

การจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน
บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

KNOWLEDGE MANAGEMENT AFFECTING QUALITY MINDSET OF
EMPLOYEES IN THONBURI AUTOMOTIVE ASSEMBLY PLANT CO.,LTD.



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2558

KMITL-2015-AMC-M-017-002

การจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน
บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

KNOWLEDGE MANAGEMENT AFFECTING QUALITY MINDSET OF
EMPLOYEES IN THONBURI AUTOMOTIVE ASSEMBLY PLANT CO.,LTD.



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2558

KMITL-2015-AMC-M-017-002

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**KNOWLEDGE MANAGEMENT AFFECTING QUALITY MINDSET OF
EMPLOYEES IN THONBURI AUTOMOTIVE ASSEMBLY PLANT CO.,LTD.**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN INDUSTRIAL BUSINESS ADMINISTRATION
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2015

KMITL-2015-AMC-M-017-002

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2015

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกของพนักงาน
บริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

ชื่อนักศึกษา

นายอาร์พิน กิจคงพัฒน์

รหัสประจำตัว

55671428

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

พ.ศ.

2558

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณารด แสงมณี

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นินรุติกุล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด จำนวน 263 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด อยู่ในระดับค่อนข้างดี

2) การใช้ความรู้ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ และการสร้างความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ได้ร้อยละ 49.4

Thesis Title	Knowledge Management Affecting Quality Mindset of Employees in Thonburi Automotive Assembly Plant Co.,Ltd.
Student	Mr.Areefeen Kitkongpat
Student ID.	55671428
Degree	Master of Business Administration
Program	Industrial Business Administration
Year	2015
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Woranat Sangmanee
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Dr. Nuttawut Rojniruttikul

ABSTRACT

This research aimed to 1) study the level of quality mindset of employees in Thonburi Automotive Assembly Plant Co., Ltd. and 2) to study the knowledge management factors affecting quality mindset of employees in Thonburi Automotive Assembly Plant Co., Ltd. The sample was 263 employees in Thonburi Automotive Assembly Plant Co., Ltd. Data were collected by simple random sampling technique. The research instrument was questionnaires. Data were analysed by statistical program. Statistics for data analysis were percentage, arithmetic mean, and standard deviation. Multiple linear regression analysis was used to test the hypothesis. The results of the research revealed that:

1. Quality mindset of employees in Thonburi Automotive Assembly Plant Co., Ltd. was at rather good level.
2. Knowledge usage, knowledge identification, knowledge acquisition and knowledge creation affected quality mindset of employees in Thonburi Automotive Assembly Plant Co., Ltd. All independent variables could explain the variation in quality mindset of employees in Thonburi Automotive Assembly Plant Co., Ltd. at 49.4%.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างดีด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์ในการให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำปรึกษาอย่างดียิ่งจากบุคลากรหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ

รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณรต แสงมณี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจนันันรุตติกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้ความกรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา คำแนะนำต่าง ๆ จนสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ คูหาสวรรค์เวช รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณรต แสงมณี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจนันันรุตติกุล และ ดร.เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย ที่ได้สละเวลาอันมีค่า ในการช่วยให้คำปรึกษาชี้แนะและปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ ดร.พยัคฆ์ วุฒิรงค์ และคุณสว่าง แสนวิเศษ ที่ช่วยกรุณาสละเวลาในการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์อย่างดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครูอาจารย์ผู้ให้การศึกษา และเสียสละทุ่มเททุกสิ่งทุกอย่าง รวมถึงให้ความรักและกำลังใจอันมีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบคุณ พี่ๆ และเพื่อนๆ สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำที่ดีเสมอมา ตลอดจนบุคคลที่ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวถึง ณ ที่นี้ที่ให้ความช่วยเหลือ และให้การสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ที่บริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำที่ดี และเป็นกำลังใจให้เสมอมา

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ธุรการ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความช่วยเหลือประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้คุณประโยชน์อันได้อันเกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ย่อมเป็นผลมาจากความกรุณาของท่านดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประจำปีงบประมาณ 2557

อารีฟิน กิจคงพัฒน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	6
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	7
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	10
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	11
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพ.....	14
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้.....	38
2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท รนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด.....	59
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	62
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	65
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	65
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	66
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	69
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	73

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	79
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	79
4.2 ระดับการจัดการความรู้ในบริษัท ธนบุรี ประกอบรถยนต์ จำกัด	82
4.3 ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ธนบุรี ประกอบรถยนต์ จำกัด	91
4.4 การจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธนบุรี ประกอบ รถยนต์ จำกัด	102
4.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธนบุรี ประกอบ รถยนต์ จำกัด	113
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	115
5.1 สรุปผลการวิจัย	115
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	118
5.3 ข้อเสนอแนะ	125
บรรณานุกรม	127
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	131
ประวัติผู้เขียน	140

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1	4
2.1	26
3.1	68
3.2	69
3.3	69
3.4	72
4.1	79
4.2	82
4.3	83
4.4	85
4.5	86
4.6	87
4.7	88
4.8	89
4.9	91
4.10	92
4.11	94

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ ของจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา.....	95
4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ ของจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม.....	96
4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ ของจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า”	98
4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ ของจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน”	99
4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ ของจิตสำนึกต่อคุณภาพ ของพนักงาน	100
4.17 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ของปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของ พนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการลำดับความสำคัญของงาน	103
4.18 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ของปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของ พนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง.....	104
4.19 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ของปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของ พนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA..	105
4.20 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ของปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของ พนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา.....	107
4.21 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ของปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของ พนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านกระบวนการและการกระจายการ ควบคุม	108
4.22 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ของปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของ พนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือ ลูกค้า”	109
4.23 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ของปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของ พนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน”	110
4.24 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ของปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวม ของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด.....	112

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ขอดการผลิตรถยนต์รวมในตลาตโลก ในปี 2555	2
1.2 ขอดการผลิตรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของไไทยย้อนหลังปี 2007-2012.....	3
1.3 ขอดขายรถยนต์รวมภายในประเทศ ปี 2555.....	3
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
1.5 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ	9
2.1 ขั้นตอนและกระบวนการเกิดควมมีจิตสำนึก.....	18
2.2 ขั้นตอนตามลำดับของการสะสมควมรู้และเจตคติเพื่อให้เกิดควมมีจิตสำนึก	19
2.3 องค์ประกอบสำคัญของจิตสำนึกคุณภาพ	23
2.4 พีรามิดของจิตสำนึกด้านคุณภาพ.....	24
2.5 วงจรคุณภาพ PDCA	29
2.6 วงจรล้อเคมีง.....	33
2.7 ปิระมิดแสดงลำดับขั้นหรือ โครงสร้างของควมรู้.....	38
2.8 ลำดับขั้นของควมรู้จากมุมมองของ Dave Snowden.....	39
2.9 มุมมองของ Dave Snowden เกี่ยวกับควมรู้	40
2.10 วงจรการเรียนรู้.....	54
2.11 ควมพร้อมของระบบเครือข่าย.....	57

บทที่ 1

บทนำ :

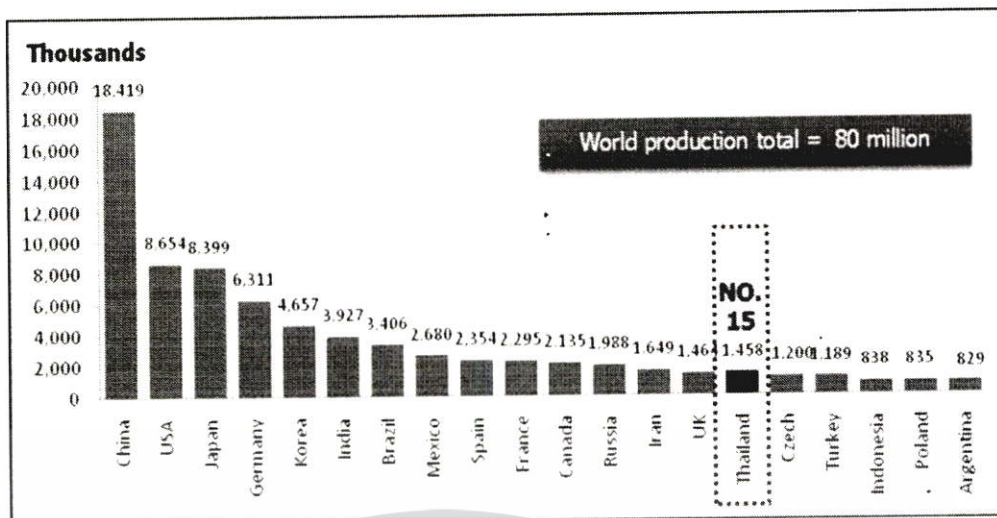
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมยานยนต์จัดเป็นอุตสาหกรรมในระดับต้นที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ การจ้างงาน การสร้างมูลค่าเพิ่ม การพัฒนาด้านเทคโนโลยียานยนต์ ตลอดจนการพัฒนา อุตสาหกรรมสนับสนุนอื่นๆ และธุรกิจที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมเป็นอย่างมาก โดยประเทศไทยมีนโยบายในการพัฒนาอุตสาหกรรมนี้มาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2504 จากเป้าหมายในอดีตที่พัฒนาส่งเสริมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยในช่วงเริ่มต้น เพื่อลดการนำเข้า มาสู่ในช่วงกลางระหว่างพ.ศ. 2520-2540 ด้วยการส่งเสริมการลงทุน สร้างมูลค่าเพิ่มในประเทศ และพัฒนาความสามารถในการผลิตเพื่อส่งออก โดยประเทศไทยเริ่มมีนโยบายเปิดเสรีทางการค้า และเข้าเป็นสมาชิกองค์การการค้าโลก (World Trade Organization - WTO) และร่วมลงนามข้อตกลงเขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Free Trade Area - AFTA) จนถึงปัจจุบันได้เข้าสู่ยุคการค้าเสรีอย่างเต็มตัว

หากพิจารณาสถานการณ์ของอุตสาหกรรมยานยนต์โลกแล้ว จากข้อมูลย้อนหลังในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ประเทศต่างๆ ทั่วโลกผลิตรถยนต์ปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยปริมาณการผลิตในปี พ.ศ. 2549 มีจำนวน 69.2 ล้านคัน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2544 ร้อยละ 23 และในปี พ.ศ. 2554 มีจำนวน 80.1 ล้านคัน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2549 ร้อยละ 16 แสดงให้เห็นว่าอุตสาหกรรมยานยนต์ของโลกยังเติบโตอย่างต่อเนื่อง เพราะแม้ในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว อุปทานจะถึงจุดอิ่มตัว แต่ตลาดในประเทศกำลังพัฒนากลับเติบโตอย่างรวดเร็ว

เมื่อพิจารณาข้อมูลการผลิตในปี พ.ศ. 2554 พบว่า ประเทศจีนเป็นประเทศผู้ผลิตรถยนต์ที่มีปริมาณมากที่สุดในโลก จำนวน 18.4 ล้านคัน รองลงมาคือประเทศสหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่น จำนวน 8.6 และ 8.4 ล้านคัน ตามลำดับ ในขณะที่ประเทศไทยเป็นผู้ผลิตลำดับที่ 15 มีปริมาณการผลิต 1.5 ล้านคัน

นอกจากนี้ ยังพบว่าประเทศผู้ผลิตรถยนต์ 20 ลำดับแรกนั้น เป็นผู้ผลิตจากประเทศในภูมิภาคเอเชีย 7 ประเทศ มีปริมาณการผลิตรวมกันมากกว่าครึ่งของปริมาณการผลิตรวมทั่วโลก



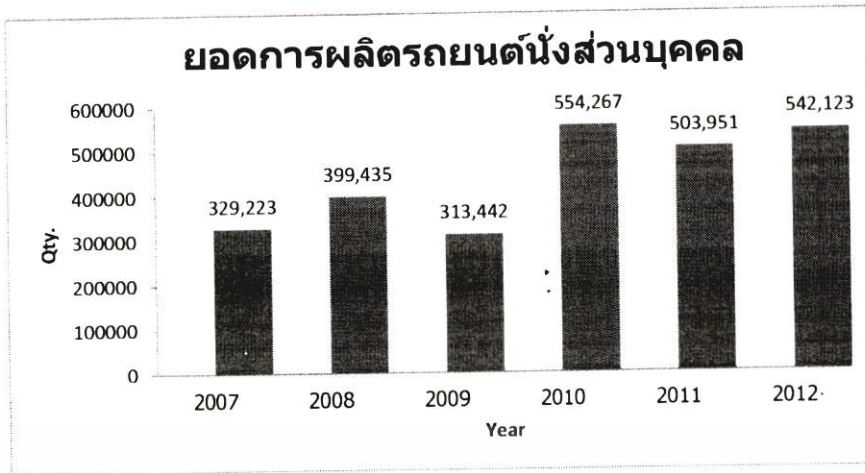
ภาพที่ 1.1 ยอดการผลิตยางธรรมชาติรวมในตลาดโลก ในปี 2555

ที่มา: แผนแม่บทอุตสาหกรรมยานยนต์ พ.ศ.2555-2559 สถาบันยานยนต์

ในส่วนของประเทศไทยนั้น อุตสาหกรรมยานยนต์ และชิ้นส่วนยานยนต์เป็นภาคอุตสาหกรรมที่ทางภาครัฐให้การคุ้มครองอุตสาหกรรมประเภทนี้เพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ ซึ่งในปัจจุบันได้กลายเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับภาคอุตสาหกรรมภายในประเทศ โดยภาครัฐได้กำหนดให้อุตสาหกรรมยานยนต์เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักเพื่อการพัฒนาที่สำคัญซึ่งส่งผลต่อการขยายตัว และการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจภายในประเทศอย่างต่อเนื่อง

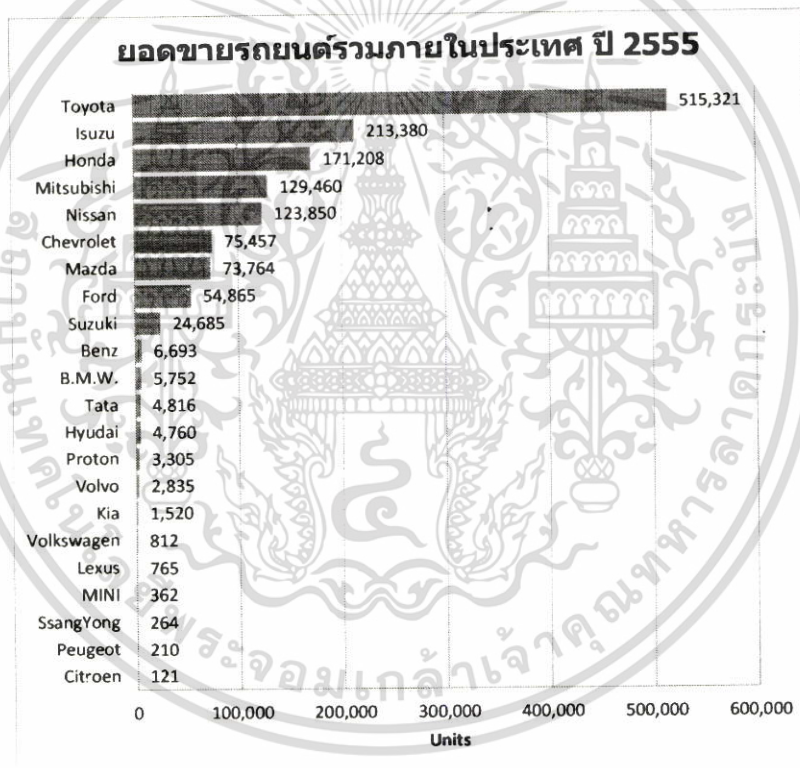
จากการขยายตัวของเศรษฐกิจและตลาดผู้บริโภคภายในประเทศ ผลักดันให้บริษัทผู้ผลิตรถยนต์ต่างๆ ต้องเพิ่มกำลังการผลิตให้มากขึ้น อีกทั้งการเปิดเสรีทางการค้าในแต่ละภูมิภาคของโลกนั้นได้เป็นปัจจัยสนับสนุนทำให้การแข่งขันรุนแรงมากขึ้นทั้งทางด้านยอดขายและคุณภาพของสินค้า ตัวอย่างเช่น ค่ารถยนต์แต่ละค่ายที่มีการแข่งขันในเรื่องของยอดการผลิต ที่ต้องเพิ่มกำลังให้สูงขึ้นเพื่อสอดรับกับการขยายตัวทางการตลาด โดยที่ยังคงรักษาและพัฒนาคุณภาพของสินค้าให้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การเพิ่มระยะเวลาประกันสินค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในตัวผลิตภัณฑ์มากที่สุด สิ่งต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้อุตสาหกรรมยานยนต์ของไทยจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการดำเนินงาน การพัฒนาเทคโนโลยีในการผลิต และกระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อก้าวไปสู่การเป็นผู้นำในตลาด และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งที่มีแนวโน้มการขยายตัวทางธุรกิจที่มากขึ้น หลายองค์การในอุตสาหกรรมยานยนต์ในปัจจุบันจึงได้สรรหากลยุทธ์ทางธุรกิจและเทคโนโลยีที่หลากหลายนำมาใช้พัฒนาองค์การอยู่ตลอดเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1.2 ยอดการผลิตรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของไทยย้อนหลังปี 2007-2012

