

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้ระบบ ISO 9001:2015 ภายในกองกษาปณ์*

A STUDY OF FACTORS AFFECTING THE EFFECTIVENESS OF ISO 9001:2015 IMPLEMENTATION IN THE ROYAL THAI MINT

จำนงค์ พรหมจรรย์¹, สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล² และ อนันต์ ธรรมชาลัย³

Jumnong Promchan¹, Sanit Sirivitkul² and Anan Thamchalai³

¹⁻³มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

¹⁻³North Bangkok University, Thailand

Corresponding Author's Email: jnorthh2025@gmail.com

วันที่รับบทความ : 17 ตุลาคม 2568; วันแก้ไขบทความ 27 ตุลาคม 2568; วันตอบรับบทความ : 29 ตุลาคม 2568

Received 17 October 2025; Revised 27 October 2025; Accepted 29 October 2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อวัดประสิทธิผลของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มาใช้ภายในกองกษาปณ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9001:2015 มาใช้ภายในกองกษาปณ์ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน ตัวอย่าง 248 ตัวอย่างจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 650 ตัวอย่างเพื่อให้ได้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผู้วิจัยจึงได้มีการใช้แบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.67 -1 และค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ที่ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติเชิงพรรณนา t-test และ ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพรวมการใช้ระบบคุณภาพดังกล่าวตามผลวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ตัวแปรทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มากหรือดี อยู่ในช่วง

Citation:



* จำนงค์ พรหมจรรย์, สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล และ อนันต์ ธรรมชาลัย. (2568). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้ระบบ ISO 9001:2015 ภายในกองกษาปณ์. วารสารสหศาสตร์การพัฒนสังคม, 3(6), 1175-1188.

Jumnong Promchan, Sanit Sirivitkul and Anan Thamchalai. A Study Of Factors Affecting The Effectiveness Of ISO 9001:2015 Implementation In The Royal Thai Mint. Journal of Interdisciplinary Social Development, 3(6), 1175-1188.;

DOI: <https://doi.org/10.>

Website: <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JISDIADP/>

3.50 - 4.50 2) เพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดด้านการประเมินเท่ากับ 4.1344 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านการสนับสนุนเท่ากับ 3.8491 เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดด้านเดียวกับเพศชายคือในด้านการประเมินเท่ากับ 4.0158 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านการวางแผนมีค่าเท่ากับ 3.7817 3) ลักษณะตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และระดับการศึกษา พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. < 0.05

คำสำคัญ: กองขาปณ์, ระบบบริหารคุณภาพ, ประสิทธิภาพ

Abstract

The objectives of this quantitative research were 1) to measure the effectiveness of the implementation of the ISO 9001:2015 Quality Management System (QMS) within the Royal Thai Mint, and 2) to compare the influence of personal factors on the adoption of the ISO 9001:2015 QMS within the Royal Thai Mint. The study employed a quantitative research approach with a sample size of 248 out of a total population of 650, achieving a 95% confidence level. The researcher utilized a 5-level rating scale questionnaire for data collection. The Item Objective Congruence (IOC) index from experts for individual questions ranged from 0.67 to 1.00, and the IOC for the entire questionnaire was 0.97. The statistics used for data analysis were Descriptive Statistics, t-test, and ANOVA.

The research findings revealed that: 1) The overall use of the quality management system according to the Descriptive Statistics analysis, showed that all variables had a mean score at a high or good level, ranging between 3.50 to 4.50 2) Male respondents reported the highest mean score in the Evaluation aspect, equal to 4.1344, and the lowest mean score in the Support aspect, equal to 3.8491. Female respondents also reported the highest mean score in the same aspect, Evaluation, equal to 4.0158, but the lowest mean score in the Planning aspect, equal to 3.7817 3) Job position, length of employment (work experience), and educational level were found to have a statistically significant

difference (Sig. < 0.05) in their influence on the implementation of the quality system.

