

# การประชุมวิชาการระดับชาติ “นอร์ทเทิร์นวิจัย” ครั้งที่ 7 Northern Research

## การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การของบริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด Personnel's Participation in Developing Quality Organizational Management of Chiang Mai Lanna Trade Co., Ltd.

อัมพรรัตน์ กาวินา และพรพรรณ สีเทียน  
Amphornrat Kawina and Pompan Seethian

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงทำนายระหว่างปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านความรู้และทัศนคติ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์การที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ บุคลากรบริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด ทั้งหมด 400 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านทัศนคติ ให้ความสำคัญในเรื่องความพร้อมที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ 2) ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานในองค์การ มีประสบการณ์การทำงานในองค์การ 31-40 ปี 3) ปัจจัยด้านความรู้ ให้ความสำคัญในเรื่อง การมีส่วนร่วมในการพัฒนามีประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม, การพัฒนาคุณภาพ, บริหารจัดการ

### Abstracts

The purposes of this research were 1) to study personnel's participation in developing quality of organizational management; 2) to study factors that affect personnel's participation in developing quality of organizational management; and 3) to study a predictive relationship between personnel factors, knowledge and attitude factors, and environmental factors related to personnel's participation in developing quality of organizational management. The population in the study consisted of 400 staff from AIR PRODUCTS INDUSTRY Co. Ltd. The instrument used was a questionnaire. The statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation and Stepwise Multiple Regression Analysis. Results showed that: 1) In terms of attitude, the importance was placed on readiness to take part in development of the organization. 2) Concerning working experience in the organization, most respondents had 31-40 years of working experience. 3) In terms of knowledge, the importance was placed on participatory development that was beneficial to the organization at statistically significant level of 0.05.

Keyword: Participation, Developing Quality, Organization Management

### บทนำ

บริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด เป็นบริษัทที่เป็นผู้ผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในโตรเจนที่ใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์ออกซิเจนที่ใช้ในสถานพยาบาล โรงพยาบาลชั้นนำต่างๆ เป็นผลิตภัณฑ์หลักซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจต่างๆที่สำคัญในปัจจุบัน การที่องค์กรจะสามารถดำเนินธุรกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้นั้น นอกจากการผลัดสินใจที่เข้าสู่ธุรกิจที่ใช้ในตัวผลิตภัณฑ์ของ บริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด แล้ว การบริหารจัดการภายในองค์การในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การก็เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญตามวิสัยทัศน์และแผนพัฒนาคุณภาพ ขององค์การที่บุคลากรในหน่วยงานจะต้องมีความสามารถที่จะเรียนรู้และปรับตัวตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะต้องเป็นคนที่มีความพร้อมและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อมุ่งสู่องค์กรที่มีขีดความสามารถในการพัฒนาได้สูง

ผู้วิจัยมีความสนใจและอยากศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การของบริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด เพื่อค้นหาสาเหตุ อุปสรรคของการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ ดังนั้นการศึกษาลึกลงไปถึงปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การของบริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด ในครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการและทางปฏิบัติ โดยจะนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การของบริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การของบริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงทำนายระหว่างปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านความรู้และทัศนคติ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์การที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การของบริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด

### ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรบริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด ทั้งหมด 400 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรบริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด มีบุคลากรทั้งหมด 400 ราย ประกอบด้วย แผนกผู้บริหาร แผนกขายและการตลาด แผนกวิจัยและพัฒนา แผนกโรงงาน แผนกบัญชี แผนกวิศวกรรม และแผนกทรัพยากรมนุษย์และบุคคล จากนั้นใช้วิธีการเทียบสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรบริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด จำนวนและการสุ่มอย่างง่าย

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ ของบุคลากรบริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด

เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ บริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ ด้านการจัดการองค์การ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านการสื่อสารในองค์การ ด้านอนามัย ด้านแรงจูงใจ