ที่มา : www.nstda.or.th



ภาพที่ 1.3 ยอดขายรถยนต์รวมภายในประเทศ ปี 2555

ที่มา: บริษัทผู้ผลิตรถยนต์แต่ละยี่ห้อ, ศูนย์วิจัยกสิกรไทย พ.ศ.2556

รถยนต์ Mercedes-Benz ที่จำหน่ายในประเทศไทยนั้น มีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท คือ รถยนต์ประเภทนำเข้าทั้งคันหรือ Complete Build Up (CBU) และ รถยนต์ประกอบภายในประเทศ หรือ Completed Knock Down (CKD) โดยมีอัตราส่วนการนำเข้าทั้งคันและรถที่ประกอบภายในประเทศอยู่ที่ประมาณ 15:85 ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์ของตลาดในปีนั้นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รถยนต์ Mercedes-Benz ที่จำหน่ายหลักในตลาดรถยนต์ภายในประเทศเป็นประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ซึ่งมียอดจำหน่ายโดยรวมสูงสุดในกลุ่มตลาดรถยนต์หรูในเมืองไทย 12 ปีติดต่อกัน และมียอดจำหน่ายในปี 2555 สูงถึง 6,274 คัน ซึ่งเป็นอัตราที่เพิ่มสูงขึ้น 34% เมื่อเทียบกับปี 2554 โดยในจำนวนทั้งหมดนี้เป็นรถยนต์ประเภทประกอบภายในประเทศจำนวน 5,223 คัน

บริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจประกอบรถยนต์ Mercedes-Benz โดยเริ่มต้นธุรกิจด้านการประกอบรถยนต์จากการประกอบโครงของรถยนต์โดยสาร (Chassis) ที่โรงงานประกอบรถยนต์ที่ 1 ในจังหวัดสมุทรปราการ และต่อมา บริษัท ชนบุรีฯ ได้ขยายศักยภาพในการประกอบรถยนต์นั่งส่วนบุคคล Mercedes-Benz ในรุ่นต่างๆ ได้แก่รุ่น C-Class, E-Class, S-Class และ M-Class ที่โรงงานประกอบรถยนต์ที่ 2 ซึ่งเป็นโรงงานแห่งใหม่ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยโรงงานแห่งนี้ถูกออกแบบให้สามารถประกอบรถยนต์ได้สูงสุด 12,000 คันต่อปี

จากข้อมูลของบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด พบว่ายอดการผลิตรถยนต์ Mercedes-Benz ของบริษัทที่ผลิตได้นั้นมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากอดีตจนถึงปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทย

ตารางที่ 1.1 ยอดการผลิตรถยนต์ Mercedes-Benz เมื่อเทียบกับแผนการผลิตในแต่ละปี

ปี	แผนการผลิต (คัน)	ยอดการผลิตจริง (คัน)	ส่วนต่าง (คัน)
2555	5,870	5,223	-647
2554	5,208	4,779	-429
2553	4,234	4,257	+23
2552	3,136	3,123	-13
2551	3,834	3,845	+11
2550	2,064	2,064	0

ที่มา: ฝ่ายวางแผนการผลิต บริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด พ.ศ. 2556

กระบวนการผลิตรถยนต์ Mercedes-Benz ของในส่วนของโรงงาน บริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด อยู่ภายใต้การควบคุมกระบวนการตามมาตรฐานที่กำหนดโดย Mercedes-Benz Manufacturing Thailand โดยใช้ระบบการจัดการการผลิตที่เรียกว่า MPS (Mercedes-Benz Production System) ในการควบคุมกระบวนการผลิต อีกทั้งมีการทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO/TS 16949 ซึ่งเป็นระบบบริหารงานคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์โดยเฉพาะ ระบบบริหารงานคุณภาพที่กล่าวมานี้ ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยให้พนักงานในทุกแผนกมีการทำงานที่เชื่อมโยงกันอย่างมีระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งนี้ด้วยยอดการผลิตรถยนต์ Mercedes-Benz ของโรงงานชนบุรีประกอบรถยนต์นั้นยังถือว่าอยู่ในปริมาณที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับยอดการผลิตรถยนต์ของโรงงานขนาดใหญ่ เช่น Toyota หรือ Honda ซึ่งมีระบบในกระบวนการผลิตที่เป็นอัตโนมัติหรือควบคุมด้วยหุ่นยนต์เป็นหลัก จึงทำให้กระบวนการส่วนใหญ่ในการผลิตยังต้องอาศัยคนในการประกอบและตรวจเช็คผลิตภัณฑ์เป็นหลัก ซึ่งปัญหาที่ตามมาคือ ความผิดพลาดในการทำงานที่มาจากหลายๆ สาเหตุ เช่น ความผิดพลาดในวิธีการ ขั้นตอนการทำงาน ปัญหาจากการกระจายข้อมูลในการทำงานที่ไม่ทั่วถึง ปัญหาจากความไม่เอาใจใส่ของพนักงานในการเข้าถึงข้อมูลปฏิบัติงานที่มีอยู่ หรือปัญหาความรับผิดชอบ การขาดระเบียบวินัยของพนักงานในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งปัญหาต่างๆ เหล่านี้นั้นส่วนหนึ่งสาเหตุมาจากการขาดความรู้ของพนักงาน หรือการจัดการความรู้ขององค์กรที่ให้ต่อพนักงานซึ่งมีผลต่อจิตสำนึกทางด้านคุณภาพของพนักงานในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นการให้ความรู้ ความเข้าใจในวิธีการทำงาน วิธีการประกอบ วิธีการจัดการกับปัญหา รวมถึงความชัดเจนในเรื่องของเกณฑ์มาตรฐานของผลิตภัณฑ์ จึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญมากในกระบวนการผลิตเพื่อให้ได้ซึ่งคุณภาพของผลิตภัณฑ์และสนองตอบความพอใจสูงสุดของลูกค้า

แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นวิธีการพัฒนาองค์การรูปแบบหนึ่งเพื่อการขับเคลื่อนให้องค์การไปสู่ความสำเร็จได้ไม่ว่าจะเป็นองค์การของภาคราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือธุรกิจเอกชนสามารถที่จะประยุกต์ใช้ร่วมกับระบบการพัฒนาองค์การรูปแบบอื่นๆ เพราะมีลักษณะเป็นการพัฒนาองค์การที่เพียบพร้อมไปด้วยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และให้บรรลุผลสำเร็จในระบบการบริหารคุณภาพเชิงรวมทั่วทั้งองค์การ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา แรงผลักดันมากมายทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ได้ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานเปลี่ยนแปลงไปอย่างเห็นได้ชัด การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจนเป็นผลให้องค์การที่เคยมั่นคงเฟื่องฟูในอดีต จะไม่สามารถอยู่รอดได้ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงในศตวรรษที่ 21 ส่วนองค์การที่ยืนหยัดอยู่ได้ก็จะเป็นองค์การที่ปรับตัวกับโลกใหม่ได้อย่างดีที่สุดในที่สุด ซึ่งก็คือองค์การที่พร้อมจะเรียนรู้ที่สุคนั่นเองดังที่ Owen (1991, อ้างอิงใน วีรวัช ฆาษะศิริานนท์, 2548) กล่าวว่า “ในอดีตที่ผ่านมาหน้าที่สำคัญขององค์การ ธุรกิจก็คือ สร้างผลผลิตและผลกำไร แต่ปัจจุบันนี้ หน้าที่สำคัญอันดับต้นๆ กลับกลายเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผล ทั้งนี้ก็ไม่ได้หมายความว่า ผลผลิตและผลกำไร ไม่มีความสำคัญอีกต่อไป แต่เป็นเพราะว่าถ้าปราศจากการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง อย่างรวดเร็วและอย่างมีประสิทธิภาพ ธุรกิจก็ไม่อาจมีผลผลิตและกำไรต่อไปได้” กล่าวคือ แรงผลักดันและการเปลี่ยนแปลงภายนอก ทำให้องค์การต้องปรับตัว Revans (1983, อ้างอิงใน วีรวัช ฆาษะศิริานนท์, 2548) ได้กล่าวไว้ว่า “การเรียนรู้ภายในต้องเท่าเทียม หรือไม่ก็ต้องล้ำหน้า กว่าเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นภายนอก องค์การ มิเช่นนั้นองค์การก็ไม่อาจดำรงอยู่ได้” องค์การใหม่ที่เกิดขึ้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ ความยืดหยุ่น ความรวดเร็ว พลังและความสามารถในการเรียนรู้ที่มากกว่าเดิม เพื่อให้สามารถเผชิญกับความต้องการที่กำลังเปลี่ยนได้ดีกว่าเดิม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพของสินค้าหรือบริการเกิดจากกระบวนการผลิตหรือ การบริการที่มีประสิทธิภาพ และกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ เริ่มจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานนั้นมีจิตสำนึกต่อคุณภาพที่ดี

จิตสำนึกต่อคุณภาพ (Quality Mindset) หรือการมีจิตสำนึกต่อคุณภาพนั้นเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงาน ฝึนอยากให้เกิดขึ้นกับพนักงานของตน เพราะถ้าบริษัทใดมีพนักงานที่มีจิตสำนึกคุณภาพสินค้าหรือบริการที่ได้นั้นก็จะมีคุณภาพดี ตรงตามความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer Need and Satisfactions)

จิตสำนึกต่อคุณภาพ (Quality mindset) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ถึงผลกระทบที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือมีสติรู้ว่าขณะปฏิบัติงานนั้น ต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สินค้าหรือบริการที่ได้มีคุณภาพ หรือ ได้มาตรฐานตรงตามที่กำหนดเอาไว้ ประโยชน์ที่ได้จากการที่พนักงานมีจิตสำนึกคุณภาพ คือ การลดปริมาณของเสีย (Defect) การแก้ไขงาน (Rework) หรือการหยุดรอนาน (Delay) ลดน้อยลง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือเครื่องจักรสูงขึ้น

จากความสำคัญของปัญหา ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน ในการพัฒนางานเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพของผลิตภัณฑ์และองค์การ ของบริษัท ทรนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด โดยตัวแปรที่ศึกษานั้นมีแนวคิดของการจัดการความรู้ (Knowledge Management-KM) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญต่อการสร้างให้เกิดองค์ความรู้ของพนักงานในการพัฒนางานเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพสูงสุด และพร้อมสู่การแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรงในยุคปัจจุบัน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

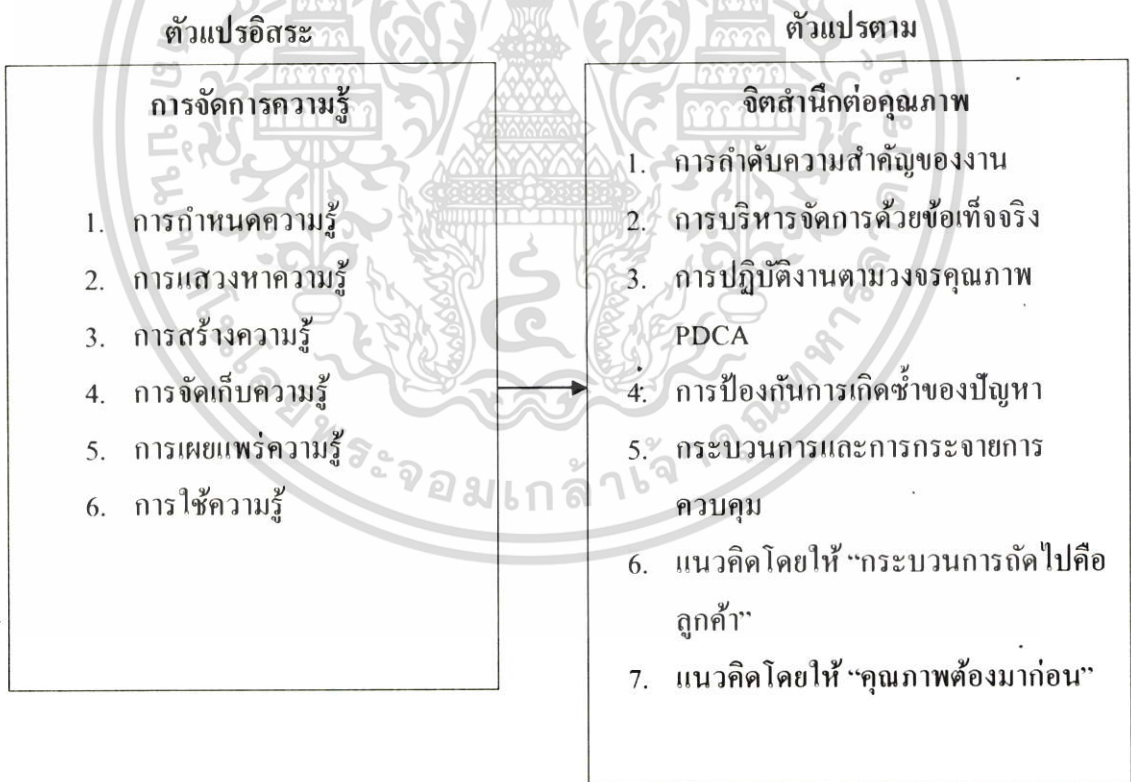
1. เพื่อศึกษาระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ทรนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ทรนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการลำดับความสำคัญของงานของพนักงานบริษัททรนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

1. การกำหนดความรู้
2. การแสวงหาความรู้
3. การสร้างความรู้
4. การจัดเก็บความรู้
5. การเผยแพร่ความรู้
6. การใช้ความรู้