Keywords: Royal Thai Mint, ISO 9001:2015, Effectiveness

บทนำ

ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 เป็นมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในการจัดการคุณภาพขององค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้กระบวนการดำเนินงานขององค์กรมีความเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง (International Organization for Standardization, 2015) มาตรฐานดังกล่าวให้ความสำคัญกับแนวคิดการบริหารตามวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) และการบริหารความเสี่ยง (Risk-based thinking) ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาคุณภาพอย่างยั่งยืน (Sampaio, Saraiva, & Rodrigues, 2021)

กองกษาปณ์ในฐานะหน่วยงานของรัฐภายใต้กระทรวงการคลัง มีภารกิจสำคัญในการผลิตเหรียญกษาปณ์ เหรียญที่ระลึก และผลิตภัณฑ์โลหะอื่น ๆ เพื่อใช้ในระบบเศรษฐกิจของประเทศ รวมถึงเป็นสัญลักษณ์ทางเศรษฐกิจและวัฒนธรรม การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มาประยุกต์ใช้ภายในกองกษาปณ์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากช่วยยกระดับมาตรฐานการผลิตให้มีความแม่นยำ ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2563)

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานภายใต้ระบบ ISO 9001:2015 จะประสบผลสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความรู้และทักษะของบุคลากร โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการสื่อสารภายใน (Abdullah & Tari, 2018) หากองค์กรขาดความเข้าใจที่ถูกต้องหรือไม่สามารถประยุกต์ใช้มาตรฐานให้สอดคล้องกับบริบทของตนเองได้ ระบบดังกล่าวอาจกลายเป็นเพียง “เอกสารที่ปฏิบัติจริงไม่ได้” ซึ่งจะไม่เกิดประสิทธิผลตามที่คาดหวัง (Prajogo, 2011)

ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบ ISO 9001:2015 ภายในกองกษาปณ์จึงมีความสำคัญ เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดเป็นตัวหลักต้นให้ระบบมีประสิทธิภาพสูงสุด และปัจจัยใดเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้

สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์บริหารคุณภาพที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานภาครัฐ และช่วยยกระดับมาตรฐานการผลิตของประเทศให้ทัดเทียมระดับสากล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวัดประสิทธิผลภาพรวมการใช้ระบบคุณภาพ ISO 9001:2015 มาใช้ภายในกองกษาปณ์
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9001:2015 มาใช้ภายในกองกษาปณ์

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรที่มีความแตกต่างในด้านของ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน มีความคิดเห็นต่อระบบคุณภาพ ISO 9001:2015 แตกต่างกัน
2. ประสิทธิภาพในภาพรวมหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2015 ไปใช้ภายในกองกษาปณ์ อยู่ในระดับดี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในแต่ละส่วนงานภายในกองกษาปณ์ จำนวน 650 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่กองกษาปณ์จำนวน 248 คนโดยใช้สูตรของยามาเน (Yamane.1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 จากประชากรทั้งหมดทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1+(N)(e^2)}$$

เมื่อกำหนดให้ n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดกลุ่มประชากร

e = ระดับความแตกต่างของค่าสถิติกับพารามิเตอร์

$$n = \frac{650}{1+(650)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{650}{1+(650)(0.0025)}$$

$$n = \frac{650}{1+1.625}$$

$$n = \frac{650}{2.625}$$

$$n = 247.6 \text{ หรือเท่ากับ } 248 \text{ คน}$$

ฉะนั้นในงานวิจัยฉบับนี้ใช้จำนวนตัวอย่างสำหรับการวิจัยเท่ากับ 248 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง เป็นข้อคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบ

2. ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2015 แบ่งระดับขึ้นดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	หมายถึง พอใจมากที่สุด
4	หมายถึง พอใจมาก
3	หมายถึง พอใจ
2	หมายถึง ไม่พอใจ
1	หมายถึง ไม่พอใจมาก

ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดเกณฑ์การแปลผล จำนวน 5 ระดับเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีเกณฑ์คะแนนตามวิธีการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (นางสาวนุชรี บัวโค ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทักษะทางสังคมของนักเรียนระดับชั้น ประถมศึกษาปีที่ 6 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร 2562) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{จากสูตรความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0.8 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)}
 \end{aligned}$$

การแปลผลความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ คือค่าเฉลี่ยของคะแนนความหมาย

คะแนนเฉลี่ย	4.51- 5.00	อยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 - 4.50	อยู่ในเกณฑ์พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 - 3.50	อยู่ในเกณฑ์พอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 - 2.50	อยู่ในเกณฑ์พอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.50	อยู่ในเกณฑ์พอใจน้อยที่สุด

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Questionnaire) เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ปัจจัยมุ่งใจในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำแบบสอบถามที่ได้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ก่อนจะนำผลการพิจารณาเหล่านั้นมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อ เพื่อยืนยันความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษาของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน หาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยค่า IOC ของข้อคำถามต้องมีค่า 0.67 ขึ้นไป (ไพศาล วรคำ, 2561) ข้อคำถามนั้นจึงสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ สามารถนำไปใช้ได้ หากค่า IOC ต่ำกว่า 0.67 ต้องตัดข้อคำถามนั้นทิ้งหรือแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ สำหรับงานวิจัยนี้ ค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.67 -1 และค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ที่ 0.97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 248 คน ที่ทำการตอบแบบสอบถามโดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นในรูปแบบออนไลน์ Google Form เพื่อนำมาวิเคราะห์ประสิทธิภาพการนำระบบคุณภาพISO9001:2015

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปประมวลผลข้อมูลทั้งเชิงปริมาณจากแบบสอบถามโดยข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา เช่น ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พร้อมใช้เกณฑ์แปลความหมายคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ บุญชม ศรีสะอาด (2560)

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการศึกษาวิจัย จะนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลผล ผู้วิจัยจึงใช้สัญลักษณ์ต่อไปนี้แทนความหมายต่างๆ ในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 ความถี่ ร้อยละ ของแต่ละปัจจัยบุคคล

ปัจจัย	ผลวิเคราะห์ทางสถิติ			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
เพศ				
ชาย	106	42.7	42.7	42.7
หญิง	142	57.3	57.3	100.0
total	248	100.0	100.0	
ลักษณะตำแหน่งงาน				
ข้าราชการ	42	16.9	16.9	16.9
ลูกจ้างประจำ	43	17.3	17.3	34.3
พนักงานราชการ	163	65.7	65.7	100.0
total	248	100.0	100.0	
ระยะเวลาการทำงาน				
น้อยกว่า 1 ปี	6	2.4	2.4	2.4
1-5 ปี	76	30.6	30.6	33.1
6-10 ปี	65	26.2	26.2	59.3

10 ปีขึ้นไป	101	40.7	40.7	100.0
total	248	100.0	100.0	
ระดับการศึกษา				
มัธยมต้น	29	11.7	11.7	11.7
มัธยมปลาย / ปวช.	78	31.5	31.5	43.1
อนุปริญญา	73	29.4	29.4	72.6
ปริญญาตรี	48	19.4	19.4	91.9
สูงกว่าปริญญาตรี	20	8.1	8.1	100
total	248	100.0	100.0	

จากตารางที่ 1 ข้างต้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 57.3 ลักษณะตำแหน่งงานที่มีสัดส่วนมากที่สุดเป็นพนักงานราชการคิดเป็นร้อยละ 65.7 ระยะเวลาในการทำงานส่วนมากมีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 40.7 และระดับการศึกษาสูงสุดส่วนมากอยู่ที่ระดับมัธยมปลาย / ปวช. คือร้อยละ 31.5 เมื่อพิจารณาจาก Valid Percent การตอบแบบสอบถามมีความครบถ้วนสมบูรณ์โดยไม่มีข้อมูลที่ผิดพลาดหรือการหายไปของข้อมูล

