ประกอบที่ 4 ตั้งชื่อว่า ทิศทางการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรเดิมทุกตัวได้ 7.327% องค์ประกอบที่ 5 ตั้งชื่อว่า มาตรฐานการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยตัวแปร 3 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรเดิมทุกตัวได้ 7.157% องค์ประกอบที่ 6 ตั้งชื่อว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรเดิมทุกตัวได้ 5.939% องค์ประกอบที่ 7 ตั้งชื่อว่า สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยตัวแปร 1 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรเดิมทุกตัวได้ 5.395% องค์ประกอบที่ 8 ตั้งชื่อว่า การรายงานผลการปฏิบัติการ ประกอบด้วยตัวแปร 3 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรเดิมทุกตัวได้ 4.270% องค์ประกอบที่ 9 ชื่อว่า ความยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์การ ประกอบด้วยตัวแปร 1 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรเดิมทุกตัวได้ 3.673% รวมทุกองค์ประกอบที่ได้ร่วมกันอธิบายความแปรปรวน 69.002% อยู่ในเกณฑ์ดี สอดคล้องกับ Parson (1993, p. 3071 อ้างถึงใน โคภิตา คล้ายหนองสรวง, 2558, น. 53) ที่กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิผล เนื่องจากการที่คนในองค์การเข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้รวมถึงหาแนวทางการแก้ไขปัญหา กำหนดทิศทางและวางแผนปรับปรุงการทำงานร่วมกันจะทำให้ฝ่ายบริหารกำหนดแนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็นมากกว่าการที่ไม่เปิดให้คนในองค์การเข้ามามีส่วนร่วม Cummings (2008, p. 353-365) และ

Kotter (1996, p. 172) กล่าวว่า โครงสร้างองค์การที่เหมาะสมกับบริบทขององค์การในปัจจุบันนั้น คือ โครงสร้างแบบยืดหยุ่น ซึ่งเป็นโครงสร้างที่มีการเชื่อมโยงหน่วยงานในองค์การเข้าด้วยกัน ทั้งนี้ต้องมีปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ สภาพแวดล้อม วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้้องค์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความชัดเจนควรจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานขององค์การเพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติงานและช่วยควบคุมคุณภาพการดำเนินงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพ (James and James, 2003, pp. 3-40) สุดท้ายเพื่อให้้องค์การเกิดการเรียนรู้และปรับตัวได้ทันกับสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา ้องค์การควรมีการรายงานผลหรือการจัดการข้อมูลป้อนกลับอย่างเป็นระบบ (Cumming and Worley, 2008, pp. 139-149)

2. องค์ประกอบการจัดการคุณภาพขององค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ จากผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ จำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่

2.1 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Murgatroyd and Murgan (1993, p. 64) ที่กล่าวว่า การจัดการคุณภาพขององค์การโดยรวมต้องมีทิศทางการทำงานที่ชัดเจน และมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน รวมถึงต้องมีส่วนร่วมในการทำงาน จึงจะเกิดประสิทธิผลในการทำงาน

2.2 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Blake & Mouton (1995 อ้างถึงใน ขวัญชัย ภูมิวิวัฒน์ชัยการ, 2557, น. 15) ที่กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขึ้นอยู่กับรูปแบบการทำงานที่มุ่งเน้นให้งานมีประสิทธิภาพและสร้างให้ผู้ที่บังคับบัญชาเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยเป็นการผนึกกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกัน ซึ่งจะทำให้้องค์การได้รับร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงาน

2.3 ปัจจัยด้านทิศทางการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานทราบทิศทางขององค์การและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากขึ้นจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น อาจกล่าวได้ว่า การกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ แนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนการสื่อสารที่ชัดเจนจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เนื่องจากพนักงานทราบว่าควรปรับปรุงหรือพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานไปในทิศทางใด เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางขององค์การและเส้นทางอาชีพตามตำแหน่งงาน (ธนกร กรวัชรเจริญ, 2555, น. 12; Murgatroyd and Murgan, 1993, p. 64)

