

การประเมินผลการใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015
ในการพัฒนางานบริหารทั่วไปของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ
Evaluation of the Quality Management System Improvement ISO 9001:2015
of General Administration in the National Institute of Animal Health

สมชาย ช่างทอง
Somchai Charnngthong

Abstract

Backgrounds: The National Institute of Animal Health (NIAH) improved general administration by using the quality management system (QMS) which NIAH obtained the ISO 9001:2008 certification in April 2014 and the ISO 9001:2015 certification in July 2017 from the office of a certification body, Thailand Institute of Scientific and Technological Research. However, NIAH has not yet evaluated this system. So its current state is not available which will affect efficiency, the officer's morale and some working problems.

Methods: This study was to evaluate of the NIAH's QMS improvement ISO 9001:2015 about six general administration scopes consisting of general affair, inventory, account & finance, budget & planning, maintenance and vehicle services in the 2018 fiscal year by using the CIPP model consisting of context, input, process and product evaluation and compare the individual satisfaction from questionnaires. The respondents of the study were collected from a purposive sample of 40 from 62 officers. Frequency, percentage, mean, standard deviation and one-way analysis of variances and least-significant different (LSD) were used to describe the data gathered on the extent of satisfaction of the involved officers by considering individual factors by using PSPP software.

Results: The results showed that the overall evaluation of NIAH's QMS improvement has a high level of satisfaction. The average level of satisfaction on product evaluation has the maximum value following by input, process and context evaluation. The account & finance service has the maximum value following by vehicle, budget & planning, maintenance, inventory and general affair services. There were statistically significant differences in mean scores of satisfaction between sex and type of officers, between civil officers and civil employees ($p < 0.05$). There were no statistically significant differences in mean scores of satisfaction among ages, educational levels, work levels, general work experience, responsibility, QMS experience and knowledge levels ($p > 0.05$). QMS efficiency is 87.30%. The input problems have the maximum value following by context, process and product problems. Also, there were some problems differently in six work scopes.

Conclusions: The study showed that sex and type of officers affected officer's satisfaction differently. The overall results on context, input, process and product evaluation have much value, product evaluation has the maximum value and context evaluation has the minimum value. The maximum problems in general affair services were process factors and in inventory, account & finance, budget & planning, maintenance and vehicle services were input factors. It is recommended that the leadership/commitment of administrators supporting infrastructure, organizational knowledge, cooperation, communication and continuous improvement have been focused.

keywords: evaluation, ISO 9001:2015 quality management system, National Institute of Animal Health

*สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ กรมปศุสัตว์ เกษตรกลาง ลาดยาว จตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทรศัพท์ 0-2579-8908 ถึง 14 ต่อ 111 อีเมล somchai@dld.go.th

*National Institute of Animal Health, Kasetklang, Ladyao, Chatuchak, Bangkok, 10900 Tel. 0-2579-8908-14, ext. 111 E-mail: somchai@dld.go.th

บทคัดย่อ

ที่มาของการศึกษา: สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้พัฒนางานบริหารทั่วไป และได้รับการรับรอง ISO 9001:2008 จากสำนักรับรองระบบคุณภาพ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย เมื่อเดือนเมษายน 2557 ต่อมาได้รับรอง ISO 9001:2015 เมื่อเดือนกรกฎาคม 2560 อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมาสภาพสุขภาพสัตว์แห่งชาติยังไม่เคยประเมินผลการใช้ระบบนี้ ทำให้ไม่ทราบสถานภาพการปฏิบัติงานซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพ ขวัญ และกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ

วิธีการ: ทำการศึกษาผลการใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ในการพัฒนางานบริหารทั่วไปของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 6 งาน คือ งานธุรการ งานพัสดุ งานการเงินและบัญชี งานแผนและงบประมาณ งานช่าง และงานยานยนต์ โดยประเมินผลด้วย CIPP model ประกอบด้วยด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง แบ่งตามปัจจัยส่วนบุคคลจากข้อมูลการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน จากจำนวน 62 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด ด้วยโปรแกรม PSPP

ผล: ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติที่มีต่อการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ในทุกงานอยู่ในระดับมาก ด้านผลผลิตมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และบริบท งานการเงินและบัญชีมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ งานยานยนต์ งานแผนและงบประมาณ งานช่าง งานพัสดุ และงานธุรการ พบว่าปัจจัยด้านเพศและประเภทที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการและพนักงานราชการ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเหมาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$)

ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน ประสบการณ์ในการทำงานทั่วไป หน้าที่ ประสบการณ์ทำงาน และระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) ประสิทธิภาพการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.30 พบปัญหาการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพด้านปัจจัยนำเข้ามากที่สุด รองลงมา คือ บริบท กระบวนการ และผลผลิต และแตกต่างกันใน 6 งาน

สรุป: จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าเพศและประเภทของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านผลผลิตมากที่สุดและด้านบริบทน้อยที่สุด ผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีมีความพึงพอใจมากที่สุดและงานธุรการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีปัญหาด้านปัจจัยนำเข้ามากที่สุดและด้านผลผลิตน้อยที่สุด งานธุรการมีปัญหามากที่สุดด้านกระบวนการ ส่วนงานพัสดุ งานการเงินและบัญชี งานแผนและงบประมาณ งานช่าง และงานยานยนต์มีปัญหามากที่สุด ด้านปัจจัยนำเข้า มีข้อเสนอแนะด้านความมุ่งมั่นและการสนับสนุนของผู้บริหารด้านโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน การเผยแพร่ความรู้ และการปรับปรุง แก้ไขอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: การประเมินผล ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

บทนำ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ถูกนำมาใช้ในหน่วยงานทั้งภาคเอกชนและภาครัฐทั่วโลกไม่น้อยกว่า 1 ล้านแห่งใน 187 ประเทศ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้มีมาตรฐานสากล (Mandersa *et al.*, 2016) โดยทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสำหรับควบคุม ตรวจสอบ และป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ (พิเชษฐ์, 2553) ทำให้มีผลดีต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานและภาพลักษณ์ขององค์กร (ชาลินทร์, 2561; ดวงใจ และคณะ, 2558) ในส่วนของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ มีนโยบายพัฒนางานบริหารทั่วไปซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนงานหลักของสถาบัน