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากการขารทั้งหมด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ บุคลากรบริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด มีบุคลากรทั้งหมด 400 ราย ประกอบด้วย แผนกผู้บริหาร แผนกขายและการตลาด แผนกวิจัยและพัฒนา แผนกโรงงาน แผนกบัญชี แผนกวิศวกรรม และแผนกทรัพยากรมนุษย์และบุคคล (ข้อมูลจากบริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด เมื่อเดือนกันยายน, 2556)

### เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

คือ แบบสอบถามการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การของบริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคอร์ท (Likert) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

1. สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบข้อ (check list)
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ ด้านการจัดการองค์การ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านการสื่อสารในองค์การ ด้านอนามัย ด้านแรงจูงใจ
3. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ ลักษณะของข้อมูลเป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ จำนวน 8 ข้อ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ของการตอบ โดยแบบสอบถามแบบมาตราส่วนมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดจัดอันดับของลิเคอร์ท (Likert's Rating Scale) 6 ระดับ คือ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับคะแนน 6 จนไปถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ระดับคะแนน 1 และแปลความตามหลักการแบ่งอันดับราคาชั้น (Class Interval) ดังนี้ค่าเฉลี่ย 5.20 - 6.00 แสดงว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จนไปถึงค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.83 แสดงว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 ขึ้นไป ซึ่งการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผลของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.955 ถือว่ายอมรับได้ สามารถเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้
2. คำนวณด้วยวิธีการที่มีนัยสำคัญในการทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยการใช้วิธีการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

### ผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การของบุคลากรบริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด คือ 3 ปัจจัยได้แก่ 1) ด้านทัศนคติ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง ความพร้อมที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ รองลงมาคือ การพัฒนาองค์การต้องอาศัยความร่วมมือของคนในองค์การ 2) ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานในองค์การ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในองค์การ 31-40 ปี รองลงมา คือ 26-30 ปี 3) ปัจจัยด้านความรู้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง การมีส่วนร่วมในการพัฒนามีประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การ รองลงมาคือ ความต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยที่ส่งผลอย่างมาก 3 ปัจจัย ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การของบุคลากรบริษัท เชียงใหม่ล้านนาเทรด จำกัด เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้ดังนี้ ปัจจัยด้านทัศนคตินั้น บุคลากรเห็นว่าการมีส่วนร่วมมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรในแผนกต่างๆ และระหว่างแผนกเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาองค์การ สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมมี 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ คือ ทัศนคติ ความตระหนัก ความรู้ เทคนิค ความสามารถที่หลากหลาย และภาวะผู้นำ 2) ปัจจัยด้านประชาชนและภาคส่วนต่างๆ และ 3) ปัจจัยด้านที่ปรึกษา (ถวิลวดี บุรีกุล, 2551) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรนั้นมีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเหมืองแม่เมาะ ในข้อที่ว่าลักษณะส่วนบุคคลที่ทำให้ระดับการมีส่วนร่วมแตกต่างกันในภาพรวม ได้แก่ เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับของตำแหน่งทางการทำงาน ตำแหน่งงานในระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (วิชาวพร ศิริเทพประไพ, 2550) ด้านความรู้ องค์การควรให้ความสำคัญในเรื่องการให้ความรู้เรื่องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การเพื่อให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์การ สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องปัจจัยที่เอื้อต่อให้วงจรของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมบรรลุผล คือ การทำงานแบบพหุภาคี หลายภาคส่วน ความสนใจที่จะทำร่วมกัน ทั้งภาคประชาชน และราชการ การมีความรู้ มีปัญญา การมีความคิดริเริ่ม การปฏิสัมพันธ์กันระหว่างเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารและประชาชน การมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่นๆ การมีการเสริมกำลัง การสร้างความประทับใจในผลงานที่เกิดขึ้น สร้างแรงจูงใจในการทำความดีร่วมกัน โดยจุดหมายปลายทางของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมก็คือ การมีภูมิคุ้มกันสังคมนั้นๆ อย่างทันท่วงที (ถวิลวดี บุรีกุล, 2551)