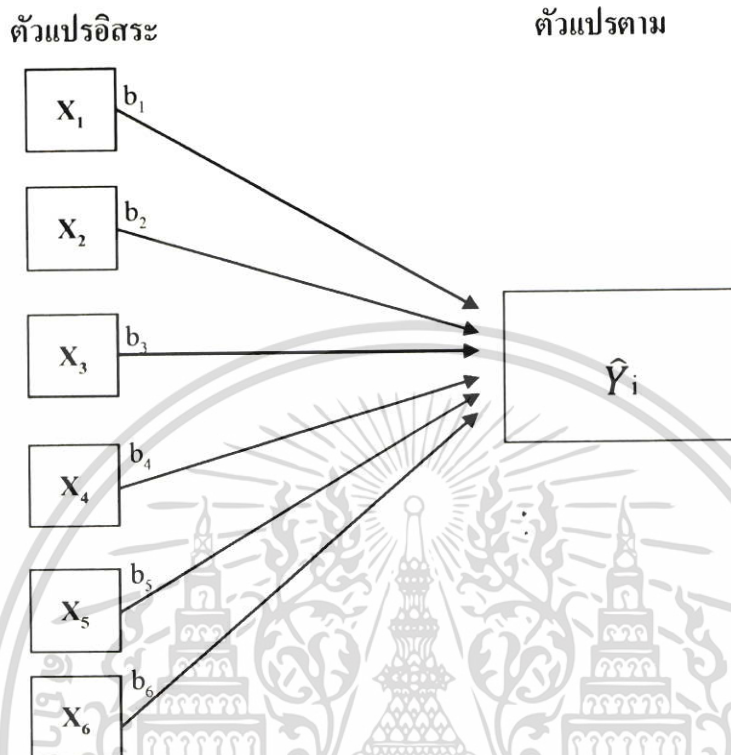
ตัวแปรด้านจิตสำนึกต่อคุณภาพ ผู้วิจัยได้อ้างอิงแนวความคิดของ ศาสตราจารย์ Dinesh P.Chapagain (2004) ในการพิจารณาถึงตัวแปรที่ส่งผลต่อจิตสำนึกคุณภาพเพื่อหาความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระข้างต้นดังกล่าว โดยพิจารณาความสัมพันธ์ในแต่ละด้านคือ การลำดับความสำคัญของงาน การบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง การปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA การป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา กระบวนการและการกระจายการควบคุม แนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือ ลูกค้า” และ แนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน”



ภาพที่ 1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากงานวิจัยตั้งที่ข้างต้นนั้น ทำให้ได้สมการความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการจัดการความรู้และจิตสำนึกต่อคุณภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.5 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

สมการ

$$\hat{Y}_i = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6$$

\hat{Y}_i = ค่าพยากรณ์จิตสำนึกต่อคุณภาพ

X_1 = การกำหนดความรู้

X_2 = การแสวงหาความรู้

X_3 = การสร้างความรู้

X_4 = การจัดเก็บความรู้

X_5 = การเผยแพร่ความรู้

X_6 = การใช้ความรู้

b_0 = ค่าคงที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานทุกระดับในบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ซึ่งประกอบไปด้วย พนักงานแผนกประกอบตัวถัง แผนกสี แผนกประกอบภายใน แผนกคุณภาพ แผนก Logistic และแผนกสนับสนุนอื่นๆ รวมจำนวนทั้งหมด 792 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ.วันที่ 1 ตุลาคม 2556)

1.5.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระ (Independent variable) และตัวแปรตาม (Dependent variable) ไว้ดังนี้

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ได้แก่

1. การกำหนดความรู้
2. การแสวงหาความรู้
3. การสร้างความรู้
4. การจัดเก็บความรู้
5. การเผยแพร่ความรู้
6. การใช้ความรู้

1.5.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ จิตสำนึกต่อคุณภาพ (Quality Mindset) ได้แก่

1. การลำดับความสำคัญของงาน
2. การบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง
3. การปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA
4. การป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา
5. กระบวนการและการกระจายการควบคุม
6. แนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า”
7. แนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง พนักงานตั้งแต่ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2556 ถึงเดือน มกราคม พ.ศ.2557 รวมเป็นเวลา 3 เดือน

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

1. การจัดการความรู้ คือการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายในองค์การมา จัดระบบ และพัฒนาให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ โดยจัดช่องทางการเข้าถึงความรู้ให้สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงเพื่อให้บุคลากรนำความรู้ไปพัฒนาองค์การต่อไป โดยประกอบไปด้วย การกำหนด ความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ ความรู้

1.1 การกำหนดความรู้ หมายถึง การระบุข้อมูลความรู้ที่มีอยู่เพื่อใช้ในการทำงาน ซึ่ง รวมไปถึงการระบุหัวข้อการอบรมเพิ่มเติม หรือการระบุความรู้ที่ต้องการเพิ่มเติมของพนักงาน (Training need) เพื่อให้พนักงานในบริษัทเกิดความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการกำหนดความรู้ยัง หมายถึง การแยก การจัดการแบ่งหมวดหมู่ของข้อมูลที่มีอยู่ในบริษัทเพื่อใช้ในการสืบค้น และ นำไปอ้างอิงการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างถูกต้อง การกำหนดความรู้ที่ดีต้องมีความชัดเจนใน หัวข้อหรือชื่อของข้อมูล เช่น การระบุชื่อเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน หรือ Work Instruction เป็นต้น

1.2 การแสวงหาความรู้ หมายถึง ความใฝ่รู้ของพนักงานในการค้นหาความรู้หรือข้อมูล ที่ตนเองต้องการ การแสวงหาความรู้เป็นปัจจัยหลักพื้นฐานของตัวบุคคลที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้ ให้แก่ตนเอง โดยไม่จำเป็นว่าความรู้ที่มีการค้นหาเพิ่มเติม นั้น จะต้องเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็น ประจำเสมอไป การแสวงหาความรู้สามารถหาได้จากแหล่งความรู้จากภายในหรือภายนอกบริษัทก็ได้ ดังเช่น พนักงานที่ประกอบรถยนต์ นอกจากมีความรู้ที่จำเป็นในเรื่องขั้นตอนการประกอบ เครื่องยนต์แล้ว ยังมีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องของข้อมูลประสิทธิภาพและกำลังเครื่องยนต์ ที่ตนเองประกอบโดยการสืบค้นข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

1.3 การสร้างความรู้ หมายถึง กระบวนการของการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกันของแต่ละบุคคล และนำไปประยุกต์ความรู้นั้นเพื่อทำให้เกิดความรู้ หรือแนวคิดใหม่ขึ้นมา การสร้างความรู้เป็นการต่อยอดทางความคิดที่มีอยู่รอบๆตัวของพนักงาน ตัวอย่างของการสร้างความรู้ใหม่ในบริษัท เช่น การเขียนข้อเสนอแนะของพนักงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงวิธีการ หรือประสิทธิภาพในการทำงาน

1.4 การจัดเก็บความรู้ หมายถึง กระบวนการของการจัดการความรู้หรือข้อมูล ที่มีอยู่ในบริษัท เพื่อให้เป็นหมวดหมู่และง่ายต่อการสืบค้น การจัดเก็บความรู้ หรือข้อมูลสามารถจัดการได้ โดยการอาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการจัดเก็บ ตัวอย่างเช่น ระบบจัดการเอกสารของบริษัทชนบุรีประจวบคีรีขันธ์ที่เรียกว่า Café ซึ่งเป็นพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล ในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการนำมาขึ้นทะเบียนเพื่อใช้ในการอ้างอิงการทำงานของพนักงาน อีกทั้งมีการระบุวันบังคับใช้ หรือระยะเวลาในการจัดเก็บเพื่อให้เอกสารมีความทันสมัยอยู่เสมอ

1.5 การเผยแพร่ความรู้ หมายถึง กระบวนการของการถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ไปสู่บุคคลอื่น หรือจากพนักงานคนหนึ่งคนใด ไปสู่อีกคนหนึ่ง เพื่อให้ข้อมูลหรือความรู้มีการกระจายออกไป การเผยแพร่ความรู้สามารถทำได้ด้วยการอบรมพนักงาน (On the job training) หรือพูดคุยปรึกษากันระหว่างเพื่อนร่วมงาน บุคคลที่ต้องการ ใช้ความรู้หรือข้อมูลจะสามารถได้รับประโยชน์จากการเผยแพร่ความรู้ที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งการเผยแพร่ความรู้หรือข้อมูลที่มีประสิทธิภาพยังช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้

1.6 การใช้ความรู้ หมายถึง การนำความรู้หรือข้อมูลที่ได้รับนั้น มาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน หรือเป็นการนำความรู้เก่ามาปรับปรุงพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การนำ SPC มาใช้ในการควบคุมกระบวนการ หลังจากได้รับการอบรม เรื่อง การควบคุมคุณภาพโดยใช้หลักการทางสถิติ เป็นต้น

2. จิตสำนึกต่อคุณภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ถึงผลกระทบที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือมีสติรู้ว่าขณะปฏิบัติงานนั้น ต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สินค้าหรือบริการมีคุณภาพ หรือได้มาตรฐานตรงตามที่กำหนดเอาไว้

2.1 การลำดับความสำคัญของงาน หมายถึง การวางแผนงาน การจัดสรรเวลา ในการจัดเรียงลำดับงานก่อน-หลัง ตามสถานการณ์ ตามความเร่งด่วน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายภายใน ระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่มีผลกระทบต่อภาพรวมของกระบวนการที่ปฏิบัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 การบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง หมายถึง การดำเนินการ การตัดสินใจ ด้วยความรู้จริงหรือตั้งอยู่บนความเป็นจริง เช่น อาศัยการวัด การบันทึกทางสถิติ เป็นต้น ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงจะมีผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ของการดำเนินการ หรือตัดสินใจ ดังนั้นหลักการในการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง จึงต้องควบคู่กับการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งเป็นกระบวนการกลั่นกรองเพื่อให้ได้ความรู้มาสนับสนุนการประเมินผล การตัดสินใจ และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ดังนั้นการวิเคราะห์ที่มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและแม่นยำ

2.3 การปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA หมายถึง กิจกรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (P-Plan) การปฏิบัติ (D-Do) การตรวจสอบ (C-Check) การปรับปรุงการดำเนินงาน (A-Action) ในการดำเนินกิจกรรม P-D-C-A เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ต้องดำเนินกิจกรรมตามลำดับให้เป็นระบบครบวงจรอย่างต่อเนื่อง

2.4 การป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา หมายถึง การจัดการกับปัญหาโดยการแก้ไขที่สาเหตุของปัญหา ดังนั้นในทุกๆ ปัญหาที่ผ่านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหานั้นแล้ว ปัญหานั้นจึงไม่ควรที่จะเกิดขึ้นซ้ำอีกครั้ง การแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพนั้นนอกจากจะต้องไม่ทำให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำขึ้นแล้ว ยังต้องไม่สร้างให้เกิดปัญหาใหม่ตามมาอีกด้วย

2.5 กระบวนการและการกระจายการควบคุม หมายถึง ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพนั้น ต้องเกิดจากการควบคุมกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะอาศัยเครื่องมือคุณภาพต่างๆ เข้ามาควบคุมจัดการ โดยการตรวจจับและปรับปรุงพัฒนาให้ทำถูกต้องตั้งแต่แรก ดังนั้นผลลัพธ์ที่มีคุณภาพต้องเน้นให้เกิดประสิทธิภาพในกระบวนการผลิต มากกว่าการควบคุมที่ปลายทางหรือผลลัพธ์เท่านั้น

2.6 แนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือ ลูกค้า” หมายถึง ในทุกๆ กระบวนการ ผู้ที่มีจิตสำนึกด้านคุณภาพจะต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการถัดไป โดยต้องตระหนักว่ากระบวนการถัดไปนั้นถือเป็นลูกค้าเสมอ การตระหนักเช่นนี้ย่อมทำให้เกิดคุณภาพที่มีความต่อเนื่องกันในกระบวนการผลิต อีกทั้งยังสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ที่รับงานในกระบวนการถัดไปเช่นกัน

2.7 แนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” หมายถึง การยึดถือคุณภาพเป็นแกนหลักในการผลิตหรือการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นการตัดสินใจต่างๆ เมื่อพบเจอปัญหา จึงต้องพิจารณาถึงผลกระทบด้านคุณภาพเป็นสำคัญ แนวคิดโดยให้คุณภาพต้องมาก่อนนั้นจึงเป็นแนวคิดที่มุ่งหวังเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้านั่นเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ฌนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าข้อมูล จากเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลออนไลน์ต่างๆ โดยจำแนกรายละเอียดในการศึกษาตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ฌนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพ

2.1.1 ความหมายของจิตสำนึก (Mindset)

มีผู้ศึกษาและให้ความหมายของคำว่า Mindset ไว้หลายคำ สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ได้ใช้ความหมายของคำ Mindset ว่า ความมีจิตสำนึก ซึ่งได้มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของความมีจิตสำนึก ดังนี้

สุชาติ ศิริสัน (2540) กล่าวถึงความมีจิตสำนึกว่า หมายถึง สภาวะของจิตสำนึก ความรู้สึกรับรู้ การลงความคิดเห็น หรือความโน้มเอียงที่จะแสดงพฤติกรรมต่อปัญหา หรือเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่ง

ไพฑูรย์ พิมพ์ดี (อ้างถึงใน ประเสริฐ อัมพรไพ. 2546) ได้กล่าวถึงความมีจิตสำนึกว่า หมายถึง ความรู้สึก หรือความตระหนักของบุคคลที่แสดงว่ามีความรู้ หรือเคยมีการรับรู้เหตุการณ์ และประสบการณ์มาแล้ว เมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นจึงเกิดความคิดสำนึกขึ้น

เสาวลักษณ์ ศรีบุญเรือง (2542) กล่าวถึงความมีจิตสำนึกว่า หมายถึง เป็นสภาวะทางจิตที่เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิด และความปรารถนาต่างๆ เกิดจากการรับรู้ และการตระหนัก เป็นสภาวะที่บุคคล ได้รับรู้มาก่อน เมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นจึงเกิดความคิดตระหนักขึ้น

สศุดี งามภูพันธ์ (2542) กล่าวถึงความมีจิตสำนึกว่า หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึก ความคิดเห็น ความสำนึกเป็นภาวะที่บุคคลเข้าใจ และประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับตนเอง โดยอาศัยระยะเวลา เหตุการณ์ ประสบการณ์ หรือสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความตระหนัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จันทน์ เกียรติโพธา (2542) กล่าวถึงความมีจิตสำนึกว่า หมายถึง การได้รับรู้และเกิดการตระหนัก ความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งโดยอาศัยระยะเวลา ประสบการณ์ หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมช่วยให้เกิดความตระหนัก

ไพวรรณ ธรรมวิฐาน (2544) กล่าวถึงความมีจิตสำนึกว่า หมายถึง สภาพภายในจิตใจของแต่ละบุคคลที่มีความรู้สึกนึกคิด ความตระหนักต่อสถานการณ์จากประสบการณ์

พัชรินทร์ เคชนิยม (2545) กล่าวถึงความมีจิตสำนึกว่า หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นการใช้จิตกลั่นกรอง สามารถสรุป ประเมินเองโดยใช้เวลา ประสบการณ์ การเรียนรู้ที่เกิดจากประสบการณ์และระลึกได้เสมอในเหตุการณ์นั้นๆ

พรจักษ์ มณีนาถ (2545) กล่าวถึงความมีจิตสำนึกว่า หมายถึง สภาวะทางจิตใจที่เกี่ยวกับความตระหนักของบุคคลที่มีการรับรู้ ความรู้สึกหรือเคยมีความคิด ความปรารถนา การรับรู้เกิดขึ้น และเมื่อได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าทำให้เกิดความตระหนักขึ้นมาได้ ความมีจิตสำนึกจึงเป็นเรื่องของการตื่นตัวทางจิตใจต่อเหตุการณ์นั้นๆ

กุลวดี ราชกิติ (2545) กล่าวถึงความมีจิตสำนึกว่า หมายถึง ภาวะการณ์ที่บุคคลเกิดความรู้สึก ความตระหนัก ความคิดเห็นหรือประสบการณ์จากเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง เป็นภาวะที่บุคคลเข้าใจ และ ประเมินสถานการณ์ที่เกี่ยวกับตนเองได้ โดยเกิดจากสภาวะจิตที่มีการยอมรับถึง ภาวะการณ์หรือความโน้มเอียงที่จะเลือกพฤติกรรม และปฏิบัติตนเพื่อแสดงต่อปัญหาหรือเหตุการณ์หนึ่งที่ได้ประสบ

เพ็ญจันทร์ ธาตุไพบูลย์ (2546) กล่าวถึงความมีจิตสำนึกว่า หมายถึง สภาวะจิตสำนึกของบุคคลในความรับผิดชอบ หรือให้ความสำคัญต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่คาดว่าจะมีปัญหาเกิดขึ้น