สุขภาพสัตว์แห่งชาติ ได้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาประยุกต์ใช้และได้รับการรับรอง ISO 9001:2008 จากสำนักรับรองระบบคุณภาพ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย เมื่อเดือนเมษายน 2557 ต่อมาได้ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001:2015 ซึ่งประกาศใช้เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2558 และได้รับการรับรอง ISO 9001:2015 เมื่อเดือนกรกฎาคม 2560 โดยที่ยึดถือข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพตามเอกสารของฉันทุวพล (2560)

อย่างไรก็ตามสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติยังไม่เคยประเมินผลการใช้ระบบนี้ ทำให้ไม่ทราบสถานการณ์การปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ วิธีที่นิยมใช้ในการประเมินผลระบบ ISO 9001 ได้แก่ CIPP model, goal attainment model และ countenance model สำหรับการศึกษาค้นคว้านี้เลือกใช้ CIPP model (Stufflebeam & Shinkfield, 2007) เนื่องจากวิธีนี้เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายสำหรับใช้ในการประเมินโครงการ (รัตนะ, 2556) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การประเมินบริบท (context evaluation: C) การประเมินปัจจัยนำเข้า (input evaluation: I) การประเมินกระบวนการ (process evaluation: P) และการประเมินผลผลิต (production evaluation: P) ซึ่งมีองค์ประกอบของการประเมินที่สอดคล้องและครอบคลุมการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เพื่อใช้ผลการประเมินเป็นแนวทางการพัฒนา ส่งเสริมประสิทธิภาพ และแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน (เยาวดี, 2556) รวมทั้งรักษาสภาพการปฏิบัติงานบริหารทั่วไปของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติด้วยมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง

อุปกรณ์และวิธีการ

ประชากร / กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานบริหารทั่วไปในสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ใน 6 งาน ได้แก่ งานธุรการ งานพัสดุ งานการเงินและบัญชี งานแผนและงบประมาณ งานช่าง และงานยานยนต์ ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานจ้างเหมา ทั้งหมด 62 คน

กลุ่มตัวอย่าง เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) (บุญชม, 2554) จำนวน 40 คน จากประชากร 62 คน

เครื่องมือที่ใช้

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการสร้างและส่วนประกอบ ดังนี้

1. การสร้างเครื่องมือ

1.1 ศึกษาข้อมูลจากการปฏิบัติงานใน 6 งาน ซึ่งได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 เมื่อเดือนกรกฎาคม 2560 รวบรวมปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นในช่วงก่อน ระหว่างและหลังการได้รับการรับรองระบบนี้

1.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ ระดับการศึกษา ระดับงาน อายุ ประเภทประสบการณ์ในการทำงานทั่วไป หน้าที่ ประสบการณ์ทำงาน และความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ เป็นคำถามแบบปรนัย จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ตามองค์ประกอบของ CIPP model (เยาวดี, 2556) และทำการประเมินค่าแบบ rating scale โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1) จากนั้นทำการแปลค่าเฉลี่ยที่แบ่งเป็นช่วง (บุญชม, 2554) คือ

4.51 – 5.00 มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

2.51 – 3.50 มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

1.00 – 1.50 มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ เป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า 10 ระดับ และความคิดเห็นด้านปัญหาการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ เป็นตัวเลข 4, 3, 2, 1 ในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ เป็นคำถามปลายเปิด

2. วิเคราะห์ความสมเหตุสมผลด้านเนื้อหา (content validity)

2.1 นำแบบสอบถามส่วนที่ 2 ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ทำการประเมินความเหมาะสมของแบบสอบถาม โดยให้คะแนน ดังนี้

- +1 หากแน่ใจว่าคำถามนี้วัดสิ่งที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการจริง
- 0 ไม่แน่ใจ
- 1 แน่ใจว่าคำถามนี้ไม่ได้วัดสิ่งที่ต้องการ

2.2 นำคะแนนมาหาดัชนีสมภาค (index of item objective congruence, IOC) (Rovinelli & Hambleton, 1977) แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีสมภาคตั้งแต่ +0.50 ขึ้นไป นำมาสร้างแบบสอบถาม

3. วิเคราะห์ความเชื่อถือได้ (reliability)

นำแบบสอบถามส่วนที่ 2 ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ด้วยวิธี ครอนบาค อัลฟา (Cronbach's alpha) (Cronbach, 1951) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) เท่ากับ 0.94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน และส่งคืนแบบสอบถามให้ผู้วิจัยเพื่อรวบรวมสำหรับการวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS (Lewis, 2016) เวอร์ชัน 1.0.1 ในส่วนของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ใช้ความถี่และร้อยละ ข้อมูลระดับคะแนนความพึงพอใจจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(S.D.) เปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 เพื่อทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับคะแนนความพึงพอใจระหว่างเพศ ระดับการศึกษา และระดับงาน ใช้ค่าสถิติ t -independent test (ค่า t) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และระหว่าง อายุ ประเภท ประสบการณ์ในการทำงานทั่วไป หน้าที่ในระบบบริหารคุณภาพ ประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ และระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance, ค่า F) และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (least-significant different, LSD) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (ถานินทร์, 2560) ความคิดเห็นด้านปัญหาการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าฐานนิยม (mode) และข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามส่วนที่ 4 นำมาจัดกลุ่ม แจกแจงความถี่ คำนวณ ค่าร้อยละ และจัดลำดับจากมากไปหาน้อย

ผลและวิจารณ์ผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้านเพศ ระดับการศึกษา และระดับงานในตารางที่ 1 พบว่าเป็นเพศชายและหญิงเท่ากัน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และเป็นผู้ปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจพบว่าชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่าง