หลังจากที่ได้ดำเนินการใช้สถิติในการหาความถี่ของกลุ่มตัวอย่างในส่วนของปัจจัยบุคคลแล้วผู้วิจัยได้ทำการใช้สถิติเชิงพรรณนาหรือ Descriptive Statistics เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลที่มีเป็นจำนวนมากเพื่อใช้ในการวิจัยขั้นต่อไปดังนี้

ตารางที่ 2 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

หัวข้อปัจจัย	N	minimum	maximum	Mean $\bar{X}$	Std.deviation
ด้านบริบทขององค์กร	248	1.50	5.00	3.8881	.63416
ด้านความเป็นผู้นำ	248	1.00	5.00	3.9718	.71157
ด้านการวางแผน	248	1.00	5.00	3.8317	.73939
ด้านการสนับสนุน	248	1.25	5.00	3.8206	.69269
ด้านการปฏิบัติการ	248	1.25	5.00	3.9294	.67455
ด้านการประเมิน	248	1.25	5.00	4.0665	.70360
ด้านการปรับปรุง	248	1.00	5.00	3.9819	.78167

จากตารางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ตัวแปรทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มากหรือดี ($\bar{X}$ อยู่ในช่วง 3.50 - 4.50) ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีมุมมองหรือการประเมินต่อประเด็นต่างๆ เหล่านี้อยู่ในระดับที่ดี ตัวแปรที่ได้รับการประเมินว่ามีระดับมากที่สุด คือ ด้านการประเมิน $\bar{X} = 4.0665$ (Std).deviation = .70360 น้อยที่สุดคือด้านการสนับสนุน $\bar{X} = 3.8206$ (Std).deviation = .69269 แสดงให้เห็นว่ามีการกระจายตัวของข้อมูลแบบเกาะกลุ่มหรืออาจกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญหรือมีความพึงพอใจกับเรื่องดังกล่าวมากที่สุดเป็นลำดับแรก

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสถิติเชิงพรรณนาเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลในภาพรวมรวมแล้วผู้วิจัยจะได้ทำการวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติแบบ t-test และ ANOVA เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลในแต่ละข้อว่ามีผลอย่างไรกับตัวแปรในแต่ละตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศผู้วิจัยเลือกใช้สถิติแบบ t-test เนื่องจากข้อมูลมีเพียง 2 กลุ่มย่อย ส่วนปัจจัยบุคคลด้านอื่นที่มีข้อมูลมากกว่า 2 กลุ่มย่อยผู้วิจัยเลือกใช้สถิติแบบ ANOVA รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ผลแบบ t-test

หัวข้อปัจจัย	เพศ	N	$\bar{X}$	Std. deviation	Std. error mean
ผลรวมด้านบริบทขององค์กร	ชาย	106	3.9835	.56932	.05530
	หญิง	142	3.8169	.67169	.05637
ผลรวมด้านความเป็นผู้นำ	ชาย	106	3.9953	.65917	.06402
	หญิง	142	3.9542	.75007	.06294
ผลรวมด้านการวางแผน	ชาย	106	3.8986	.63130	.06132
	หญิง	142	3.7817	.80933	.06792
ผลรวมด้านการสนับสนุน	ชาย	106	3.8491	.63403	.06158
	หญิง	142	3.7993	.73492	.06167
ผลรวมด้านการปฏิบัติการ	ชาย	106	3.9670	.58460	.05678
	หญิง	142	3.9014	.73535	.06171
ผลรวมด้านการประเมิน	ชาย	106	4.1344	.57753	.05609
	หญิง	142	4.0158	.78280	.06569

ผลรวมด้านการปรับปรุง	ชาย	106	4.0165	.63646	.06182
	หญิง	142	3.9560	.87585	.07350

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างปัจจัยด้านเพศใช้สถิติแบบ t-test เพื่อวิเคราะห์ผลระหว่างเพศกับหัวข้อปัจจัยที่ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลรวมในแต่ละด้านมาแล้วด้วยการ compute variable ในโปรแกรม spss ในแต่ละด้านพบว่า เพศชายมีค่า $\bar{X}$ สูงที่สุดด้านการประเมินเท่ากับ 4.1344 และมีค่า $\bar{X}$ ต่ำที่สุดในด้านการสนับสนุนเท่ากับ 3.8491 เพศหญิงมีค่า $\bar{X}$ สูงที่สุดด้านเดียวกับเพศชายคือในด้านการประเมินเท่ากับ 4.0158 และมีค่า $\bar{X}$ ต่ำสุดในด้านการวางแผนมีค่าเท่ากับ 3.7817