2.4 ปัจจัยด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบมากขึ้นจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Dejanasz, et al. (2002, p. 445) นอกจากนี้ Jackson and Schuler (2003, p. 776) ได้กล่าวว่า การรายงานผลข้อมูลการปฏิบัติงานถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริหารงานโดยผลการปฏิบัติงาน (Job Performance Management) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน และผู้บริหารเห็นถึงผลการปฏิบัติงานของตน และองค์การว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่อย่างไร เพื่อให้สามารถร่วมกันแก้ไขปัญหา ปรับปรุง และพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น โดยผลการให้ข้อมูลย้อนกลับ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน (สุชาภา คล้ายมณี และคณะ, 2554, น. บทคัดย่อ) และผลการป้อนกลับของข้อมูลนั้นเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ทักษะ และบทบาทเป็นอย่างมาก โดยผลย้อนกลับนั้นช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยทำหน้าที่แก้ไขข้อผิดพลาด กระตุ้นให้รักษาความสามารถและความพยายามบรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้ (พลอยไพลิน นิลกรรณ, 2552, น. 10-11)

3. องค์ประกอบการจัดการคุณภาพขององค์การที่ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ จากผลการวิจัย พบว่า มี 5 ปัจจัย โดยผู้วิจัยมีความคิดเห็นรายปัจจัย ดังนี้

- 1) การสนับสนุนการปฏิบัติงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงานในระดับที่สูง จึงทำให้การส่งเสริมสนับสนุนในด้านอื่น ไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

2) มาตรฐานการปฏิบัติงาน เนื่องจากมหาไถ่ในกำกับรัฐมีการใช้การบริหารงานและประเมินผลงานด้วยตัวชี้วัดตามตำแหน่งงาน เป็นการทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยต้องดำเนินงานตามมาตรฐานตัวชี้วัดดังกล่าว เพื่อให้บรรลุตัวชี้วัดการผลการปฏิบัติงานของตน 3) การแลกเปลี่ยนความรู้ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐมีการรายงานผลการปฏิบัติงานซึ่งพนักงานส่วนใหญ่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นก่อนการวางแผนงานต่างๆ จึงทำให้รับทราบแนวทางและรูปแบบการดำเนินงานที่ชัดเจนอยู่ก่อนแล้ว กอปรกับมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐนั้นรายละเอียดของงานในแต่ละปีไม่มีความเปลี่ยนแปลงมาก 4) สิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากปัจจุบันงานที่มีความซับซ้อนมหาวิทยาลัยจะใช้การจ้างเหมาหน่วยงานภายนอกมาดำเนินงานแทน (outsourcing) เพื่อให้ได้งานตามเป้าหมายที่ต้องการ พนักงานเป็นผู้กำกับดูแลเท่านั้น อีกทั้งยังเป็นการลดต้นทุนคงที่ในการบริหารงาน และ 5) การทำงานเป็นทีม เนื่องจากการปฏิบัติงานปัจจุบันมีการแจกแจงรายละเอียดที่มีความชัดเจนมากขึ้น การที่พนักงานมารวมกันดำเนินงานต่างๆ จึงเป็นผลมาช้ข้อตกลงการจ้างปฏิบัติงาน โดยมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานเป็นตัวกำกับ

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป คือ การวิจัยครั้งนี้ค้นพบองค์ประกอบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ จำนวน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3) ทิศทางการปฏิบัติงาน และ 4) การรายงานผลการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในเชิงการจัดการ

1. ผลการวิจัยนี้ หากพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้ง 4 ปัจจัย พบว่าเป็นตัวแปรหรือปัจจัยที่ควบคุมได้ (Controllable factors) ทั้งสิ้น ดังนั้น ผู้บริหารองค์การหรือหน่วยงานในมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐในทุกระดับจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในปัจจัยเหล่านี้ โดย 1) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม พบว่า มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงสุด ผู้บริหารควรทำความเข้าใจกับพนักงานทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการว่า การจัดการคุณภาพนั้นเป็นส่วนหนึ่งในหน้าที่ของพนักงานทุกคน ไม่ใช่งานของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (ประชาภรณ์ ทัพโพธิ์, 2557, น. 486) โดยกำหนดให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนการวางแผน การดำเนินงาน ชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพ และมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรพัฒนาตัวบ่งชี้กระบวนการปฏิบัติงานในระดับบุคคลให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการคุณภาพขององค์การ 3) ปัจจัยด้านทิศทางการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรแจ้ง นโยบาย แผนยุทธศาสตร์ และแนวทางการปฏิบัติงานในระดับบุคคลให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการทราบ ตลอดจนระบบการประเมินผลของมหาวิทยาลัย เพื่อให้พนักงานมหาวิทยาลัยทราบและสามารถวางแผนการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของตนให้สอดคล้องกับความต้องการของมหาวิทยาลัย 4) ปัจจัยด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรจัดทำระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานในระดับบุคคล ระดับฝ่าย และระดับคณะหรือเทียบเท่า โดยกำหนดให้หัวหน้างานตามสายการบังคับบัญชาเป็นผู้สรุปผลและรายงานต่อผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับปรุงการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาได้ทันการก่อนเกิดความเสียหายต่อผลการดำเนินงานขององค์การ หรือทำให้้องค์การไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐควรพัฒนาตัวบ่งชี้ทั้งระบบ โดยประยุกต์จากองค์ประกอบที่ได้จากการวิจัยนี้ เพื่อสร้างนวัตกรรมด้านการประเมินผล หรือนวัตกรรมด้านการจัดการ (มนลิส ลิทธิสมบุรณ์, 2550, น. 2) ทั่วทั้งองค์การให้สอดคล้องกับบริบทขององค์การ

ข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎี

ควรนำปัจจัยที่ค้นพบครั้งนี้ ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพ ด้านทิศทางการปฏิบัติงาน และด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน ไปศึกษาในองค์การและบริบทอื่น เช่น มหาวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยรัฐ เป็นต้น เพื่อยืนยันตัวแปรเชิงสาเหตุที่ค้นพบจากงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