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้านเพศ ระดับการศึกษา และระดับงานของผู้ตอบแบบสอบถามและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	n	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในด้านที่ประเมิน ($\bar{X} \pm S.D.$)					t
			บริบท	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
เพศ								2.11*
ชาย	20	50.00	4.51 $\pm$ 0.53	4.50 $\pm$ 0.58	4.48 $\pm$ 0.55	4.50 $\pm$ 0.53	4.50 $\pm$ 0.55	
หญิง	20	50.00	4.09 $\pm$ 0.73	4.14 $\pm$ 0.74	4.13 $\pm$ 0.71	4.19 $\pm$ 0.68	4.14 $\pm$ 0.71	
ระดับการศึกษา								0.06
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	42.50	4.30 $\pm$ 0.63	4.31 $\pm$ 0.71	4.31 $\pm$ 0.64	4.36 $\pm$ 0.58	4.32 $\pm$ 0.64	
ปริญญาตรีขึ้นไป	23	57.50	4.32 $\pm$ 0.69	4.35 $\pm$ 0.68	4.32 $\pm$ 0.67	4.34 $\pm$ 0.66	4.33 $\pm$ 0.67	
ระดับงาน								1.13
ผู้ปฏิบัติงาน	34	85.00	4.30 $\pm$ 0.66	4.31 $\pm$ 0.68	4.30 $\pm$ 0.65	4.34 $\pm$ 0.61	4.31 $\pm$ 0.65	
หัวหน้างาน	6	15.00	4.40 $\pm$ 0.67	4.44 $\pm$ 0.71	4.39 $\pm$ 0.67	4.41 $\pm$ 0.67	4.41 $\pm$ 0.68	

* $p < 0.05$

มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ส่วนระดับการศึกษาและระดับงานที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) เนื่องจากปัจจัยด้านเพศเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของปรีชาและมลวิภา (2549) พบว่าปัจจัยด้านเพศเป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวในการใฝ่รู้ ศึกษาหาความรู้และเข้าใจในกระบวนการต่าง ๆ เพศหญิงใฝ่รู้และมีความละเอียดรอบรอบมากกว่าเพศชาย ทำให้เพศหญิงพบข้อบกพร่องของงานมากกว่าเพศชายซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจต่องานน้อยกว่าเพศชาย พบว่าปัจจัยด้านผู้ปฏิบัติงานและความรู้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการนำระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติแตกต่างกัน (วิเชียร, 2552) ปัจจัยด้านงานที่รับผิดชอบ ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (วรรณชนก, 2555) และการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ (วรรณช, 2550) นอกจากนี้ปัจจัยด้านเพศเกี่ยวข้องกับเกี่ยวข้องขวัญ/กำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัย

ด้านระดับการศึกษาและระดับงาน ไม่แตกต่างกันเนื่องจากสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ มีนโยบายการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพกับการปฏิบัติงานด้านบริหารทั่วไปมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กรมปศุสัตว์ พ.ศ. 2561-2565 ข้อที่ 7 ว่าด้วยการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ มีนโยบายการมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานทุกคน จัดโครงสร้างและระบบงานที่มีความคล่องตัวในการดำเนินงานและทันสมัยต่อกฎระเบียบทางราชการ เศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลง เสริมสร้างให้มีการปฏิบัติงานร่วมกัน ประเมินความดีความชอบและเลื่อนขั้นเงินเดือน/ค่าจ้างที่เป็นธรรม เพื่อก่อให้เกิดขวัญ กำลังใจ แรงจูงใจ และความสำนึกรับผิดชอบต่องานของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไปส่วนใหญ่ผ่านการอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้านอายุ ประเภท ประสบการณ์ในการทำงานทั่วไป หน้าที่ในระบบบริหารคุณภาพ

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้านอายุ ประเภท ประสบการณ์ในการทำงานทั่วไป หน้าที่ในระบบบริหารคุณภาพ ประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ และระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	n	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในด้านที่ประเมิน ($\bar{X} \pm S.D.$)					F
			บริบท	ปัจจัยเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
อายุ								0.71
20 – 30 ปี	3	7.50	4.33±0.48	4.33±0.83	4.62±0.49	4.70±0.46	4.51±0.54	
31 – 40 ปี	21	52.50	4.23±0.62	4.30±0.60	4.26±0.62	4.27±0.57	4.27±0.60	
41 – 50 ปี	11	27.50	4.30±0.81	4.23±0.89	4.25±0.79	4.29±0.74	4.26±0.81	
มากกว่า 50 ปี	5	12.50	4.64±0.48	4.68±0.46	4.52±0.50	4.62±0.49	4.62±0.48	
ประเภท								4.92*
พนักงานจ้างเหมา	1	2.50	5.00±0.00	5.00±0.00	5.00±0.00	5.00±0.00	5.00±0.00	
พนักงานราชการ	24	60.00	4.09±0.68	4.06±0.69	4.11±0.67	4.16±0.61	4.10±0.66	
ลูกจ้างประจำ	5	12.50	4.64±0.48	4.68±0.46	4.57±0.50	4.65±0.48	4.64±0.30	
ข้าราชการ	10	25.50	4.62±0.49	4.73±0.46	4.61±0.51	4.61±0.56	4.65±0.51	
ประสบการณ์ในการทำงานทั่วไป								1.10
น้อยกว่า 10 ปี	14	35.00	4.20±0.62	4.31±0.61	4.37±0.57	4.41±0.59	4.33±0.60	
10 – 20 ปี	15	37.50	4.24±0.69	4.18±0.74	4.16±0.71	4.21±0.61	4.19±0.69	
มากกว่า 20 ปี	11	27.50	4.56±0.63	4.56±0.65	4.45±0.65	4.47±0.66	4.51±0.65	
หน้าที่ในระบบบริหารงานคุณภาพ								1.64
งานธุรการ	8	20.00	3.92±0.72	3.77±0.79	3.92±0.71	3.96±0.66	3.89±0.72	
งานพัสดุ	12	30.00	4.35±0.77	4.46±0.64	4.35±0.69	4.41±0.69	4.40±0.69	
งานการเงินฯ	3	7.50	4.60±0.50	4.81±0.39	4.83±0.48	4.50±0.51	4.70±0.48	
งานแผนฯ	2	5.00	4.10±0.31	4.50±0.51	4.37±0.61	4.50±0.51	4.40±0.52	
งานช่าง	8	20.00	4.62±0.49	4.43±0.55	4.29±0.49	4.35±0.48	4.40±0.51	
งานยานยนต์	7	17.50	4.28±0.45	4.39±0.58	4.50±0.53	4.58±0.49	4.58±0.49	
อายุ								0.71