ในขั้นตอนต่อไปผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยบุคคลด้านลักษณะตำแหน่งงานว่ามีผลอย่างไรกับตัวแปรในแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ดังนี้

ตารางที่ 4 ตารางสถิติแบบANOVA วิเคราะห์ปัจจัยกับตัวแปรในด้านต่าง ๆ

ปัจจัย	ตัวแปร	Mean square	F	Sig.
ลักษณะตำแหน่งงาน	ด้านบริบทขององค์กร	1.566	3.988	.020
	ด้านความเป็นผู้นำ	2.449	4.993	.007
	ด้านการวางแผน	2.007	3.753	.025
	ด้านการสนับสนุน	2.009	4.298	.015
	ด้านการปฏิบัติการ	.570	1.256	.287
	ด้านการประเมิน	1.567	3.222	.042
	ด้านการปรับปรุง	2.246	3.757	.025
ระยะเวลาการทำงาน	ด้านบริบทขององค์กร	1.371	3.514	.016
	ด้านความเป็นผู้นำ	.753	1.497	.216
	ด้านการวางแผน	.865	1.593	.192
	ด้านการสนับสนุน	.535	1.116	.343
	ด้านการปฏิบัติการ	.660	1.458	.227
	ด้านการประเมิน	.559	1.131	.337

	ด้านการปรับปรุง	1.560	2.603	.053
ระดับการศึกษา	ด้านบริบทขององค์กร	2.909	8.060	<.001
	ด้านความเป็นผู้นำ	1.484	3.027	.018
	ด้านการวางแผน	1.363	2.555	.040
	ด้านการสนับสนุน	1.573	3.407	.010
	ด้านการปฏิบัติการ	1.200	2.709	.031
	ด้านการประเมิน	1.410	2.938	.021
	ด้านการปรับปรุง	3.427	6.069	<.001

จากตารางที่ 4 พบว่าตัวปัจจัยในแต่ละด้านมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ลักษณะตำแหน่งงานมีผลกับตัวแปรในด้านบริบทองค์กร ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านการสนับสนุน ด้านการประเมิน และด้านการปรับปรุง เนื่องจากพบว่าค่า Sig. < 0.05 มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ระยะเวลาการทำงาน มีผลกับตัวแปรในด้านบริบทองค์กรเนื่องจากพบว่าค่า Sig. < 0.05 มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ระดับการศึกษา มีผลกับตัวแปรในทุกๆด้านเนื่องจากพบว่าค่า Sig. < 0.05 มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่าประสิทธิผลของระบบคุณภาพ ISO9001:2015 ที่ใช้ภายในกองกษาปณ์ตามวัตถุประสงค์ในงานวิจัยข้อที่1ผู้วิจัยพบว่าในภาพรวมการใช้ระบบคุณภาพดังกล่าวตามผลวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ตัวแปรทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มากหรือดี (อยู่ในช่วง 3.50 - 4.50) ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ หทัยรัตน์ศิริ, ดร.สุทธนู ศรีไสย์ และ ดร.จินต์ วิภาตะกลัศ (2015) ที่เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและพรรณนา (Survey & Descriptive Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลมาจากแบบสอบถาม โดยคำถามทั้งหมดจะเกี่ยวข้องกับการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์การภาคอุตสาหกรรม และการบริการ ประสิทธิภาพในภาพรวมทั้งหมดหลังจากการนำระบบ

มาตรฐานคุณภาพ ISO 9001ไปใช้อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.81 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ประสิทธิภาพจากการนำระบบคุณภาพมาใช้เกิดประสิทธิผลที่ดีในภาพรวม