- กฤษณ์กร วงศ์ไทย (บ.ก.). *การยกระดับมาตรฐานการศึกษาไปสู่สากล(ตอนที่ 1)*. (2557, มกราคม).
อนุสารอุดมศึกษา ประจำเดือนมกราคม, 12-13.
- กฤษณ์กร วงศ์ไทย (บ.ก.). *การยกระดับมาตรฐานการศึกษาไปสู่สากล(ตอนที่ 2)*. (2557, กุมภาพันธ์).
อนุสารอุดมศึกษา ประจำเดือนกุมภาพันธ์, 16.
- ขวัญชัย ภูมิวิวัฒน์ชัยการ. (2557). *ระบบการทำงานการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อผลของการทำงานของ
พนักงานระดับปฏิบัติการ(ย่านสีลม)*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
กรุงเทพ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- งานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรใน
การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*. เอกสารรายงานวิจัย ฝ่ายงาน
ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. สืบค้น 14 พฤษภาคม 2560,
จาก <http://qa.pkru.ac.th>.
- ดวงใจ รักษากุล. (2545). *แนวทางการพัฒนาระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ไปสู่ระบบบริหาร
คุณภาพโดยรวม(TQM)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร) กรุงเทพ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เทวินทร์ ประสิทธิ์เสริฐ. (2556). *หลักการดำเนินงานตามวงจรเดมมิง (The Deming Cycle) PDCA*.
สืบค้น 15 พฤษภาคม 2560, จาก <http://www.cgpcenter.com/generalknowledges/pdca/pdca.html>.
- จนกร กรวัชรเจริญ. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัททวอลิตี้
เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหาร) ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิระดา ภิญญ. (2555). *เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบสำหรับงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 1).
กรุงเทพมหานคร: เพ็ชรน้ำหลวง ฟรินดิง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- มนลัช สิทธิสมบูรณ์. (2550). *ชุดฝึกอบรมเหนือตำรา: การทำวิจัยเพื่อเลื่อนวิทยฐานะ*.
(คณะศึกษาศาสตร์). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- น้ำฝน มงคลอ้อม. (2554). *การจัดการผู้บริหารโดยรวมของผู้บริหารโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี
เขตพระนคร*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหาร) กรุงเทพ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เบญจมาศ เจริญสุขพลอยผล และ รุ่งอรุณ สิงคลีประภา. (2556). *การศึกษาผลการดำเนินการด้าน
มุ่งเน้นลูกค้าตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)*.
วารสารวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 10(2), 3-4.
- ประชาภรณ์ ทัพโพธิ์. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครปฐม*. *วารสารวิชาการเวอร์ริเตียน อี เจอร์นอล, 7(2)*, 486.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2530). *รัฐศาสตร์ ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรธณี ลีกิจวัฒน์. (2553). *การพัฒนาองค์ประกอบของสมรรถภาพครูเทคโนโลยีสารสนเทศระดับ
มัธยมศึกษาตอนต้น*. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับบัณฑิตศึกษา), 15(11)*, 1105.
- พลอยไพลิน นิลกรรณ์. (2552). *ผลของการให้ผลย้อนกลับที่มีต่อการเรียนรู้ทักษะการตีลูกซอฟท์บอล*.
(ปริญญาโทบริหาร) กรุงเทพ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัฐพล ศรีกัตถัญญ. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารชนชาติ จำกัด(มหาชน) สำนักงานอาคารกลางเข้าสู่รัชดาภิเษก*. (ปริญญาโทบริหาร
มหาบัณฑิต) กรุงเทพ: มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุชาภา คล้ายมณี คณินนิตย์ พงษ์สุวรรณ พรพัตร์ ชมกลาง และวัชร อภาธีรพงศ์. (2557). *ผลการให้
ข้อมูลย้อนกลับต่อการปฏิบัติ กิจกรรม 5ส หอพัก ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล
บรมราชชนนี นครราชสีมา*. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ, 20(1)*, 67.

- โคภิตา คล้ายหนองสรวง. (2558). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Cummings, T. G. (2008). *Handbook of Organization Development*. Washington DC: SAGE Publication.
- Cummings, T. G. and Worley C. G. (2008). Feeding Back Diagnostic Information. In *Organization Development & Change* (pp. 139-149). Canada: South-Western, Cengage Learning.
- Dejanasz, S. C., Dowd, K. O. and Schneider, B. Z. (2002). *Interpersonal Skill in Organization*. New York: McGrawHill.
- Jackson, S. E. and Schuler, R. S. (2003). *Managing Human Resource Through Strategic Partnerships* (8thed)., Ohio: Thomson/South-Western.
- James, R. E. and James, W. D. (2003). *Total Quality: Management, Organization, and Strategy*. Harrisonburg: South-Western, Thomson Learning.
- Kaiser, H. F. (1956). *The Verimax Method of Factor Analysis*. Unpublished doctoral desertation, University of California, Berkley.
- Katz, D. and Khan, R. (1971). *The Social Psychology Organization*. New York: John Wiley & Sons.
- Kelemen, M. L. (2003). *Managing Quality*. London: Publication.
- Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Maccallum, R. C., Widaman, K. F., Preacher, K. J., and Hong, S. (2001). Sample Size in Factor Analysis: The Role of Model Error. *Multivariate Behavioral Research*, 36(4), 611-637.
- Murgatroy, S. and Morgan, C. (1993). *Total Quality Management and The school*. Buckingham: The Open University Press.
- Pearson, R. H. and Mundform, D. J. (2010). Recommended Sample Size for Conducting Exploratory Factor Analysis on Dichotomous Data. *Journal of Modern Applied Statistical Methods*, 9(2), 359.
- Prajogo, D. I. and Cooper, B. K. (2010). The Effect of People-Related TQM Practice on Job Satisfaction: A Hierarchical Model. *Production Planing & Control*, 21(1), 26-35.