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	n	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในด้านที่ประเมิน ($\bar{X} \pm S.D.$)					F
			บริบท	ปัจจัยเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
ประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ								0.29
น้อยกว่า 1 ปี	4	10.00	4.25±0.63	4.19±0.74	4.37±0.65	4.37±0.79	4.30±0.71	
1 – 3 ปี	23	57.50	4.31±0.68	4.40±0.67	4.38±0.66	4.42±0.59	4.38±0.65	
มากกว่า 3 ปี	13	32.50	4.33±0.66	4.26±0.69	4.18±0.63	4.23±0.61	4.24±0.65	
ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ								0.02
น้อย	14	35.00	4.25±0.58	4.30±0.66	4.29±0.73	4.42±0.62	4.32±0.65	
ปานกลาง	24	60.00	4.35±0.65	4.34±0.72	4.32±0.63	4.30±0.63	4.33±0.66	
มาก	2	5.00	4.20±1.22	4.50±0.51	4.43±0.51	4.43±0.51	4.41±0.30	

* $p < 0.05$

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ที่มีต่อการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ เป็นรายคู่

ประเภท	$\bar{X}$	ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ			
		พนักงานจ้างเหมา	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ
พนักงานจ้างเหมา	4.40	-	0.27	0.24	0.25
พนักงานราชการ	4.13	-	-	0.51	0.52*
ลูกจ้างประจำ	4.64	-	-	-	0.01
ข้าราชการ	4.65	-	-	-	-

* $p < 0.05$

คุณภาพ ประสบการณ์การทำงาน/ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในตารางที่ 2 พบว่าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี เป็นพนักงานราชการ ผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์ในการทำงานทั่วไป 10 – 20 ปี ปฏิบัติงานพัสดุ มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ 1 – 3 ปี และมีความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจพบว่าอายุ ประสบการณ์ในการทำงานทั่วไป หน้าที่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ประสบการณ์ทำงาน/ระดับความรู้เกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) เนื่องจากสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ มีนโยบายการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพกับการปฏิบัติงานด้านบริหารทั่วไปมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กรมปศุสัตว์ พ.ศ. 2561-2565 ข้อที่ 7 ว่าด้วยการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (กรมปศุสัตว์, 2560) มีนโยบายการมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานทุกคน จัดโครงสร้างและระบบงานที่มีความคล่องตัวในการดำเนินงานและทันสมัยต่อกฎระเบียบทางราชการ

เศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลง เสริมสร้างให้มีการปฏิบัติงานร่วมกัน ประเมินความดีความชอบและเลื่อนขั้นเงินเดือน/ค่าจ้างที่เป็นธรรม เพื่อก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ แรงจูงใจ และความสำนึกรับผิดชอบต่องานของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไปทุกคนได้ผ่านการอบรมหรือเรียนรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ส่วนประเภทที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเป็นรายคู่ระหว่างประเภท คือ พนักงานจ้างเหมาพนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และข้าราชการในตารางที่ 3 พบว่าพนักงานราชการและข้าราชการ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เนื่องจากในกลุ่มข้าราชการถูกมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นหัวหน้างานในระบบบริหารคุณภาพ และถือว่าการปฏิบัติหน้าที่เป็นหัวหน้างานในความสำเร็จของงานซึ่งนำไปพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนรวมทั้งเป็นผู้ขับเคลื่อนหลักขององค์กรในการรักษาสถานภาพการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มพนักงานราชการ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านบริบทในตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจด้านบริบทในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านบริบทอยู่ในระดับมาก พบว่าประเด็นในเรื่องหน่วยงานกำหนดนโยบายคุณภาพที่ชัดเจนและครอบคลุมภารกิจของงานบริหารทั่วไปมีระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$) และต่ำสุด คือ หน่วยงานกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ($\bar{X} = 4.20$) เนื่องจากผู้บริหารของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติให้ความสำคัญต่อระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องและได้กำหนดนโยบายคุณภาพเพื่อให้บุคลากรด้านการบริหารงานทั่วไดยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติงานอย่างครอบคลุมทุกงาน นโยบายคุณภาพแสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นด้านคุณภาพที่กำหนดทิศทางของวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร เป็นกรอบหรือแนวทางให้ผู้เกี่ยวข้องในองค์กรได้ปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (บรรจง, 2546) การประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพที่ครอบคลุมในทุกหน่วยย่อยขององค์กรนั้นช่วยปรับปรุงคุณภาพด้านบริการ (Nonyane, 2011)

และการวิเคราะห์บริบทขององค์กรที่เหมาะสมมีผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ (Antony, 2015) ส่วนประเด็นในเรื่องหน่วยงานกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพมีระดับต่ำสุด เนื่องจากผู้บริหารและหัวหน้างานเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพตามขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละงานแล้วมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานทางราชการ รวมทั้งขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบบริหารคุณภาพ ดังนั้นผู้บริหารสูงสุดต้องมีความมุ่งมั่นและสนับสนุนการดำเนินงานและให้ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพแก่ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มโอกาสให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการมีส่วนร่วมกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพเพื่อช่วยให้ระบบบริหารคุณภาพประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร จะช่วยเสริมสร้างความร่วมมือในการดำเนินงาน และพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด และคณะ, 2554) เนื่องจากปัจจัยด้านผู้บริหารองค์กรมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพภายในองค์กร

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ที่มีต่อการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพด้านบริบท

การดำเนินงานการในระบบบริหารคุณภาพด้านบริบท	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	อันดับที่
1. หน่วยงานกำหนดนโยบายคุณภาพที่ชัดเจนและครอบคลุมภารกิจของงานบริหารทั่วไป	4.45	0.55	มาก	1
2. นโยบายคุณภาพของหน่วยงานแสดงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ	4.43	0.64	มาก	2
3. นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพของหน่วยงานตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ	4.25	0.67	มาก	3
4. หน่วยงานมีการจัดการความเสี่ยงและโอกาสได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.25	0.71	มาก	3
5. หน่วยงานกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ	4.20	0.76	มาก	5
รวม	4.32	0.67	มาก	