นงลักษณ์ วงศ์ถนอม (2547) กล่าวถึงความมีจิตสำนึกว่า หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึก ที่เกิดขึ้นในสภาวะจิตใจต่อเหตุการณ์หนึ่งที่ได้ประสบ แล้วแสดงความรู้สึกที่เกิดขึ้นออกมาทางพฤติกรรม

อนุสรณ์ กาลศิษฐ์ (2548) กล่าวถึงความมีจิตสำนึกว่า หมายถึง ความตระหนักซึ่งบุคคลเคยมีการรับรู้ หรือเคยมีความรู้มาก่อน เมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นจึงเกิดความตระหนักหรือความตระหนักขึ้น ความมีจิตสำนึกมีความหมายเหมือนกับคำว่าความตระหนัก เป็นสภาวะทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิด ความปรารถนาต่างๆ อันเกิดจากความรู้อันเกิดจากความสำคัญต่างๆ มาแล้ว โดยมีการประเมินค่าและตระหนักถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่อสิ่งนั้น

Wolman (1973, อ้างถึงใน สุชาติ สิริสัน.2540) กล่าวถึงความมีจิตสำนึกว่า หมายถึง ภาวะการณ์ที่บุคคลเข้าใจหรือตระหนักถึงบางสิ่งบางอย่างของเหตุการณ์ ประสบการณ์หรือวัตถุ สิ่งของได้

Nelson (อ้างถึงใน ขวัญ สงวนเสริมศรี.2529) กล่าวถึงองค์ประกอบของความมีจิตสำนึกว่าประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ
2. ส่วนที่เกี่ยวกับความรู้สึก
3. ส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการหรือเจตนาธรรมณ์ ซึ่งในส่วนนี้จะทำให้มีพฤติกรรมแตกต่างกันไป

Eyesech, Arnold and Meili (1979, อ้างถึงใน สุชาดา สิริถัน.2540) กล่าวถึงความมีจิตสำนึกในแง่ของจิตวิทยาว่าความมีจิตสำนึกเป็นความสัมพันธ์ของความตระหนัก (Awareness) และเจตคติ (Attitude) ความมีจิตสำนึกเป็นภาวะของจิตใจซึ่งไม่อาจจะแยกเป็นความรู้สึกหรือความคิดเพียงอย่างเดียวได้โดยเด็ดขาด

Krathwohl and other (อ้างถึงใน จันทน์ เกียรติโพธา.2542) กล่าวถึงความมีจิตสำนึกว่าเป็นเหมือนพฤติกรรมด้านความจำเป็น ความรู้สึก รับผิดชอบของบุคคล ที่ตระหนักถึงสิ่งต่างๆ ในสถานการณ์หรือในเหตุการณ์ที่เขาอยู่ และความตระหนักที่เกิดขึ้นนั้น เกิดได้ตั้งแต่ความตระหนักอย่างผิวเผินจนถึงความตระหนักอย่างลึกซึ้ง

Runes (1971) กล่าวถึงความมีจิตสำนึกไว้ว่า เป็นการกระทำที่เกิดจากความตระหนัก

Bloom (1971) กล่าวถึงความมีจิตสำนึกไว้ว่า หมายถึง ขั้นต่ำสุดของอารมณ์และ ความรู้สึก ความตระหนัก เกือบคล้ายความรู้ตรงที่ทั้งความรู้และความมีจิตสำนึกต่างก็ไม่เน้นลักษณะของสิ่งเร้า ความมีจิตสำนึกต่างจากความรู้ตรงที่ ความมีจิตสำนึกไม่ต้องเน้นปรากฏการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งความมีจิตสำนึกจะเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้ามากระทบต่อบุคคล

จากความหมายของ ความมีจิตสำนึก ที่นักวิชาการในสาขาต่างๆ ได้ให้ความหมายไว้ดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความมีจิตสำนึก หมายถึง ความตระหนัก การรับรู้ คิดได้ เข้าใจอย่างแจ่มแจ้ง และ ความรู้นั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

2.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดจิตสำนึก

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าความมีจิตสำนึกจะเกิดขึ้นได้นั้นมนุษย์จะต้องมีความรู้หรือรู้จักสิ่งนั้นเสียก่อน ซึ่งความมีจิตสำนึกที่เกิดขึ้นจะมาน้อยเพียงใดก็ขึ้นกับการรับรู้ของมนุษย์แต่ละคน ทนงศักดิ์ ประสภกิตติคุณ (2534, อ้างถึงใน บัณฑิต จุฬาศัย.2528) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของมนุษย์ไว้ 3 ประการดังนี้

1. ประสบการณ์ การรับรู้ที่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ทั้งในอดีตที่ผ่านมาและในชีวิตประจำวัน การรับรู้เรื่องราวใดๆ ขึ้นอยู่กับความเกี่ยวข้องในเหตุการณ์นั้นๆ ประสบการณ์ที่ไดพบเห็นมีผลกระทบบโดยตรง ทำให้เกิดการรับรู้ระดับต่างๆ เช่น คนที่ประสบปัญหาน้ำท่วม ย่อมรับรู้เรื่องน้ำท่วมได้ดีกว่าคนที่อยู่ในบริเวณที่น้ำไม่ท่วม คนที่เคยอยู่ในชุมชนแออัดจะไม่ยอมรับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การอยู่อาศัยในอาคารสูงเคราะห์ ในห้องเล็กๆ บนอาคารสูงเนื่องจากไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน คนที่เคยอาศัยอยู่ในบ้านเมืองที่สับสนวุ่นวายไร้ระเบียบ สกปรก ไม่ว่าจะเป็นบนพื้นถนนหรือบนทางเท้า เต็มไปด้วยขยะ สองฟากถนนเต็มไปด้วยอาคารรูปแบบต่างๆ ป้ายประกาศ ป้ายโฆษณา สายไฟฟ้า สายโทรศัพท์ระโยงระยางเกาะเกาะเต็มไปหมด ก็จะรับรู้สภาพดังกล่าวอยู่ทุกวัน ทำให้เกิดความเคยชินและยอมรับในสภาพแวดล้อมนั้นแม้ว่าจะไร้คุณภาพก็ตาม สำนึกดังกล่าวจะเปลี่ยนแปลงก็ต่อเมื่อมีการเปรียบเทียบจากสิ่งที่ได้รับรู้ใหม่ เช่น ได้ไปพบเห็นบ้านเมืองอื่นๆ ที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่สับสนวุ่นวาย

2. ความใส่ใจและการให้คุณค่าในเรื่องที่จะรับรู้ ความใส่ใจในเรื่องที่จะรับรู้แปรเปลี่ยนได้หลายระดับตั้งแต่ความจำเป็น ความต้องการ ความคาดหวัง ความสนใจและอารมณ์ เช่น บุคคลที่สัญจรบนท้องถนนจะมีความต้องการบ้านเมืองที่สะอาด ร่มรื่น มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย แต่ถ้าเขาขับรถยนต์ เขาจะรับรู้ถึงความสับสนของสิ่งต่างๆ ที่เป็นปัญหาในการขับขี่ ได้แก่ ความวุ่นวายของป้ายจราจร ป้ายประกาศ ป้ายโฆษณา การขับขี่ยวดยานพาหนะที่ไม่เคารพกฎจราจร การข้ามถนนของคนที่ไม่เป็นระเบียบ ส่วนผู้ที่เดินทางสัญจรบนทางเท้า จะรับรู้ถึงความทรุดโทรมของทางเท้า การตั้งวางสิ่งกีดขวางทางเดิน หรือถ้าเขาต้องการเดินทางเท้าในเวลากลางวันก็จะต้องการร่มเงาจากอาคาร ต้นไม้ ดังนั้นเขาจะใส่ใจในเรื่องสภาพทางเท้ามากขึ้น ในขณะที่ศิลปินอาศัยเพียงอารมณ์ที่จะใส่ใจรับรู้ในเรื่องของความงามของสภาพแวดล้อม นักอนุรักษ์ที่มีความสนใจในเรื่องสภาวะแวดล้อมของบ้านเมืองก็จะใส่ใจและเห็นคุณค่าของธรรมชาติและบ้านเมือง ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีความหวังจะได้พบธรรมชาติและบ้านเมืองนั้นว่าเป็นอย่างไร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการรับรู้ในเรื่องของแต่ละบุคคลนั้น ขึ้นอยู่กับว่าเขาใส่ใจและให้คุณค่าในเรื่องนั้นมากน้อยเพียงใด

3. ลักษณะและรูปแบบของเรื่องที่จะรับรู้ นอกจากการรับรู้ของบุคคลจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความใส่ใจและการให้คุณค่าในเรื่องที่จะรับรู้แล้ว ยังขึ้นอยู่กับว่าสิ่งนั้นหรือเรื่องที่จะรับรู้มีลักษณะรูปแบบเป็นอย่างไร เช่น การสร้างความมีจิตสำนึกในเรื่องขยะที่ได้รับความสนใจมาก เนื่องจากให้ความรู้ความเข้าใจได้กระทำอย่างกว้างขวางโดยอาศัยวิธีการต่างๆ เช่น การใช้ดารากาพย์คน ผู้ซึ่งเป็นที่สนใจของบุคคลทั่วไป โครงการดาวพิเศษก็มีทั้งบทเพลง คำขวัญ มีการเสนอข่าวสารทั้งทางโทรทัศน์และวิทยุ ป้ายโฆษณาถึงขยะ การเสนอบ่อยครั้งและเลือกใช้รูปแบบที่เหมาะสมทำให้เกิดผลอย่างมาก การรับรู้เช่น ต้องเกิดจากการได้ยินหลายๆ ครั้ง ดังนั้นการที่จะทำใ้บุคคลเกิดการรับรู้เพื่อให้เกิดความมีจิตสำนึกนั้นต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร

ทองศักดิ์ ประสบกิตติคุณ (2534) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีจิตสำนึกว่าประกอบด้วย

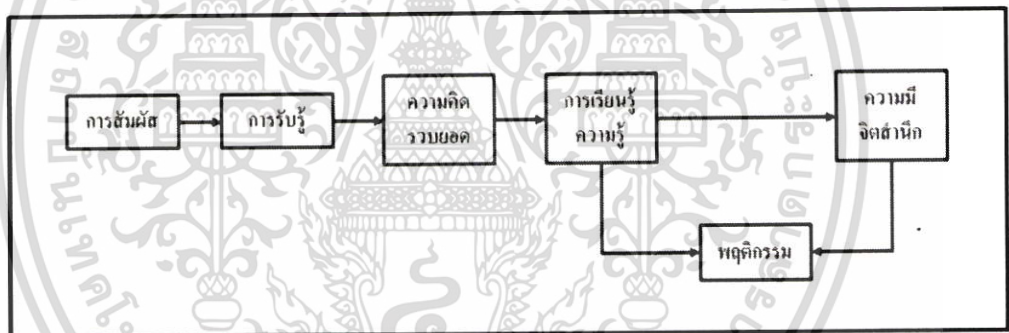
1. ประสบการณ์ที่มีต่อการรับรู้
2. ความเคยชินต่อสภาพแวดล้อม ถ้าบุคคลใดที่มีความเคยชินต่อสภาพแวดล้อมนั้นก็จะมีผลทำให้บุคคลนั้นไม่มีจิตสำนึกหรือความตระหนักต่อสิ่งที่เกิดขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ความใส่ใจและการให้คุณค่า ถ้ามนุษย์ใส่ใจเรื่องใดมากก็จะมีจิตสำนึกในเรื่องนั้นมาก
4. ลักษณะและรูปแบบของสิ่งเร้า ถ้าสิ่งเร้าเหล่านั้นสามารถทำให้ผู้ได้พบเห็นเกิดความสนใจ ย่อมทำให้ผู้พบเห็นเกิดการรับรู้และมีจิตสำนึกขึ้น
5. ระยะเวลาและความถี่ในการรับรู้ ถ้ามนุษย์ได้รับการรับรู้บ่อยครั้งเท่าไรและนานเท่าไร ก็ยิ่งทำให้มีโอกาสเกิดความมีจิตสำนึกได้มากขึ้นเท่านั้น

2.1.3 ขั้นตอนและกระบวนการเกิดความรู้

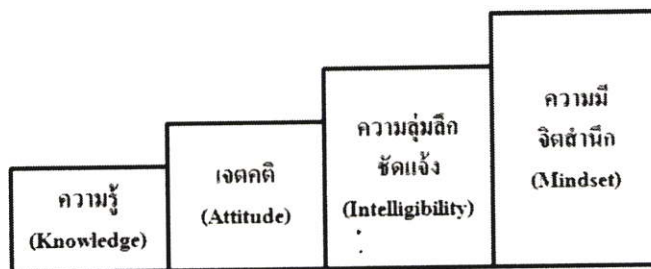
จากความหมายของความรู้ที่กล่าวไว้ข้างต้น จะเห็นได้ว่าความรู้เป็น ความตระหนักถึง การรับรู้ คิดได้ เข้าใจอย่างแจ่มแจ้ง ความรู้นั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ดังนั้น ความมีจิตสำนึกจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีความรู้ จะต้องได้มาจากการสัมผัสจากสิ่งเร้า เมื่อเกิดการรับรู้ (Perceptions) จะนำไปสู่การเกิดความคิดรวบยอด การเรียนรู้ และเกิดความรู้ขึ้น ตามลำดับ การเรียนรู้ และความตระหนักจะนำไปสู่ความพร้อม ที่จะแสดงออกถึงการกระทำหรือแสดง พฤติกรรม ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนและกระบวนการเกิดความรู้

ที่มา : Cater V.Good (1973 : 54)

จากภาพที่ 2.1 แสดงให้เห็นว่าความรู้เป็นผลของกระบวนการทางปัญญา (Cognitive Process) กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าหรือรับสัมผัสจากสิ่งเร้าแล้วจะเกิดการรับรู้ขึ้น เมื่อเกิดการรับรู้แล้ว ต่อไปก็จะเกิดการนำไปสู่ความเข้าใจในสิ่งเร้า นั้น คือเกิดความคิดรวบยอดเกี่ยวกับสิ่งเร้า นั้น และนำไปสู่การเรียนรู้ในขั้นต่อไป คือมีความรู้ในสิ่งนั้น และเมื่อบุคคลเกิดความรู้แล้ว ก็จะมีผลไปสู่ความมีจิตสำนึกในที่สุด และทั้งความรู้และความมีจิตสำนึก นี้ก็จะนำไปสู่การกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ขั้นตอนตามลำดับของการสะสมความรู้และเจตคติเพื่อให้เกิดความมีจิตสำนึก
ที่มา : กิตติภูมิ มีประดิษฐ์ (2537 : 40)

จากภาพที่ 2.2 แสดงขั้นตอนตามลำดับของการสะสมความรู้และเจตคติเพื่อให้เกิดความมีจิตสำนึกขึ้น ซึ่งในการสร้างความมีจิตสำนึกจะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ (Knowledge) อย่างถูกต้องตามหลักการ เมื่อเกิดความรู้แล้วจะต้องมีการสร้างเจตคติ (Attitude) ที่ถูกต้อง และต้องมีความรู้อย่างถ่องแท้ รู้ว่าสิ่งใดถูกสิ่งใดผิด สิ่งใดดี สิ่งใดไม่ดี จึงจะนำไปสู่ความลุ่มลึกชัดเจน (Intelligibility) แล้วจึงเกิดความมีจิตสำนึกในที่สุด

2.1.4 แนวคิดเรื่องคุณภาพ

ความจริงแล้วแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพมีมาตั้งแต่สมัยโบราณแล้ว เช่นในจีน สมัยราชวงศ์โจว (Zhou) ประมาณ 1000 ถึง 500 ปีก่อนคริสตกาล

มีการจัดตั้งหน่วยงานขึ้น 5 แผนก เพื่อดูแลเกี่ยวกับการผลิต เช่น การจัดเก็บ การผลิต การประกอบ การตรวจสอบ เป็นต้น งานผลิตในสมัยโบราณจะอาศัยทักษะของช่างฝีมือ จึงมีการจารึกชื่อของช่างลงบนชิ้นงาน เช่น บนอาวุธ โลหะ หากพบว่างานชิ้นไหนไม่ได้คุณภาพ ก็จะดูชื่อว่าเป็นผู้ผลิตและช่างฝีมือผู้นั้นก็จะถูกลงโทษ