ในงานวิจัยฉบับนี้ยังได้มีการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยบุคคลในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9001:2015 ตามวัตถุประสงค์ในงานวิจัยข้อที่ 2 พบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างปัจจัยกับตัวแปรในแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig<.05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรธชา บุรณะพิมพ์ และพรพรรณ เหมะพันธุ์ ซึ่งเป็นการศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรตามปัจจัยบุคคล ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยสภาพแวดล้อมของการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 แตกต่างกัน $p < .05$ และตำแหน่งต่างกันการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$

สรุป/ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางประชากร (ตำแหน่ง อายุ งาน และระดับการศึกษา) กับประสิทธิผลของระบบ ISO 9001:2015 ที่ถูกนำมาใช้ในกอง กษาปณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านประสิทธิผล ความพึงพอใจ และมุมมองต่อระบบโดยรวม ตามผลวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ตัวแปรทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับที่มากหรือดี (อยู่ในช่วง 3.50 - 4.50) ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างตอบสนองแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีมุมมองหรือการประเมินต่อประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้อยู่ในระดับที่ดี ผลการศึกษาควร นำไปใช้ในการวางแผนการฝึกอบรม และสื่อสารเพื่อเพิ่มความเข้าใจและความพึงพอใจของ พนักงานในทุกระดับ โดยเฉพาะกลุ่มที่อาจมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มอื่น รวมถึงการให้ความสำคัญ กับกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังมีมุมมองเชิงบวกต่อ ระบบในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งมุมมองในด้านบวกนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ทุก ๆ องค์กรมีความต้องการที่จะ สร้างเพราะเป็นประโยชน์ และเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการพัฒนาองค์กรให้มีความยั่งยืน

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ ผู้บริหารในองค์กร หรือผู้บริหารระบบคุณภาพควรมี การสื่อสารในกลุ่มของพนักงานราชการที่มีความหลากหลายในด้านประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษาให้เกิดความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพอย่างทั่วถึงเพื่อให้เกิดการรับรู้ใน

บริบทขององค์กรในภาพรวม ต้องมีการสนับสนุนในด้านทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต มีการพบปะพูดคุยอย่างใกล้ชิดเพื่อเป็นการลดช่องว่างระหว่างตำแหน่งหน้าที่ มีการเข้าถึงได้ง่าย รับฟังความคิดเห็น ยอมรับในความสามารถและให้การสนับสนุน 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 1) ควรมีการเปรียบเทียบตัวแปรอื่นๆที่เป็นตัวแปรด้านการสนับสนุนระบบคุณภาพ เช่น การให้ความรู้ การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง 2) มีการสำรวจ และการเก็บข้อมูลแบบเชิงสัมพันธ์ โดยมีการบันทึกเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์

เอกสารอ้างอิง

- นางสาวสุธินี เชื้อภูษินิต (2564) ปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรรษา บุรณะพิมพ์ และพรพรรณ เหมะพันธุ์. (2567). การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์.
- อิทธิกร นวลเพ็ญ และอนงค์ลักษณ์ สัตถาผล. (2561). สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานวิทยาเขตสกลนคร แผนงานประกันคุณภาพการศึกษา งานบริการการศึกษา วิทยาเขตสกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานวิทยาเขตสกลนคร
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2563). แนวทางการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 สำหรับหน่วยงานภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงอุตสาหกรรม.
- Abdullah, M. M. B., & Tari, J. J. (2018). The influence of soft factors on quality improvement and performance: Perceptions from managers. The TQM Journal, 30(6), 637–657.
- International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements. Geneva: ISO.

Prajogo, D. (2011). The roles of firms' motives in affecting the outcomes of ISO 9000 adoption. *International Journal of Operations & Production Management*, 31(1), 78–100.

Sampaio, P., Saraiva, P., & Rodrigues, A. G. (2021). ISO 9001 certification and the performance of Portuguese organizations. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 38(4), 1001–1022.