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ที่มีต่อการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ ด้านปัจจัยนำเข้า

การดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	อันดับที่
1. การจัดทำหรือจัดหาเอกสารต่างๆ สำหรับใช้เป็นคู่มือและแนวทางการปฏิบัติงานมีความจำเป็นในระบบบริหารคุณภาพและมีปริมาณเหมาะสม	4.45	0.64	มาก	1
2. บุคลากรมีทัศนคติที่ดีและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพเป็นอย่างดี	4.43	0.59	มาก	2
3. ผู้บริหารของหน่วยงานให้ความสำคัญและมีนโยบายในการนำระบบบริหารคุณภาพเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.40	0.71	มาก	3
4. หน่วยงานมีแผนงาน ขั้นตอนการปฏิบัติ ตัวชี้วัด และวิธีประเมินสมรรถนะของระบบบริหารคุณภาพอย่างเหมาะสมและจัดทำเป็นเอกสาร	4.38	0.67	มาก	4
5. หน่วยงานมีความพร้อมงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ และสภาวะแวดล้อม	4.33	0.69	มาก	5
6. หน่วยงานมีการจัดโครงสร้างและมอบหมายการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	4.30	0.76	มาก	6
7. บุคลากรได้รับการถ่ายทอดความรู้ ฝึกอบรม และสื่อสารด้านระบบบริหารคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.30	0.72	มาก	6
8. บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ	4.20	0.69	มาก	8
9. บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานประจำได้เป็นอย่างดี	3.73	0.72	มาก	9
รวม	4.28	0.71	มาก	

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านปัจจัยนำเข้าในตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจด้านปัจจัยนำเข้าในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดทำหรือจัดหาเอกสารต่างๆ สำหรับใช้เป็นคู่มือและแนวทางการปฏิบัติงาน มีความจำเป็นในระบบบริหารคุณภาพและมีปริมาณเหมาะสม ($\bar{X}=4.45$) และต่ำสุด คือ บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานประจำได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.73$) เนื่องจากปัจจัยนำเข้าในเรื่องการจัดทำหรือจัดหาเอกสารต่าง ๆ สำหรับใช้เป็นคู่มือและแนวทางการปฏิบัติงานมีความจำเป็นในระบบบริหารคุณภาพและมีปริมาณเหมาะสม มีระดับคะแนนมากที่สุด แต่การมีเอกสารมากเกินไปจนก่อให้เกิดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะขององค์กร (Kumar & Balakrishnan, 2011) ประเด็นในเรื่องบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจและสามารถนำระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานประจำได้เป็นอย่างดีมีระดับต่ำสุด เนื่องจากความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานเป็นปัญหาและอุปสรรคอย่างหนึ่งในการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ภายในหน่วยงาน (เกศินี, 2545) การขาดการประชาสัมพันธ์

การชี้แจง การฝึกอบรมและการติดตามอย่างต่อเนื่องทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจและการปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพที่ถูกต้อง การรับรู้ข่าวสารด้านระบบบริหารคุณภาพไม่เพียงพอทำให้ขาดความพร้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานมีความสำคัญทางบวกกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ภายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรที่นำระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้ต้องคำนึงถึงความรู้ของผู้ปฏิบัติงานเป็นประเด็นที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินระบบบริหารคุณภาพได้ผลสำเร็จตามเป้าหมาย เนื่องจากปัจจัยด้านความรู้ด้านระบบบริหารคุณภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการนำระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญต่อความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ เป็นต้น มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ปัจจัยด้านงานที่รับผิดชอบ ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ และการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ที่มีต่อการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ ด้านกระบวนการ

การดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพด้านกระบวนการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	อันดับที่
1. ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน เข้าใจง่ายและนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.43	0.64	มาก	1
2. กำหนดขอบข่ายการปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพอย่างชัดเจน	4.40	0.63	มาก	2
3. มีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกกฎระเบียบทางราชการ ทันสมัย ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและให้บริการ	4.38	0.63	มาก	3
4. มีวิธีติดตาม ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่อง/ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง	4.38	0.67	มาก	3
5. บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เหมาะสม	4.33	0.66	มาก	5
6. แผนปฏิบัติงานสอดคล้องนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ	4.30	0.61	มาก	6
7. มีการประเมินสมรรถนะ (สำรวจความพึงพอใจ ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอก เช่น ผู้รับจ้าง พนักงานจ้างเหมา แม่บ้าน รปภ. เป็นต้น) อย่างเหมาะสมและสม่ำเสมอ	4.30	0.69	มาก	6
8. มีการสื่อสารข้อกำหนดการปฏิบัติงานไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการภายนอก (บริษัท ห้างร้าน หน่วยงานอื่น) และบุคคลที่ติดต่อราชการอย่างมีประสิทธิภาพ	4.25	0.67	มาก	8
รวม	4.34	0.65	มาก	

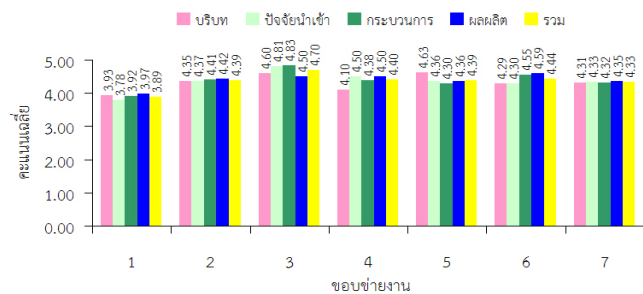
ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการในตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจด้านกระบวนการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน เข้าใจง่าย และนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.43$) และต่ำสุด คือ มีการสื่อสารข้อกำหนดการปฏิบัติงานไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคคลที่ติดต่อราชการอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.25$) ประเด็นในเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน เข้าใจง่าย และนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีคะแนนสูงสุดเนื่องจากระบบบริหารคุณภาพที่นำมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กรได้อย่างเหมาะสมเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารขององค์กร (พิชัย, 2550) ทำให้เกิดความชัดเจนในงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (สุเมธี, 2554) และช่วยให้องค์กรอยู่รอดได้ในช่วงที่มีผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำหรือเผชิญกับปัญหาอุปสรรคด้านการปฏิบัติงานที่กระตุ้นให้องค์กรต้องมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อบกพร่องและมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง (Psomas, 2013)