ต่อมาในยุคที่มีการปฏิวัติอุตสาหกรรมในยุโรป (ค.ศ.ที่ 18) จุดประกายให้เกิดการจัดการด้านคุณภาพยุคใหม่ ประเด็นสำคัญของการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งนี้คือ เปลี่ยนจากการผลิตที่ใช้แรงงานคนมาเป็นการใช้เครื่องจักรและผลิตในปริมาณมาก (Mass production) ความสม่ำเสมอของคุณภาพสินค้าจึงเป็นสิ่งจำเป็น การจัดการคุณภาพในช่วงแรกๆ มักเป็นการตรวจสอบ และคัดของเสียทิ้งไป แต่วิธีนี้มีข้อเสียคือความสิ้นเปลือง เมื่อถึงคริสต์ศตวรรษที่ 19 มีแนวคิดด้านคุณภาพมากมาย เช่น (ภาควิชา อดุสาหการคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.2548)

ปี ค.ศ.1924 W.A.Shewhart (อ้างอิงใน อดุสาหการคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.2548) เขียนหนังสือ The Economic Control of the Quality of Manufacturing Product ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีการควบคุมคุณภาพ การควบคุมกระบวนการ โดย แผนภูมิควบคุม (Control Chart)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปี ค.ศ.1950 W.E.Deming (อ้างอิงใน ภาควิชาอุตสาหกรรมคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.2548) เดินทางไปบรรยายเรื่อง Statistical Control of Quality ที่ประเทศญี่ปุ่น และในปี ค.ศ.1952 J.M.Juran (อ้างอิงใน ภาควิชาอุตสาหกรรมคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.2548) ได้ไปบรรยายเรื่อง Quality Management ซึ่งก่อให้เกิดการตื่นตัวและพัฒนาทางด้านคุณภาพอย่างกว้างขวางในญี่ปุ่น

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 G.Taguchi (อ้างอิงในภาควิชาอุตสาหกรรม คณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.2548) วิศวกรชาวญี่ปุ่น พัฒนาเทคนิคที่เรียกว่า Taguchi Method ซึ่งเป็นเทคนิควิธีการที่ช่วยให้ผลิตสินค้าได้ตรงกับเป้าหมายมากที่สุด เกิดความสูญเสียน้อย ที่สุด ด้วยการปรับค่าตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่อการผลิตอย่างเหมาะสม

2.1.5 ความหมายของคุณภาพ

ISO 8402:1994 Quality Vocabulary (อ้างอิงใน ภาควิชาอุตสาหกรรม คณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.2548) ได้ให้ความหมายของคำว่า Quality หรือ คุณภาพไว้ว่าคุณภาพ คือ คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งชนิดที่ระบุโดยชัดแจ้ง (ทั้งด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร) และชนิดที่มีได้ระบุไว้แต่ยังไม่เป็นที่รู้ได้โดยนัยจากนิยามดังกล่าว สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพ คือ คุณค่าของสินค้า/บริการที่รับรู้โดยลูกค้า

คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน หรือข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำที่สุด โดยสามารถอธิบายพัฒนาการของแนวคิดด้านคุณภาพของนักคิดด้านการจัดการคุณภาพ โดยสรุปพัฒนาการของแนวคิดด้านคุณภาพสามารถ แบ่งได้ 4 ระดับ ได้แก่

1. เหมาะสมกับมาตรฐาน (Fitness to Standard) การกำหนดคุณภาพตามมาตรฐานจะเป็นการกำหนดคุณภาพตามความต้องการของผู้ออกแบบ โดยผู้ควบคุมคุณภาพจะทดสอบว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ และพยายามรักษาคุณภาพจากการตรวจสอบในกระบวนการผลิต
2. เหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย (Fitness to Use) การสร้างสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการใช้งาน จะมีความละเอียดอ่อนในการดำเนินงานที่ทุกกระบวนการในการผลิตโดยบริการจะต้องเชื่อมโยงและสร้างคุณค่าในการใช้งานแก่ลูกค้า โดยศึกษาความต้องการ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของธุรกิจอยู่เสมอ
3. เหมาะสมกับต้นทุน (Fitness to Cost) ผู้ที่ผลิตสินค้า หรือบริการที่มีคุณภาพสูง และต้นทุนต่ำจะสามารถกำหนดราคาที่เหมาะสม และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ในรูปแบบที่หลากหลาย โดยเฉพาะกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership) ซึ่งผู้ผลิตจะใช้เทคนิคการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริหาร กระบวนการ เทคโนโลยี และทรัพยากรมนุษย์ เพื่อลดความผิดพลาด และอุปสรรคในการดำเนินงานให้ต่ำที่สุด

4. เหมาะสมกับความต้องการที่แฝงเร้น (Fitness to Latent Requirements) องค์การค้าธุรกิจ ในยุคโลกาภิวัตน์ ไม่เพียงแต่จะต้องสร้างสินค้าและบริการในรูปแบบเดิม แต่จะต้องศึกษา ค้นหา และนำเสนอความต้องการที่ลูกค้ายังไม่ตระหนัก ซึ่งจะสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) ให้แก่ผลิตภัณฑ์ และบริการเพื่อสร้างความชื่นชมจากลูกค้า ซึ่งจะช่วยสร้างความก้าวหน้าและความสำเร็จ ให้แก่ธุรกิจ

2.1.6 จิตสำนึกต่อคุณภาพ (Quality Mindset)

ข่าวประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (อ้างถึง หนังสือพิมพ์ Posttoday.2551) กล่าวว่า สินค้าหรือบริการที่ดีมีคุณภาพเกิดจากกระบวนการผลิต หรือบริการที่มีประสิทธิภาพ และกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ เริ่มจากพนักงานผู้ปฏิบัติงาน นั้นมีจิตสำนึกที่ดีต่อคุณภาพ (Quality Mindset) ซึ่งจิตสำนึกคุณภาพนี้เป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงาน ฝันอยากให้เกิดขึ้นกับพนักงานของตน เพราะถ้าบริษัทใดมีพนักงานที่มีจิตสำนึกคุณภาพ สินค้าหรือ บริการที่ได้นั้นก็จะมี คุณภาพดี ตรงตามความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer Need and Satisfaction)

ทองพั้นซัง พงษ์วารินทร์ (2551) กล่าวว่า จิตสำนึกต่อคุณภาพ (Quality Mindset) คือ การที่ ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ถึงผลกระทบที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือ มีสติรู้ว่าจะขณะปฏิบัติงานนั้น ต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สินค้าหรือบริการที่ได้มีคุณภาพ หรือได้ มาตรฐาน ตรงตามที่กำหนดเอาไว้ ประโยชน์ที่ได้จากการที่ พนักงานมีจิตสำนึกคุณภาพ คือ ปริมาณของเสีย (Defect) การแก้ไขงาน (Rework) หรือการหยุดงาน (Delay) ลดน้อยลง ประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติงานหรือเครื่องจักรสูงขึ้น องค์ประกอบ ที่สำคัญของจิตสำนึกคุณภาพ ได้แก่

1. องค์การ หรือหน่วยงาน (Organization)

ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญและเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยควรจัด กิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพ เช่น การนำระบบบริหาร คุณภาพ ISO เพื่อมาควบคุมบริหารจัดการกระบวนการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ หรือ TQM (Total Quality Management) เพื่อสร้างกิจกรรมคุณภาพให้กับพนักงานทุกคน กิจกรรมวันคุณภาพ หรือ Q Day (Quality Day) เพื่อส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงาน อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารเข้ามาตรวจสอบในวันนั้นด้วย นอกจากนี้ ควรจัดกิจกรรมอื่นๆ เพื่อ ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม เช่น กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ หรือ Quality Control Cycle การจัดบอร์ด เพื่อแสดงผลการปฏิบัติงาน ตัวอย่างชิ้นงานที่ดีหรือเสีย เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารให้กับ พนักงานได้ทราบอีกทางหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. หัวหน้างาน (Supervisor)

หัวหน้างานเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างให้เกิดคุณภาพในองค์กร ด้วยเหตุที่ว่าเป็นผู้ที่คอยประสานงานระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพนักงานระดับล่าง โดยการวางแผนการดำเนินงาน และสื่อสารไปยังพนักงานผู้ปฏิบัติให้มีความรู้ ความเข้าใจในวัตถุประสงค์และความสำคัญของคุณภาพ รวมไปถึงแผนการดำเนินงานต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องทุกขั้นตอนโดยปราศจากความผิดพลาด นอกจากนี้ หัวหน้างานควรจัดประชุมพนักงานเพื่อแจ้งข้อมูล ข่าวสารต่างๆ เช่น ปัญหาคุณภาพ และแนวทางแก้ไขป้องกันการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานทราบข้อมูลที่ทันสมัย สุดท้ายหัวหน้างานควรติดตามการปฏิบัติงานของลูกน้องหรือสมาชิกในทีมอย่างใกล้ชิด เพื่อช่วยในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดของเสียหรือชิ้นงานที่ไม่ได้มาตรฐานเกิดขึ้น

3. พนักงาน (Operator)

นับเป็นหัวใจหลักในการสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้น เพราะพนักงานคือผู้ที่หยิบ จับ หรือสัมผัสกับชิ้นงานโดยตรง ดังนั้น คุณภาพจะดีหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับพนักงานนั่นเอง พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพได้โดยมีความสนใจในนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของหน่วยงาน มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ที่ตนปฏิบัติอย่างผู้รู้จริง ตั้งใจและเอาใจใส่ต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ต้องเป็นผู้ที่หมั่นสังเกตความผิดปกติ เพื่อค้นหาจุดบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างที่มีการปฏิบัติงาน เคารพและเชื่อฟังคำสั่งของหัวหน้างาน ปฏิบัติตามเอกสารควบคุมและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด สุดท้ายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ เป็นต้น นอกจากองค์ประกอบทั้งสามแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การปรับปรุงพื้นที่ปฏิบัติงานให้เหมาะสม และสอดคล้องต่อการปฏิบัติงาน เช่น มีการจัดเก็บทำความสะอาดก่อนและหลังการทำงานให้พร้อมต่อการปฏิบัติงานเสมอ ก็จะเป็นอีกทางหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดคุณภาพในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนในการสร้างจิตสำนึกคุณภาพ

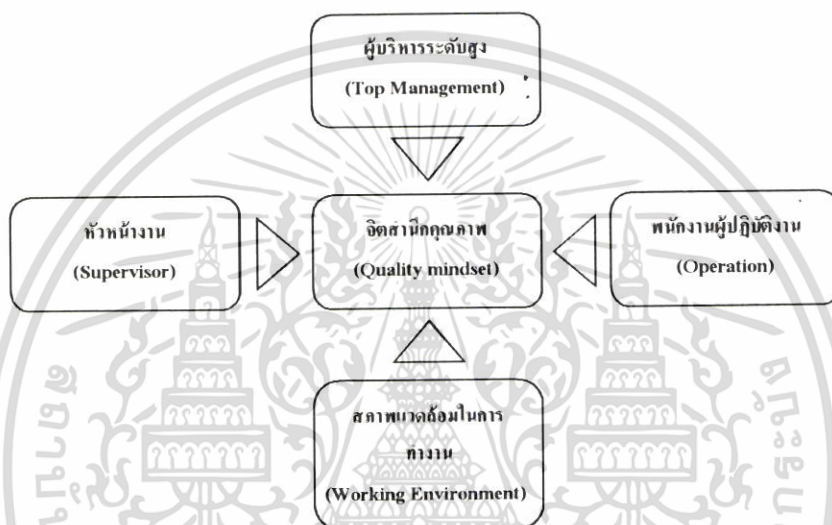
1. ประเมินระดับจิตสำนึกคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามกึ่งวิจัย เพื่อทำให้ทราบระดับจิตสำนึกคุณภาพของพนักงานก่อนเริ่มดำเนินโครงการ
2. รณรงค์ ส่งเสริม โดยผู้บริหารระดับสูง
3. จัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นและส่งเสริม
4. กำหนดเป้าหมายและแผนการดำเนินงานในทุกพื้นที่
5. วิเคราะห์หาจุดที่ต้องปรับปรุง แก้ไข
6. ดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดไว้
7. ติดตามผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน เช่น ปริมาณของเสีย ความผิดพลาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ประเมินระดับจิตสำนึกคุณภาพโดยใช้แบบสอบถามกึ่งวิจัย เพื่อทำให้ทราบระดับจิตสำนึกคุณภาพของพนักงานก่อนจบโครงการ

9. สรุปผลการดำเนินกิจกรรมการสร้างจิตสำนึก

อาทิตา ชูตระกูล (2543) ให้ความหมายของจิตสำนึกคุณภาพว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ถึงผลกระทบที่ได้จากการปฏิบัติงาน หรือมีสติรู้ว่าขณะปฏิบัติงานนั้นต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สินค้า หรือบริการที่ได้มีคุณภาพหรือได้มาตรฐานตรงตามที่กำหนดเอาไว้



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบสำคัญของจิตสำนึกคุณภาพ

ที่มา : อาทิตา ชูตระกูล (2543)

องค์ประกอบจิตสำนึกคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 1 ผู้บริหารระดับสูง (Top Management) คือผู้ที่กำหนดทิศทางการดำเนินงานให้กับทุกคนในองค์กร

องค์ประกอบที่ 2 หัวหน้างาน (Supervisor) ผู้ที่มีหน้าที่สำคัญในการนำแผนงานต่างๆ ไปถ่ายทอดให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการได้ทราบ และนำไปปฏิบัติ

องค์ประกอบที่ 3 พนักงานผู้ปฏิบัติงาน (Operation) คือ ผู้ที่หยิบ จับ หรือสัมผัสกับงานโดยตรง เพื่อแปรรูปวัตถุดิบให้กลายเป็นสินค้า ถือได้ว่า พนักงานคือผู้กำหนดคุณภาพสินค้า หรือบริการตัวจริง

องค์ประกอบที่ 4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Environment) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท หนึ่งคือ สิ่งแวดล้อมที่สัมผัสได้ เช่น สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ไม่อึดอัด คับแคบ ทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้สะดวก สองคือ สิ่งแวดล้อมด้านความรู้สึก โดยควรสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นที่ม ซึ่งทุกคน ทุกแผนกยินดี และพร้อมที่จะให้คำปรึกษา

Dinesh P.Chapagain (2004) ได้อธิบายถึงรูปแบบของคุณภาพในเชิงลึกกว่า คุณภาพนั้นสามารถพิจารณาได้จาก 4 มิติ ได้แก่ มิติด้าน Hard side มิติด้าน Soft side มิติด้าน Customer side และมิติด้าน Human side กล่าวคือ

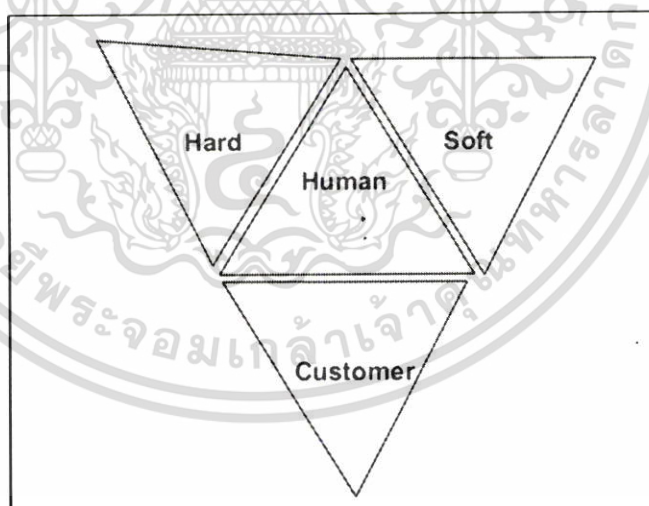
มิติด้าน Hard side คือ การให้ความสำคัญโดยยึดมาตรฐานข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต

มิติด้าน Soft side คือ การให้ความสำคัญในด้านวิธีการหรือคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนหรือไม่สามารถสัมผัสได้แต่ต้องมีการควบคุม

มิติด้าน Customer side คือ การเข้าใจถึงพฤติกรรมของลูกค้าเนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น บางผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้สมบูรณ์แบบแต่ลูกค้าบางคนยอมรับได้ในขณะที่บางคนไม่พอใจในผลิตภัณฑ์นั้น เป็นต้น

และสุดท้ายคือมิติด้าน Human side ซึ่งกล่าวถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อการทำให้เกิดคุณภาพ ในที่นี้ Human side จึงหมายถึง ทัศนคติที่มุ่งสู่คุณภาพ

จากมิติทั้ง 4 ด้าน นั้นสามารถเขียนเป็นรูปปิรามิดได้ โดยมีมิติของ Human เป็นพื้นฐานของมิติที่เหลือทั้ง 3 ด้าน



ภาพที่ 2.4 ปิรามิดของจิตสำนึกด้านคุณภาพ

ที่มา : Dinesh P.Chapagain (2004)

จากภาพปิรามิดคุณภาพนั้น จะเห็นได้ว่ามิติทั้ง 3 ด้าน คือมิติด้าน Hard side Soft side และ Customer side ซึ่งทั้งหมดวางอยู่บนมิติด้าน Human side นั้นหมายถึง มิติ Human side คือผู้กำหนด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพที่ผสมผสานระหว่างวัฒนธรรม คุณค่า และจิตสำนึกของบุคคลในองค์กร ดังนั้นผู้ที่มีความตระหนักต่อคุณภาพจึงมีความเชื่อมั่นว่า กระบวนการที่มีคุณภาพนั้นต้องประกอบด้วยคุณสมบัติของ Hard side, Soft side และต้องมีความพยายามเพื่อทำให้ลูกค้าพึงพอใจ (Customer side) อีกทั้งต้องมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยการพัฒนาจิตสำนึกต่อคุณภาพของบุคลากร ซึ่งนั่นก็คือ การพิจารณาถึงด้าน Human side นั่นเอง

Dinesh P.Chapagain (2004) ยังได้กล่าวอีกว่า นอกจากนี้ยังมีการศึกษาจากผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพที่ได้ข้อสรุปแตกต่างออกไปว่า ความมีคุณภาพนั้นย่อมเกิดจากบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ใส่ใจในคุณภาพ ซึ่งจะเชื่อมโยงไปถึงการมีจิตสำนึกต่อคุณภาพของบุคคลในองค์กร ดังนั้นหากพิจารณาพฤติกรรมที่ใส่ใจในคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งจิตสำนึกต่อคุณภาพ จึงประกอบด้วย

1. การจัดลำดับความสำคัญของงาน

การที่บุคคลใด ๆ ที่ต้องรับผิดชอบในงานที่หลากหลาย บุคคลนั้นจะต้องมีการจัดการกับปัญหาที่มากมายซึ่งไม่สามารถที่จะทำให้ดีทั้งหมดได้ในเวลาเดียวกัน ดังนั้นเขาจึงจำเป็นต้องลำดับความสำคัญของงาน เพื่อที่จะเป็นผู้ที่มีจิตสำนึกคุณภาพ

จากกฎ 80/20 ถ้างานเรามี 100 อย่าง จะพบว่า มีงานสำคัญๆ อยู่ 20% ที่ทำแล้วให้ผลลัพธ์ถึง 80% ของงานทั้งหมด ในขณะที่งานอีก 80% ที่เหลือ ถึงทำเสร็จก็จะให้ผลแค่ 20% เท่านั้น หากรู้จักการจัดระเบียบและการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น การวางแผนการทำงานขึ้นสำคัญตามลำดับในแต่ละวัน การสร้างวินัยให้กับตนเอง ตลอดจนการบริหารเวลาในการทำงาน เพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีลำดับขั้นตอนก็จะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ความสำเร็จในการทำงานจะเริ่มต้นจากการจัดสิ่งต่างๆ ให้เป็นระบบระเบียบ ดังนั้นการจัดลำดับความสำคัญของงาน จึงมีความสามารถในการจัดลำดับงานที่หลากหลายทั้งที่เป็นงานประจำ และงานโครงการให้สำเร็จ ตรงตามเวลาที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาที่เกิดจากการทำงานไม่เป็นระบบ

- เวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวันหมดไปกับการทำสิ่งที่ไม่มีความสำคัญใดๆ เลย
- ทำงานอย่างเสร็จอย่างลวกๆ ไม่เรียบร้อย
- มีปัญหาในการแยกแยะงานที่สำคัญออกจากงานอื่นๆ
- รอให้ถึงเวลาจวนตัวจึงจะเริ่มลงมือทำงานขึ้นสำคัญ
- เริ่มงานพร้อมๆ กันหลายงาน แต่ไม่เคยทำได้สำเร็จเลยสักอย่าง
- ตัดสินใจไม่ถูกว่าควรจะทำงานอะไรเป็นลำดับต่อไป
- ทำงานชิ้นเดิมซ้ำอีกครั้ง เพราะจัดระบบงานของตัวเองไม่ดีพอ
- ไม่สามารถรับมือบหมายงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูงได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์งานเพื่อจัดลำดับความสำคัญ

1. งานปกติ - งานที่นักบริหารทำ เช่น การสอนงาน มอบหมายงาน
2. งานประจำ - งานที่ทำแบบเดิมๆประจำวัน
3. งานเร่งด่วน - นโยบายเร่งด่วน
4. งานริเริ่มสร้างสรรค์ - นักบริหารที่ดีต้องทำงานริเริ่มสร้างสรรค์

สามารถแบ่งงานออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

(A) สำคัญ และ เร่งด่วน : ฝากใครทำไม่ได้ ต้องทำเอง ทันที เร่งด่วน รอช้าไม่ได้และต้องสำเร็จด้วย

(B) สำคัญ แต่ไม่เร่งด่วน : ฝากใครทำไม่ได้ ต้องทำเอง แต่ไม่ด่วนมาก ต้องจัดสรรเวลาทำ และต้องสำเร็จด้วย

(C) ไม่สำคัญ แต่ เร่งด่วน : ฝากคนอื่นทำได้ แต่ต้องทำทันที ไม่ควรช้า

(D) ไม่สำคัญ และ ไม่เร่งด่วน : ฝากใครทำก็ได้ ถ้าว่างจริงๆ แล้วจะทำงานอย่างนี้ถ้าจัดดีๆ อาจจะถูกลดไปได้ และบางครั้งกลับมาอีกก็ครั้งก็ไม่สำคัญว่าจะเสร็จหรือไม่ก็ไม่เสียหายอะไร

ตารางที่ 2.1 การจัดลำดับความสำคัญของงาน

การจัดลำดับ	สำคัญมาก	สำคัญน้อย
เร่งด่วนมาก	A	C
เร่งด่วนน้อย	B	D

ที่มา: www.oknation.net

สรุปประโยชน์จากการจัดลำดับความสำคัญ

1. งานสำคัญ งานเร่งด่วน เสร็จทันเวลา
2. ทำงานได้ครบตามลำดับความสำคัญได้มากที่สุด
3. มีสมาธิในการทำงาน ไม่ต้องกังวลในหลายเรื่อง การทำงานไม่ซ้ำซ้อน

2. การบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง

วิฑูรย์ สิมะ โขคติ (2541) กล่าวว่า ข้อเท็จจริงเพื่อการบริหารคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วมจะได้มาจาก

- การเก็บข้อมูล (Data Collection)
- ตัวเลข (Figures)
- สถิติ (Statistics)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง คือ การใช้ข้อเท็จจริงเพื่อการพิจารณาและตัดสินใจ ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลตัวเลขต่างๆ เช่น ความสั้น ความยาว ยอดขาย ปริมาณของเสีย เวลาที่ใช้ เป็นต้น การบริหารคุณภาพจะต้องหลีกเลี่ยงการใช้ความรู้สึกหรือความเห็นส่วนตัวเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ โดยจะต้องใช้ข้อมูลตัวเลขที่สามารถแปรเปลี่ยนเป็นสารสนเทศ (Information) เพื่อใช้ในการพิจารณาและตัดสินใจในการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงคุณภาพเสมอ จะถือว่า ข้อเท็จจริงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง และถ้าทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นก่อนหลังจากนั้นเราจึงข้ามไปสู่การตัดสินใจและส่งเสริมมาตรการแก้ไข สิ่งนี้จะช่วยให้การแก้ปัญหาเร็วขึ้นและมีประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งเทคนิคทางสถิติเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ในการบ่งชี้ข้อเท็จจริงได้

สมหวัง วิทยาปัญญานนท์ (2549) กล่าวว่า การบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง (Management By Fact) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการแก้ปัญหาทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเล็กๆ น้อยๆ จนกระทั่งปัญหาใหญ่ๆ โดยการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง เป็นพื้นฐานในการสังเกตการณ์ สภาพปัญหา และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาสาเหตุรากเหง้าของปัญหา ซึ่งจะทำให้การแก้ปัญหาได้ถูกต้อง ตรงจุด เคาได้ถูกที่คั้น การจะได้ซึ่งข้อเท็จจริง จะไม่ใช่แค่ดูรายงาน ดูข้อมูล แต่จะต้องลงไปดู ฟัง สัมผัส กับพื้นที่จริงหรือลองทำจริงๆ คู่ของจริง สถานการณ์จริงในการปฏิบัติ

หลักการ 5G ประกอบด้วยคำศัพท์ 5 คำที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า “GEN” คือ

Genba : พื้นที่จริง

Genbutsu : ของจริง

Genjitsu : สถานการณ์จริงในการปฏิบัติงาน

Genri : หลักการทางทฤษฎี พื้นฐานที่สามารถอธิบายเหตุการณ์ต่างๆได้

Gensoku : ระเบียบกฎเกณฑ์ ข้อบังคับพื้นฐานหรือหลักเทคโนโลยีที่มีการ

เปลี่ยนแปลง

เรามักจะคุ้นเคยกับ “3 จริง” หรือ “3 GEN” อยู่แล้ว แต่ในการแก้ไขปัญหาจะประสบความสำเร็จได้ จะต้องนำ “3 GEN” ที่พบเห็นมาวิเคราะห์ พิจารณาวิเคราะห์ปัญหาโดยอาศัยหลักการทางทฤษฎี และระเบียบกฎเกณฑ์ลงไปเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติด้วย นกนิยมหลักการ 5G จะต้องพึงตระหนักอยู่เสมอว่า ตัวเองจะต้องลงไปดู ฟัง สัมผัส ทดลองทำ จะต้องไม่หลงเชื่อกับความเคยชินต่างๆ ที่เคยปฏิบัติกันมาไม่เชื่อในข่าวสารที่ได้รับมาโดยทันที

ก้าวแรกที่จะนำไปสู่การเป็นนกนิยม 5G คือ เริ่มปฏิบัติตามหลักการ 3G ในงานที่รับผิดชอบอยู่ หลักการ 5G เป็นระบบที่ต้องเรียนรู้ทักษะการลงมือปฏิบัติการจะนำไปสู่หลักการ 5G นั้นไม่ใช่การบอกใครๆ ว่าเราเป็นนกนิยมหลักการ 5G แต่จะต้องเริ่มจากการใช้ประโยชน์จากหลักการ 3G ด้วยการลงไปสัมผัสของจริง พื้นที่จริง และสถานการณ์ความเป็นจริงในที่ปฏิบัติงาน แล้ว จึงคิดหาหลักการทางทฤษฎี ระเบียบกฎเกณฑ์และเหตุผลของทุกสิ่งทุกอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวอย่างการประยุกต์ใช้หลักการ 5G

การเก็บน้ำของบ่อดักตะกอนบนเหมือง พบว่าปัญหาน้ำในบ่อดักตะกอนบนเหมืองมีปริมาณน้อย และไม่เพิ่มขึ้น ซึ่งการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาต้องดูพื้นที่จริง ของจริง สภาพการณ์จริง โดยมีสมมติฐานทางทฤษฎีคือ 1. น้ำไม่เข้าบ่อ 2. น้ำในบ่อรั่วไหล

สมมติฐานข้อ 1. น้ำไม่เข้าบ่อ

จะต้องพิสูจน์ด้วยการดูพื้นที่จริง ซึ่งพบว่า มีร่องน้ำชกน้ำจากเหมืองลงบ่อ ประเด็น ถัดไปที่ต้องพิจารณา มีร่องน้ำแล้วน้ำลงบ่อจริงหรือไม่

ต้องดูของจริง สภาพการณ์จริง โดยดูตอนฝนตกว่าน้ำลงบ่อหรือไม่ จากหลักการ 3 จริง พบว่า ฝนตกแล้วน้ำสามารถลงบ่อได้ ถ้าเราไม่ได้ไปดูของจริง สภาพการณ์จริง หรือปฏิบัติตามหลัก 3 จริงแล้ว แต่ใช้ความเชื่อเดิมๆ ว่าน้ำไม่ไหลลงบ่อ โดยซึ่มีไปตามหินถมก่อนลงบ่อ การแก้ปัญหา อาจจะต้องปรับปรุงทางน้ำที่ไหลลงบ่อ ซึ่งจะเป็นการแก้จุดจุด ขึ้นต่อไปที่จะพิจารณา คือ น้ำลงบ่อ แล้วทำไมระดับน้ำไม่ขึ้น

สมมติฐานข้อ 2. น้ำในบ่อรั่วไหลหรือไม่

ตรวจสอบรอยแตก รอยร้าวของบ่อ พบว่ามีรอยแตก รอยร้าว แต่ต้องพิจารณาต่อไปว่า รอยร้าวที่เห็นทำให้น้ำซึมหายหรือไม่ เพราะการร้าวอาจไม่มีผลถึงขั้นทำให้ น้ำซึมหายก็ได้ จากการ สังเกตโดยหัวหน้างาน พบว่าระดับน้ำจะเหลือแค่ระดับปากท่อระบายน้ำออกเสมอ จึงตรวจสอบ วาล์วเปิดน้ำออกจากบ่อ พบว่าวาล์วเสีย จึงได้แก้ไขทำการเปลี่ยน ถ้าเราเห็นรอยร้าวแล้วที่กักกัไว้ สาเหตุของปัญหา เราก็จะดำเนินการอุดรอยร้าวของบ่อทันที ซึ่งจริงๆ แล้วอาจไม่ใช่สาเหตุของ ปัญหาเลยก็ได้ หลังจากดำเนินการแก้ไขวาล์ว ปล่อยน้ำออกแล้วก็ยังต้องตรวจสอบต่อว่ายังเก็บน้ำ อยู่ได้หรือไม่ ถ้ายังไม่ได้ ก็ต้องไปพิจารณารอยร้าวของบ่อต่อไป

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าหลักการ 5G จะทำให้เราวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาได้รวดเร็ว กว่าการทำงานบนโต๊ะ ดูข้อมูลแล้วสันนิษฐานเอาเอง คิดเอาเอง ไม่ลงไปสัมผัสพื้นที่จริง ของจริง สภาพการณ์จริงในการปฏิบัติงาน จะทำให้เราวิเคราะห์สาเหตุจุดจุด และเกิดการตัดสินใจ แก้ปัญหาที่ไม่มีประสิทธิภาพ กล่าวกันว่านักนิยมหลักการ 5G จะต้องเดินตรวจพื้นที่ไม่น้อย กว่า 3,000 ก้าว/วัน

3. การปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA

การปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ตามแนวคิดของเดมมิง ปัจจุบันจัดเป็น กระบวนการสากลที่ทุกคนทราบกันดี และถือเป็นเครื่องมือการบริหารที่จัดเป็นแกนร่วมของการ บริหารที่หลากหลายบนพื้นฐานเดียวกัน ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดของเดมมิงและนักการศึกษา ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ได้กล่าวถึงวงจรคุณภาพ PDCA ไว้ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Deming (2004, อ้างถึงใน ปรีทรรศน์ พันธบุรุษย์.2545) กล่าวว่า การจัดการอย่างมีคุณภาพเป็นกระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้น โดยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ PDCA หรือวงจรเดมมิง ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