ทั้งนี้จากการศึกษาของสมิทธิ (2551) พบว่า องค์กรต้องติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานที่บกพร่องอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพประสบความสำเร็จ ส่วนประเด็นในเรื่องมีการสื่อสารข้อกำหนดการปฏิบัติงานไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับต่ำสุด เนื่องจากการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานระบบบริหารคุณภาพยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ แม้ว่าได้มีการเผยแพร่เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการรับบริการในระบบบริหารคุณภาพในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายสื่อสารข้อมูลภายใน (intranet) ของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ แล้วก็ตาม แต่พบว่าผู้รับบริการส่วนมากยังไม่ทราบแหล่งเข้าถึงข้อมูล หรือไม่สนใจเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบนี้ ดังนั้นควรทบทวนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เอกสารระบบบริหารคุณภาพในรูปแบบและช่องทางอื่น ๆ ที่ตรงกับพฤติกรรมส่วนบุคคลด้านการรับรู้ข่าวสารให้มากที่สุด เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำขั้นตอนการปฏิบัติงาน/รับบริการมาใช้ในดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ที่มีต่อการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ ด้านผลผลิต

การดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพด้านผลผลิต	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	อันดับที่
1. ความน่าเชื่อถือต่อหน่วยงานมากขึ้นภายหลังการพัฒนางานด้วยระบบบริหารคุณภาพ	4.48	0.55	มาก	1
2. ผลการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพมีประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.38	0.59	มาก	2
3. ระบบบริหารคุณภาพช่วยให้การบริหารงานและการบริการของหน่วยงานดียิ่งขึ้น	4.38	0.63	มาก	2
4. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 สนับสนุนระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025	4.38	0.67	มาก	2
5. การปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพช่วยลดและจัดการข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ	4.35	0.66	มาก	5
6. บุคลากรของหน่วยงานมีคุณภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น	4.33	0.62	มาก	6
7. ปริมาณงานที่ต้องแก้ไขลดลง	4.33	0.66	มาก	6
8. ระบบบริหารคุณภาพสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นๆ ของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี	4.25	0.67	มาก	8
รวม	4.36	0.64	มาก	

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านผลผลิตในตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจด้านผลผลิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความน่าเชื่อถือต่อหน่วยงานมากขึ้นภายหลังการพัฒนางานด้วยระบบบริหารคุณภาพ ($\bar{X}=4.48$) และต่ำสุด คือ ระบบบริหารคุณภาพสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นๆ ของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.25$) เนื่องจากประเด็นความน่าเชื่อถือต่อหน่วยงานมากขึ้นภายหลังการพัฒนางานด้วยระบบบริหารคุณภาพมีระดับสูงสุด ซึ่งระบบบริหารคุณภาพช่วยลดการร้องเรียนจากผู้รับบริการเนื่องจากระบบนี้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร (ปรีชา และศิษญา, 2558) และมีผลต่อความมั่นใจในสินค้า/บริการ (ประภัทร, 2555) ส่วนประเด็นในเรื่องระบบบริหารคุณภาพสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นๆ ของหน่วยงานได้เป็นอย่างดีมีระดับต่ำสุดเนื่องจากระบบบริหารคุณภาพของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เป็นการให้บริการด้านบริหารงานทั่วไปใน 6 งาน คือ งานธุรการ งานพัสดุ งานการเงินและบัญชี งานแผนและงบประมาณ งานช่าง และงานยานยนต์ แต่ภารกิจหลักของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติเป็นงานด้านวิชาการ ดังนั้นระบบบริหารคุณภาพสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ไม่ใช่ 6 งาน ได้เป็นบางงานเท่านั้น เช่น งานบริการสัตว์ทางวิทยาศาสตร์ งานบริการด้านจัดฝึกอบรม งานบริการด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น



ภาพที่ 1 เปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจด้านต่างๆ ใน 6 งาน (1 = งานธุรการ, 2 = งานพัสดุ, 3 = งานการเงินและบัญชี, 4 = งานแผนและงบประมาณ, 5 = งานช่าง, 6 = งานยานยนต์, 7 = รวมทุกงาน)

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านที่ประเมินใน 6 งานในรูปที่ 1 พบว่าด้านผลผลิตมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และบริบท ผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ งานยานยนต์ งานแผนและงบประมาณ งานช่าง งานพัสดุ และงานธุรการ เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพช่วยให้คุณภาพของงานและการตอบรับจากผู้รับบริการมีทิศทางบวก ขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับควบคุม ตรวจสอบ และป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นเพื่อให้งานเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ (พิเชษฐ์, 2553) เมื่อพิจารณารวมทุกด้านพบว่างานการเงินและบัญชีมีระดับสูงสุด รองลงมา คือ งานยานยนต์ งานแผนและงบประมาณ งานช่าง งานพัสดุ และงานธุรการ เนื่องจากการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงินและบัญชี ต้องยึดถือระเบียบทางราชการอย่างเคร่งครัด จัดทำเอกสารและปฏิบัติตามขั้นตอนที่