Plan คือ กำหนดสาเหตุของปัญหา จากนั้นวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงหรือทดสอบเพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น

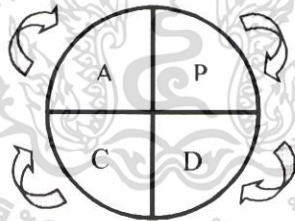
Do คือ การปฏิบัติตามแผนหรือทดลองปฏิบัติเป็นการนำร่องในส่วนย่อย

Check คือ ตรวจสอบเพื่อทราบว่าการบรรลุผลตามแผนหรือหากมีสิ่งใดที่ทำให้ผิดพลาดหรือได้เรียนรู้อะไรมาบ้าง

Act คือ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง หากบรรลุผลเป็นที่น่าพอใจหรือหากผลการปฏิบัติไม่เป็นไปตามแผน ให้ทำซ้ำวงจรโดยใช้การเรียนรู้จากการกระทำในวงจรที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว

แม้ว่าวงจรคุณภาพจะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องแต่สามารถเริ่มต้นจากขั้นตอนใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับปัญหาและขั้นตอนการทำงานหรือจะเริ่มจากการตรวจสอบสภาพความต้องการเปรียบเทียบกับสภาพที่เป็นจริงจะทำให้ได้ข้อสรุปว่าจะต้องดำเนินการอย่างไร ในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนไปตามเป้าหมายที่วางไว้

ปรีทรรศน์ พันธบุรุษย์ (2545) กล่าวว่า วงจรคุณภาพ (PDCA : Plan Do Check Act) คือ องค์ประกอบหลักของวงจรการจัดการ



หมุนให้เร็ว หมุนให้ถูกต้อง

ภาพที่ 2.5 วงจรคุณภาพ PDCA

ที่มา : ปรีทรรศน์ พันธบุรุษย์ (2545)

คำว่า หมุนให้เร็ว หมุนให้ถูกต้อง ที่อยู่ทางด้านขวาของวงจรการจัดการนั้น คือ การหมุนวงจรอย่างถูกต้องตามขั้นตอน 1 รอบ จะส่งผลให้เกิดการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาได้ 1 ระดับ การหมุนให้เร็วจะทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างรวดเร็ว

P (Plan) คือ จะเริ่มนับจากการแสวงหาจุดที่เป็นปัญหา ระหว่างระดับความแตกต่าง จุดที่มุ่งหวังและสภาพที่เป็นจริง เมื่อจับจุดที่เป็นปัญหาได้แล้ว จัดทำแผนมาตรการในการแก้ไขแล้วจึงเข้าสู่ขั้น D หรือ Do ต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

D (Do) คือ การปฏิบัติตามแผนมาตรการแก้ไขแผนใหม่ล่าสุด เพราะแผนคือสิ่งที่ปรับปรุงแก้ไขได้อยู่เสมอ ต้องแน่ใจว่าแผนที่จะลงมือปฏิบัตินั้นเป็นแผนที่ใหม่ล่าสุดจริงๆ

C (Check) คือ การเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายเสมอ

A (Act) คือ การปฏิบัติหลังการตรวจสอบ ซึ่งเป็นไปได้หลายประการ ดังนี้

1. ในกรณีที่ผลลัพธ์ต่ำกว่าเป้าหมายจะต้องมีการทบทวนแผนของมาตรการแก้ไขแล้วดูว่าสิ่งที่ยังคงเป็นปัญหานั้นมีสิ่งใดที่ปฏิบัติได้ทันทีให้ลงมือปฏิบัติเลย ส่วนสิ่งที่ปฏิบัติไม่ได้ทันที ให้สะท้อนสู่แผนการแก้ไขปัญหารอบต่อไป

2. ในกรณีที่ผลลัพธ์ดีกว่าเป้าหมาย จะต้องมีการทบทวนการกำหนดเป้าหมายว่าต่ำเกินไปหรือไม่ ควรมีการปรับเป้าหมายให้ดีกว่าเดิมหรือไม่ ผลลัพธ์เหนือกว่าความคาดหมายโดยปัจจัยภายนอกอื่น ๆ หรือไม่

3. ในกรณีที่ผลลัพธ์ได้ตรงตามเป้าหมายให้ทบทวนดูว่าได้มีการปฏิบัติตามแผนมาตรการแก้ไขครบถ้วนหรือไม่ ถ้าใช่ แสดงว่าแผนนี้ถูกต้องและควรกำหนดเป็นวิธีการปฏิบัติงานมาตรฐานเพื่อรักษาให้ผลลัพธ์คงอยู่ในระดับที่ต้องการต่อไป

Tozava (2001, อ้างถึงใน ปรีทรรศน์ พันธบุรุษย์.2545) กล่าวว่า วงจรคุณภาพ คือ กระบวนการทำงานที่เปรียบกับวงล้อที่เต็มไปด้วยขั้นตอน 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การดำเนินการตามแผน การตรวจสอบ การปรับปรุงแก้ไข เมื่อวงล้อหมุนไป 1 รอบ จะทำให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และหากการดำเนินงานนั้นเกิดการสะดุด แสดงว่ามีบางขั้นตอนหายไป เช่น ส่วนของการวางแผนหายไป เรียกว่า ประเภทไม่มีแผนการ ถ้าในส่วนของการตรวจสอบหรือปรับปรุงแก้ไขหายไป จะเรียกว่า พวกทำแล้วทิ้ง ซึ่งในกระบวนการทำงานของวงจรคุณภาพนั้นประกอบด้วย

การวางแผน (Plan)

การวางแผน คือ การตั้งเป้าหมาย วางวัตถุประสงค์ เพราะการควบคุมดูแล คือ กระบวนการที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย ดังนั้น หากไม่มีวัตถุประสงค์เสียแล้ว ไม่ว่าจะป่าวร้องว่าต้องควบคุมวงจรคุณภาพ ก็ไม่รู้ว่าทำไปเพื่ออะไร หรือจะเริ่มอย่างไร

เมื่อตั้งเป้าหมายเสร็จแล้ว ก็ต้องมากำหนดแผนการว่าจะไรจะต้องทำเมื่อไร เป็นตารางเทียบระหว่างงานกับเวลาที่หลายคนนึกภาพกันออก แต่จริงๆ แล้วการวางแผนไม่ใช่จบแค่นั้น การวางแผนต้องครอบคลุมว่า ใครจะทำ ทำอะไร ต้องให้เสร็จเมื่อไร จะทำอย่างไร อะไรต่าง ๆ ที่ครอบคลุมถึงการแบ่งหน้าที่ วิธีการ และอื่น ๆ ให้ครบถ้วนด้วย

ลงมือทำ (Do)

การลงมือทำ คือ ก่อนจะลงมือทำได้นั้น แท้จริงแล้วต้องเตรียมวัตถุดิบ เตรียมขั้นตอน

ต่าง ๆ เสียก่อน หากจะลงมือทำเรื่องใหม่ ๆ ก็ต้องเตรียมไปปรับการฝึกหรืออบรมเสียก่อน ขั้นตอนเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเตรียมเหล่านี้รวมอยู่ในการลงทำด้วย ซึ่งต้องมีการเตรียมเสียก่อนให้พร้อม จึงจะสามารถลงทำตามแผนได้

ตรวจสอบ (Check)

การตรวจสอบ คือ การพิจารณาว่า ผลจากการลงทำนั้น ก่อให้เกิดสิ่งที่ยังวางแผนว่าจะได้รับหรือไม่ ดังนั้น หากการวางแผนไม่มีการกำหนดว่าจะต้องได้อะไรเมื่อไร ตัวเลขของอะไรที่ควรจะมีคเป็นเป้าหมายไว้เสียตั้งแต่ต้นก็จะไม่มีอะไรมาเป็นตัวเทียบได้ว่าผลจากการลงทำนั้นได้ตามจริง ตามแผนหรือไม่ จะได้ก็เพียงแต่ว่ามันก็เป็นไปตามแผนหรือไม่ค่อยจะได้ผลสักเท่าไร

ปรับใช้ (Act)

จากผลของการตรวจสอบ ก็ไม่ควรวางใจในทันทีหากผลที่ได้เป็นไปตามแผน เพราะอาจบังเอิญดีครั้งนี้เพียงครั้งเดียว พอทำครั้งต่อ ๆ ไปอาจใช้ไม่ได้ก็ได้ หากไม่มีการนำกระบวนการที่ได้ลงทำไปมากำหนดให้เป็นรูปแบบใหม่ของการทำงานปัจจุบัน หากผลของการตรวจสอบพบว่าสิ่งที่ลงทำไปไม่ก่อให้เกิดผลที่ตั้งไว้ตามแผน ก็ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการที่คิดไว้แล้วลงทำใหม่

นอกจากการเปลี่ยนแปลงกระบวนการของการลงทำแล้ว การพิจารณาว่าทำไมกระบวนการเดิมจึงไม่ได้ผลตามแผน การหาสาเหตุที่แท้จริงเพื่อหากระบวนการแก้ปัญหาจนถึงรากก็เป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะจะนำไปสู่การวางแผนใหม่ แล้วลงทำใหม่ ลงตรวจสอบดูใหม่ หรือวงจรคุณภาพรอบใหม่ เพื่อหาเป้าหมายและกระบวนการอันถูกต้องแท้จริง

อนึ่ง เรามักจะพูดถึงวงจรแห่งการควบคุมดูแลกันว่า PDCA จนบางครั้งเราไปนึกเอาเองว่าวงจรนี้ต้องเริ่มจาก P เสมอไป จริง ๆ แล้วนั้นไม่จำเป็น วงจรแห่งการควบคุมดูแลนั้นเป็นวงกลม ที่ไม่มีต้นไม่มีปลาย จึงบอกไม่ถูกว่าอะไรเป็นขั้นตอนแรก และอะไรเป็นขั้นตอนสุดท้าย อย่างเช่น การวางแผนจะทำอะไรบางอย่าง บางครั้งต้องมีการตรวจสอบ การวิเคราะห์และการปรับกระบวนการเสียก่อนแล้วจึงจะวางแผนและลงมือทำได้ ดังนั้น ในบางเรื่องวงจรนี้ก็อาจเริ่มจาก CAPDCA อย่างนี้ก็เป็นที่

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2550) กล่าวถึง วงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่การปรับปรุงงานและการควบคุมอย่างเป็นระบบอันประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การนำแผนไปปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) กล่าวคือ จะเริ่มจากการวางแผน การนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติ การตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ และหากไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ จะต้องทำการทบทวนแผนการ โดยเริ่มต้นใหม่อีกครั้งหนึ่งและทำตามวงจรคุณภาพซ้ำอีก เมื่อวงจรคุณภาพหมุนเข้าไปเรื่อย ๆ จะทำให้เกิดการปรับปรุงงานและทำให้ระดับผลลัพธ์สูงขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น การกระทำตามวงจรคุณภาพ จึงเท่ากับการสร้างคุณภาพที่น่าเชื่อถือมากขึ้นโดยจุดเริ่มต้นของวงจรคุณภาพอยู่ที่การพยายามตอบคำถามให้ได้ว่า ทำอย่างไรจึงจะดีขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan)

ในบรรดาองค์ประกอบทั้ง 4 ประการของวงจรคุณภาพนั้น ต้องถือว่าการวางแผนเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด การวางแผนจะเป็นเรื่องที่ทำให้กิจกรรมอื่น ๆ ที่ตามมาสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะถ้าแผนการไม่เหมาะสมแล้ว จะมีผลทำให้กิจกรรมอื่นไร้ประสิทธิภาพตามไปด้วย แต่ถ้ามีการเริ่มต้นวางแผนที่ดี จะทำให้มีการแก้ไขน้อย และกิจกรรมจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การนำแผนไปปฏิบัติให้เกิดผล (Do)

เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำแผนการไปปฏิบัติอย่างถูกต้องนั้น เราจะต้องสร้างความมั่นใจว่าฝ่ายที่รับผิดชอบในการนำแผนไปปฏิบัติได้รับทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนการนั้น ๆ มีการติดต่อสื่อสารไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม มีการจัดให้มีการศึกษาและการอบรมที่ต้องการเพื่อการนำแผนการนั้น ๆ มาปฏิบัติ และมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในเวลาที่เหมาะสมด้วย

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check)

การตรวจสอบและประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติตามแผน ควรจะต้องมีการประเมินใน 2 ประการ คือ มีการปฏิบัติตามแผนหรือไม่ หรือตัวแผนการเองมีความเหมาะสมหรือไม่ การที่ไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้เป็นเพราะไม่ปฏิบัติตามแผนการ หรือความไม่เหมาะสมของแผนการ หรือจากทั้งสองประการรวมกัน เราจำเป็นต้องหาว่าสาเหตุมาจากประการไหน ทั้งนี้ เนื่องจากการนำไปปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไขจะแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ถ้าความล้มเหลวมาจากแผนการที่จัดทำขึ้น ไม่เหมาะสม อาจเป็นผลมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1. ความผิดพลาดในการทำความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่
2. เลือกเทคนิคที่ใช้ผิดเนื่องจากมีข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอและมีความรู้ใน

ขั้นตอนการวางแผนไม่เพียงพอ

3. ประเมินผลกระทบจากการปฏิบัติตามแผนผิดพลาด
4. ประเมินความสามารถของบุคลากรที่ต้องนำแผนมาใช้ผิดพลาด

ถ้าความล้มเหลวมาจากการไม่ปฏิบัติตามแผน อาจเป็นผลมาจากสาเหตุต่อไปนี้

1. ขาดความตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับปรุง
2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสมและมีความเข้าใจในแผนไม่เพียงพอ
3. การให้การศึกษาและการฝึกอบรมไม่เพียงพอ
4. ปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้นำและการประสานงานระหว่างการปฏิบัติ
5. ประเมินทรัพยากรที่ต้องใช้น้อยเกินไป

ขั้นตอนที่ 4 ปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข (Act)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถ้าความล้มเหลวมาจากการวางแผนที่ไม่เหมาะสม การทบทวนแผนการเท่านั้นไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการวางแผนโดยการหาปัจจัยที่ไม่เหมาะสม สาเหตุของการวางแผน และทำการปฏิบัติการแก้ไข ความก้าวหน้าของการปรับปรุงจะเกิดขึ้นได้โดยการกำจัดสาเหตุ และขั้นตอนที่สำคัญ ก็คือ การทบทวนแผนการที่ต้องมีการชี้แจงถึงสาเหตุแห่งความล้มเหลวอย่างถูกต้องและมีการเปลี่ยนแปลงแผนเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ควรมีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพเป็นรายปี และมีการทบทวนทุกปีเพื่อให้มั่นใจว่าแผนการดังกล่าวมีความเชื่อถือได้และเหมาะสม การนำวงจรคุณภาพไปปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องในทุกระดับขององค์กร จะทำให้เราสามารถปรับปรุงและเพิ่มคุณภาพงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน เมื่อปัญหาเดิมหมดไปเราก็สามารถแก้ปัญหาใหม่ๆ ได้ด้วยวงจรคุณภาพต่อไป

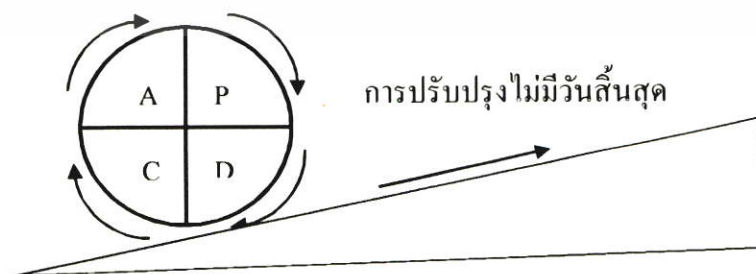
Melnik & Denzler (อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ.2545) กล่าวถึงแนวคิดของเดมมิ่งว่าผู้บริหารระดับสูงต้องมีบทบาทหลายด้าน และการจัดการคุณภาพที่ประสบความสำเร็จนั้นต้องอาศัยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan) หมายถึง วางแผนโดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่หรืออาจเก็บรวบรวมขึ้นมาใหม่ นอกนั้นอาจทดสอบเพื่อเป็นการนำร่องก่อนก็ได้