กำหนดไว้อย่างถูกต้องและครบถ้วนตามกฎระเบียบว่า การเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน และต้องถูกตรวจสอบ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต นื้อราชฎ์บังหลวงในหน่วยราชการ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานระบบ บริหารคุณภาพในตารางที่ 8 พบว่า มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.30 เมื่อพิจารณาแต่ละงาน พบว่า งานการเงินและบัญชี มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด และงานช่างน้อยที่สุด เนื่องจากการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการเงินและบัญชี ต้องยึดถือระเบียบทางราชการ อย่างเคร่งครัดและต้องดำเนินการอย่างครบถ้วนเพื่อให้ ได้รับการอนุมัติเบิกจ่ายเงิน ส่วนงานช่างมีผู้ปฏิบัติงานเป็น เพศชายทั้งหมด ส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติงานภายนอกห้อง ทำงานเพื่อตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบต่าง ๆ ภายในอาคารและนอกอาคาร จึงมีเวลาไม่เพียงพอในการทบทวนการปฏิบัติงานตามที ระบุไว้ในเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3. ผลการจัดลำดับปัญหาการดำเนินงานในระบบบริหาร คุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ปัญหาด้านที่ประเมิน แบ่งตามงาน ในตารางที่ 9 พบว่าปัจจัยนำเข้ามีปัญหามากที่สุด และ ผลผลิตมีปัญหาน้อยที่สุด โดยที่งานธุรการมีปัญหามาก ที่สุดด้านกระบวนการ เนื่องจากประสิทธิภาพของงาน ธุรการบางงานขึ้นอยู่กับผู้เกี่ยวข้องภายนอกซึ่งควบคุมไม่ได้ ในกรณีเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการด่วนที่สุด ถึงแม้ว่างาน ธุรการจะเวียนหนังสือและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบทันที ตามที่ระบุไว้ในกระบวนการเวียนหนังสือ แต่ผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ไม่ได้ดำเนินการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ทำให้งานธุรการได้เรื่องกลับคืนมา ล่าช้า ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานภายนอกต้นเรื่องไม่ทันเวลา ส่วนงานพัสดุ งานการเงินและบัญชี งานแผนและงบประมาณ งานช่าง และงานยานยนต์ มีปัญหามากที่สุดด้านปัจจัย นำเข้า เนื่องจากปัจจัยนำเข้าเกี่ยวกับทรัพยากรที่นำมาใช้ ในการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพ ได้แก่ บุคลากร เช่น คุณสมบัติ สมรรถนะ ความรู้ ความตระหนัก แรงจูงใจ การยอมรับ ขวัญและกำลังใจมนุษยสัมพันธ์ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ งบประมาณ โครงสร้างพื้นฐาน การบริหาร จัดการ และเอกสารต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้า

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานระบบ บริหารคุณภาพจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

งาน	คะแนน (ร้อยละ)	อันดับที่
การเงินและบัญชี	93.30	1
ยานยนต์	92.90	2
แผนและงบประมาณ	90.00	3
พัสดุ	87.50	4
ธุรการ	86.30	5
ช่าง	80.00	6
รวม	87.30	

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ปัญหาของการดำเนินงานระบบ บริหารคุณภาพด้านที่ประเมินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ แบ่งตามงาน

งาน	ลำดับความสำคัญของปัญหา			
	1	2	3	4
ธุรการ	P ₁	I	C	P ₂
พัสดุ	I	P ₂	P ₁	C
การเงินและบัญชี	I	C	P ₁	P ₂
แผนและงบประมาณ	I	C	P ₁	P ₂
ช่าง	I	C	P ₁	P ₂
ยานยนต์	I	C	P ₁	P ₂
ค่านิยม	I	C	P ₁	P ₂

หมายเหตุ: C แทน บริบท I แทน ปัจจัยนำเข้า P₁ แทน กระบวนการ P₂ แทน ผลผลิต

ในงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากรเป็นปัจจัย สำคัญของความสำเร็จในการดำเนินงานระบบบริหาร คุณภาพขององค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของยุวดี (2547) โดยเฉพาะปัจจัยด้านความรู้มีความสัมพันธ์กับการ ยอมรับระบบบริหารคุณภาพ (สุธี, 2540) ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานระบบบริหาร คุณภาพ เนื่องจากผลที่เกิดจากการดำเนินงานประกัน คุณภาพภายในซึ่งเทียบเท่ากับการประยุกต์ใช้ระบบ บริหารคุณภาพนั้น ย่อมเกิดผลทั้งทางบวกและลบ โดยที่ ผลในด้านบวก คือ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติ ของบุคลากรภายในองค์กรในทิศทางที่เป็นระบบมากขึ้น และผลทางลบ คือ การต่อต้านจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ ต้องการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นผู้บริหารขององค์กรต้อง สามารถสร้างความเข้าใจในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานให้ได้ว่าระบบ บริหารคุณภาพจะช่วยให้เกิดคุณภาพแก่ผลผลิตหรือ บริการขององค์กร และต้องเร่งพัฒนาปรับปรุงจุดอ่อนที่

ได้จากการตรวจสอบภายในและเสริมจุดแข็งให้แข็งแกร่งขึ้น (อุทุมพร, 2543)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะซึ่งมีเฉพาะงาน ยานยนต์จากตารางที่ 10 พบว่ามีข้อเสนอแนะมากที่สุดในเรื่องผู้ขอใช้บริการรถยนต์ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนระบบบริหารคุณภาพ รองลงมา คือ ผู้ขอใช้บริการรถยนต์ขาดการวางแผนการเดินทางไปราชการ และพนักงานขับรถยนต์ไม่เพียงพอทำให้คุณภาพการบริการไม่ดี พบว่าผู้ขอใช้บริการรถยนต์บางคนไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการขอรับบริการรถยนต์ เนื่องจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ (งานยานยนต์) และผู้รับบริการ (บุคลากรของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ) ยังขาดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ในประเด็นด้านกระบวนการว่าด้วยการสื่อสารข้อกำหนดการปฏิบัติงานไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการภายนอก (บริษัท ห้างร้าน หน่วยงานอื่น) และบุคคลที่ติดต่อราชการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในลำดับสุดท้ายของปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ขอใช้บริการรถยนต์บางคนขาดการวางแผนการเดินทางไปราชการ เนื่องจากสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติมีภารกิจหลักในการให้บริการชั้นสูงโรคทางห้องปฏิบัติการ จึงมีเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนที่ทำให้บุคลากรต้องรีบขอใช้รถยนต์เพื่อออกไปปฏิบัติหน้าที่ภาคสนาม ทำให้บางครั้งขาดการวางแผนการเดินทางไปราชการ ทำให้งานยานยนต์ซึ่งเป็นผู้ให้บริการรถยนต์ไม่สามารถจัดรถยนต์และพนักงานขับรถยนต์ให้แก่ผู้ขอรับบริการได้ตามความต้องการทุกกรณี รถยนต์ส่วนหนึ่งมีอายุการใช้งานมานานและอยู่ระหว่างรออนุมัติงบประมาณจัดหาทดแทน ทำให้อาจจะมีข้อร้องเรียนและความพึงพอใจของผู้รับบริการลดลง และพนักงานขับรถยนต์ไม่เพียงพอทำให้คุณภาพการบริการไม่ดี เนื่องจากสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติมีพนักงานขับรถยนต์จำนวน 6 คน แบ่งเป็นพนักงานราชการ 5 คน และพนักงานจ้างเหมา จำนวน 1 คน มีรถยนต์จำนวน 13 คัน และมีผู้ขอรับบริการซึ่งเป็นบุคลากรของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ประมาณ 150 คน ดังนั้นพนักงานขับรถยนต์จึงไม่เพียงพอ ถึงแม้ว่างานแผนและงบประมาณ ฝ่ายบริหารทั่วไปได้เสนอขอตั้งงบประมาณจ้างเหมาพนักงานขับรถยนต์เพิ่ม แต่ถูกจำกัดด้วยงบประมาณ

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ในการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
1	ผู้ขอใช้บริการรถยนต์ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนระบบบริหารคุณภาพ	50.00
2	ผู้ขอใช้บริการรถยนต์ขาดการวางแผนการเดินทางไปราชการ	37.50
3	พนักงานขับรถไม่เพียงพอทำให้คุณภาพการบริการไม่ดี	12.50

ที่ได้รับจัดสรรในแต่ละปี และกรมปศุสัตว์มีนโยบายควบคุมการจ้างเหมาบริการ ทำให้ไม่ได้รับพนักงานขับรถจ้างเหมา แนวทางแก้ไขปัญหานี้เฉพาะหน้า คือ ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ออกคำสั่งให้บุคลากรบางคนที่ไม่ใช่พนักงานขับรถยนต์สามารถทำหน้าที่พนักงานขับรถยนต์เดินทางไปราชการได้ในบางกรณี

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าเพศและประเภทของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านผลผลิตมากที่สุดและด้านบริบทน้อยที่สุด ผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีมีความพึงพอใจมากที่สุดและงานธุรการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ประสิทธิภาพการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.30 ปัจจัยนำเข้ามีปัญหามากที่สุด รองลงมา คือ บริบท กระบวนการ และผลผลิต งานธุรการมีปัญหามากที่สุด ด้านกระบวนการ ส่วนงานพัสดุ งานการเงินและบัญชี งานแผนและงบประมาณ งานช่าง และงานยานยนต์มีปัญหามากที่สุดด้านปัจจัยนำเข้า และมีข้อเสนอแนะมากที่สุดในเรื่องผู้ขอใช้บริการรถยนต์ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนระบบบริหารคุณภาพ โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่นและสนับสนุนการดำเนินงานและให้ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มโอกาสให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการมีส่วนร่วมกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพเพื่อช่วยให้ระบบบริหารคุณภาพประสบความสำเร็จ และแสดงความมุ่งมั่นว่าการจัดทำระบบบริหารคุณภาพเป็นไปเพื่อการพัฒนาระบบงานขององค์กร และผลักดันอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งสร้าง

- กรุงเทพมหานคร. 380 หน้า.
- ยุวดี ถาวรโลหะ. 2547. แรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อผลการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กรณีศึกษาเปรียบเทียบบริษัทศรีทองเท็กซ์ไทล์ จำกัด และบริษัท ไทยพรีนติ้ง ไดอิ่ง จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัตนะ บัวสนธิ์. 2556. รูปแบบการประเมิน CIPP และ CIPPIEST มโนทัศน์ที่คาดเคลื่อนและถูกต้องในการใช้. ว.ศิลปการศึกษาศาสตรวิจัย. 5(2): 7-24.
- วิเชียร พันแสน. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบบริหารมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000. รายงานการวิจัย. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
- วรพงษ์ จงอ่อน. 2550. ความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐานบูรณาการ ISO 9001 : 2000, HACCP และ GMP ของพนักงานบริษัทแมกกลองฟู้ด จำกัด. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- วรรณชนก ยอดคล้าย. 2555. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001 : 2008) ของบริษัทโซเดนาโกโม (ไทยแลนด์) จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมิทธิ จัรัสศรี. 2551. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กรณีศึกษาของบริษัท สินเจริญ-วีเนียร์ แอนด์ พลายวู้ด จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุเมธี เขยประเสริฐ. 2554. การประเมินผลการปรับปรุงดำเนินงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ ด้วยระบบ ISO 9001 : 2000. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุธี สมุทรประภูต. 2540. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุทุมพร จามรमान. 2543. ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา. เอกสารวิชาการ. แหล่งที่มา: <http://pioneer.netser.chula.ac.th>. วันที่ 1 กรกฎาคม 2561.
- Antony, J. 2015. The effectiveness of the ISO 9001 quality management system and its influential critical factors in Greek manufacturing companies. *Research*. 53(7).
- Cronbach, L.J. 1951. Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*. 16(3): 297-334.
- Lewis, N. 2016. Basic Stats in PSPP. University of Florida, USA. [Online]. Available: http://www.bikeprof.com/uploads/9/0/6/5/9065192/stats_intro_in_pspp_handout_npl.pdf. [Accessed 1 July 2018].
- Kumar, D.A. and Balakrishnan, V. 2011. A Study on ISO 9001 Quality Management System Certifications – Reasons behind the Failure of ISO Certified Organizations. *Global Journal of Management and Business Research*, 11(9).
- Mandersa, B., Vriesa, H. J. d. and Blind, K. 2016. ISO 9001 and product innovation: A literature review and research framework. *Technovation*. 48: 41-55.
- Nonyane, L.P. 2011. A critical evaluation of the quality management system at the medical company in the North West. Master degree, North West University, South Africa. [Online]. Available: <http://citeseerx.ist.psu.edu>. [Accessed 1 July 2018].
- Psomas, E.L. 2013. The effectiveness of the ISO 9001 quality management system in service companies. *J. Total Quality Management & Business Excellence*. 24(7-8): 769-781.
- Rovinelli, R.J. and Hambleton, R.K. 1977. On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*. 2: 49-60.
- Stufflebeam, D.L. and Shinkfield, A. J. 2007. Evaluation Theory, Models, and Applications. John Wiley & Sons, San Francisco. p. 327-340.