ขั้นตอนที่ 2 การทำ (Do) หรือลงมือทำ หมายถึง ลงมือเอาแผนไปทำ ซึ่งอาจทำในขอบข่ายเล็กๆ เพื่อทดลองดูก่อน

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) หมายถึง การตรวจสอบ หรือสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นว่ามีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใดและเป็นไปในทางใด

ขั้นตอนที่ 4 การแก้ไข (Act) หรือลงมือแก้ไข (Corrective Action) หมายถึง หลังจากที่ได้ศึกษาผลลัพธ์แล้ว อาจไม่เป็นไปตามที่ต้องการหรือมีปัญหาที่ต้องแก้ไข ก็ต้องดำเนินการแก้ไขตามที่จำเป็น หลังจากนั้นสรุปเป็นบทเรียนและพวกรณ์เพื่อเป็นพื้นฐานในการคิดหาวิธีการใหม่ๆ ต่อไป การลงมือปฏิบัติดังกล่าวนี้แสดงได้ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 วงจรดีเคมมิ่ง

ที่มา : Melnik & Denzler (อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ.2545)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทำตามวงจรคุณภาพต้องทำซ้ำไปเรื่อยๆ เพื่อสรุปเป็นบทเรียนอยู่ตลอด ยิ่งกว่านั้นต้องเข้าใจด้วยว่าการจัดการคุณภาพไม่ใช่สงครามที่ผู้บริหารจะรบชนะด้วยตัวคนเดียว การจัดการคุณภาพจะประสบความสำเร็จได้ ต้องเป็นการกระทำทั่วทั้งองค์กร เพราะการจัดการคุณภาพเป็นปรัชญาสำหรับองค์กรและคนทุกคนในนั้น :

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2542) กล่าวถึง จุดหมายที่แท้ของวงจรคุณภาพ (PDCA) ว่าเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการบริหารคุณภาพนั้นมิใช่เพียงแค่การปรับแก้ผลลัพธ์ที่เบี่ยงเบนออกไปจากเกณฑ์มาตรฐานให้กลับมาอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องการเท่านั้น แต่เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงในแต่ละรอบของ PDCA อย่างต่อเนื่องเป็นระบบและมีการวางแผน PDCA ที่มีวนได้สูงขึ้นไปเรื่อยๆ

วงจรควบคุมคุณภาพ PDCA มีภารกิจหลัก 4 ขั้นตอน

ขั้นที่ 1 การวางแผน (Plan-P)

ขั้นที่ 2 การดำเนินตามแผน (Do-D)

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบ (Check-C)

ขั้นที่ 4 การแก้ไขปัญหา (Act-A)

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan) การวางแผนงานจะช่วยพัฒนาความคิดต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่รูปแบบที่เป็นจริงขึ้นมาในรายละเอียดให้พร้อมในการเริ่มต้นลงมือปฏิบัติ แผนที่ดีควรมีลักษณะ 5 ประการ ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

1. อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง (Realistic)
2. สามารถเข้าใจได้ (Understandable)
3. สามารถวัดได้ (Measurable)
4. สามารถปฏิบัติได้ (Behavioral)
5. สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ (Achievable)

การวางแผนที่ดีควรมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. กำหนดขอบเขตปัญหาให้ชัดเจน
2. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
3. กำหนดวิธีการที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายให้ชัดเจนและถูกต้อง

แม่นยำที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

ขั้นตอนที่ 2 ปฏิบัติ (Do) ประกอบด้วยการทำงาน 3 ระยะ

1. การวางแผนกำหนดการ

การแยกกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องการกระทำ

กำหนดเวลาที่คาดว่าจะใช้ในกิจกรรมแต่ละอย่าง

การจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การจัดการแบบแมทริกซ์ (matrix management) การจัดการแบบนี้สามารถช่วยดึงเอาผู้เชี่ยวชาญหลายแขนงจากแหล่งต่าง ๆ มาได้ และเป็นวิธีช่วยประสานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ

3. การพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของผู้ร่วมงาน

3.1 ให้ผู้ร่วมงานเข้าใจถึงงานทั้งหมดและทราบเหตุผลที่ต้องกระทำ

3.2 ให้ผู้ร่วมงานพร้อมในการใช้ดุลพินิจที่เหมาะสม

3.3 พัฒนาจิตใจให้รักการร่วมมือ

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) การตรวจสอบทำให้รับรู้สภาพการณ์ของงานที่เป็นอยู่เปรียบเทียบกับสิ่งที่วางแผน ซึ่งมีกระบวนการ ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

2. รวบรวมข้อมูล

3. การทำงานเป็นตอน ๆ เพื่อแสดงจำนวน และคุณภาพของผลงานที่ได้รับในแต่ละขั้นตอนเปรียบเทียบกับที่ได้วางแผนไว้

4. การรายงานจะเสนอผลการประเมิน รวมทั้งมาตรการป้องกันความผิดพลาดหรือความล้มเหลว

4.1 รายงานเป็นทางการอย่างสมบูรณ์

4.2 รายงานแบบอย่างไม่เป็นทางการ

ขั้นตอนที่ 4 การแก้ไขปัญหา (Act) ผลของการตรวจสอบหากพบว่าเกิดข้อบกพร่องขึ้นทำให้งานที่ได้ไม่ตรงตามเป้าหมายหรือผลงานไม่ได้มาตรฐาน ให้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาตามลักษณะปัญหาที่ค้นพบ

1. ถ้าผลงานเบี่ยงเบน ไปจากเป้าหมายต้องแก้ไขที่ต้นเหตุ

2. ถ้าพบความผิดปกติใด ๆ ให้สอบสวนค้นหาสาเหตุแล้วทำการป้องกัน เพื่อมิให้ความผิดปกตินั้นเกิดขึ้นซ้ำอีก

4. การป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา

วิจูร์ย สิมะโชคดี (2550) การป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหาจะเกิดขึ้นได้เมื่อกำจัดที่สาเหตุของปัญหา หรือมีมาตรการแก้ไขที่กระบวนการ มิใช่แก้ที่ผลลัพธ์ การป้องกันการเกิดซ้ำจะทำได้ เมื่อมีการกำจัดสาเหตุของความเสียหาย ทบทวนมาตรฐานของงานและดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุต่างๆ เหล่านั้น และฝึกอบรมพนักงานโดยวิธีใหม่ แนวทางของการให้ความสำคัญต่อกระบวนการ และป้องกันการเกิดซ้ำ หมายถึง การปรับปรุงและควบคุมกระบวนการเพื่อให้ได้คุณภาพและป้องกันมิให้ปัญหาเกิดขึ้นอีก

การป้องกันการเกิดซ้ำ จึงเป็นการหาวิธีการ ไม่ให้ปัญหาเดิมเกิดซ้ำอีก แทนการแก้ไข

ปัญหาเฉพาะหน้า (Prevention) แนวคิดนี้เป็นการเน้นให้รู้จักคิดและแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน ในการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แก้ไขปัญหโดยทั่วไปมักจะทำในลักษณะดับไฟหน้างานหรือแก้ไขปัญหเฉพาะหน้า และแล้วปัญหาเดิมก็จะเกิดซ้ำอีก บางครั้งปัญหาจะถูกส่งต่อไปยังกระบวนการถัดไป ของเสียหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นก็จะกลายเป็นปัญหาเรื้อรังที่แก้ไม่ตก ตัวอย่างเช่น ทุกครั้งเมื่อได้รับแจ้งจากลูกค้าว่ากระเบื้องที่ส่งให้แตกไปหลายแผ่น ทางบริษัทก็รีบแก้ปัญหเฉพาะหน้า โดยนำของดีไปเปลี่ยนให้ ส่วนของเสียซึ่งใช้ไม่ได้ก็ทิ้งไป โดยที่ไม่ได้เก็บข้อมูลว่าลักษณะการแตกเป็นเช่นไร เพื่อจะได้วิเคราะห์หาสาเหตุว่า เกิดจากระบวน การจัดส่งหรือกระบวนการผลิต เกิดจากวิธีการทำงานของคนหรือเครื่องจักรมีปัญหา การแก้ไขปัญหตามแนวทาง QC นั้น จะต้องแก้ที่สาเหตุ โดยการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อป้องกันไม่ให้ปัญหาเดิมเกิดซ้ำอีก ปัญหาบางอย่างจะต้องป้องกันตั้งแต่ยังไม่ทันเกิด เราไม่สามารถ รอให้เกิดปัญหาแล้วค่อยไปเก็บข้อมูลเพื่อหาสาเหตุเพราะเมื่อไรที่มีปัญหาเกิดขึ้นจะมีผลเสียหายอย่างรุนแรง ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการคาดคะเนเพื่อป้องกันไว้ก่อน

5. กระบวนการและการกระจายการควบคุม

Kreimer (1995) กล่าวถึงการควบคุมกระบวนการ โดยเน้นที่ การทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรก (do it right the first time) หลักการข้อนี้ หมายความว่า จะต้องออกแบบกระบวนการและสร้างคุณภาพในตัวสินค้า หรือบริการตั้งแต่ต้น เพราะจะช่วย ให้ต้นทุนการผลิตหรือดำเนินงานต่ำกว่า การที่ผลิตได้สินค้าด้วยคุณภาพ แตกหักเสียหาย หรือบริการที่ไม่มีคุณภาพ หรือไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ในแง่นี้หากต้องการให้บุคลากรในองค์กร รับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพ นั้น ก็จำเป็นต้องให้การฝึกอบรมให้มีความรู้และทักษะในการใช้เครื่องมือ (Tools) เช่นตามหลักการของ TQM และการควบคุมกระบวนการ เชิงสถิติ (Statistical Process Control) เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้เป็น อย่างดีตามที่องค์กรคาดหวัง

6. แนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า”

ฉัฐพันธ์ เชนรัตน์ (2545) กล่าวว่า การให้ความสำคัญกับลูกค้าจะไม่ถูกจำกัดอยู่ที่ลูกค้าจริง ๆ หรือที่เรียกว่า ลูกค้าภายนอก (External Customer) ที่ซื้อสินค้าหรือบริการของธุรกิจเท่านั้น แต่จะขยายตัวครอบคลุมไปถึงพนักงาน หรือหน่วยงานที่อยู่ถัดไปจากเรา ซึ่งรอรับผลงานหรือบริการจากเรา ที่เรียกว่า ลูกค้าภายใน (Internal Customer) โดยเราจะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งมอบภายใน (Internal Supplier) ในการส่งมอบผลงานและสร้างความพอใจให้แก่พวกเขา ซึ่งจะสร้างความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันเป็น ห่วงโซ่คุณภาพ (Quality Chain) จากผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier) ผู้ส่งมอบ และลูกค้าภายใน ไปจนถึงลูกค้าภายนอกที่ซื้อสินค้าและบริการที่มีคุณภาพของธุรกิจ โดยความสัมพันธ์จะต้องเป็นระบบที่สอดคล้อง ส่งเสริม และต่อเนื่องกันอย่างเหมาะสม ถ้าโซ่ห่วงใดมีความบกพร่อง ก็จะทำให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพขาดความสมบูรณ์ และสร้างปัญหาขึ้น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงต้องมีสำนึกแห่งคุณภาพ และความเป็นเลิศ ไม่ทำงานให้เสร็จแบบขอไปที แต่ต้องระลึกเสมอว่าผลงานของเขาจะมีผลกระทบต่อคุณภาพของสินค้า หรือบริการที่ธุรกิจส่งมอบให้แก่ลูกค้า ถ้าผลงานของเขามีปัญหาที่จะส่งผลให้การดำเนินงานในขั้นต่อไปมีอุปสรรค และทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะมีผลกระทบในด้านลบย้อนกลับมาที่เขาในที่สุด

Shingo (1992) กล่าวว่า เป้าหมายของการปรับปรุงกระบวนการ คือ การกำจัดข้อผิดพลาดและเพิ่มคุณภาพของงานที่จัดทำขึ้น การที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายนอกได้นั้น ผู้บริหารและพนักงานจะต้องมองการทำงาน (การผลิต) อย่างเป็นทางการ ต่อเนื่องกัน ไปตั้งแต่จุดเริ่มต้น คือ วัตถุประสงค์จนถึงจุดสุดท้ายของกระบวนการ คือ สินค้าหรือบริการที่ถึงมือลูกค้า การมุ่งเน้นที่กระบวนการ ทำให้เกิดสภาพ “ลูกค้าภายใน (Internal Customer)” ขึ้น คือ พนักงานทุกคนจะเป็นทั้งผู้ซื้อและผู้ขายในตัวเอง เมื่อรับงานจากพนักงานก่อนหน้าเราเป็นผู้ซื้อ เมื่อทำงานในส่วนที่รับผิดชอบเสร็จแล้วส่งต่อ เราก็เป็นผู้ขาย (External Customer) โดยถือว่า “กระบวนการถัดไปคือ ลูกค้าของเรา” คูเมะ (Kume) กล่าวว่า ลูกค้าไม่ได้หมายถึง ผู้ใช้ปลายทางเสมอไป ดังนั้นพนักงานทุกคนในกระบวนการผลิตจึงมีผลต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่จะส่งไปถึงมือลูกค้าภายนอก การบริหารโดยยึดกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบครบวงจรเช่นนี้จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อเมื่อพนักงานแต่ละคนในกระบวนการสามารถทำงานของตนได้ อย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นและถูกต้องทุกครั้งด้วย (right the first every time) ดังนั้น การที่จะทำงานได้อย่างถูกต้อง จึงต้องอาศัย “พนักงานที่มีคุณภาพ” และมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง จึงจะสามารถลดความผิดพลาดและความสูญเสียต่างๆ ให้เหลือน้อยที่สุดหรือหมดไปได้ และในการปฏิบัตินั้น จะต้องคิดพิจารณามากกว่าความสะดวกของงานของแผนกเราเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องคำนึงถึงทุกคนที่กระบวนการเกี่ยวข้องเสมือนลูกค้าและมุ่งทำงานเพื่อตอบสนองลูกค้าเหล่านั้น

7. แนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน”

Williams (อ้างถึงใน ดวงใจ รักษากุล.2545) กล่าวว่า การมุ่งเน้นที่ลูกค้า ถือเป็น ส่วนประกอบที่สำคัญ ซึ่งองค์กรจะต้องศึกษาวิจัยตลาดและวัดความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ขององค์กรต่อไป องค์กรจะต้องยึด “คุณภาพ” เป็นแกนหลักในการบริหารจัดการ คุณภาพในที่นี้หมายถึง คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ หรือเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ คูเมะ (Kume) กล่าวว่า ในขณะที่ระบบการผลิต การกระจาย และสื่อสารมีการขยายและพัฒนา ผู้ซื้อสามารถกำหนดสิ่งที่ต้องการและเวลาที่ ต้องการได้ง่ายมากขึ้นเรื่อยๆ ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพต่ำเริ่มหายไปจากตลาด คุณภาพของผลิตภัณฑ์ กลายเป็นประเด็นสำคัญในการดำเนินงานทางธุรกิจ การบริหารธุรกิจที่ให้คุณค่าน้อยต่อคุณภาพ ทำให้ไม่สามารถสร้างกำไรและไม่สามารถดำรงอยู่ทางธุรกิจได้ ถ้าบริษัทต้องการพัฒนาและ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดำเนินงานทางธุรกิจในสถานการณ์เช่นนี้ บริษัทต้องปรับปรุงมุมมองต่อการบริหารคุณภาพเสียใหม่ ถ้าจะผลิตของให้ดีทำตามแบบหรือมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ บริษัทต้องพยายามศึกษาหาความต้องการของลูกค้า และใช้ข้อมูลดังกล่าวในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยรูปแบบของการวัดความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในรูปของคำร้องเรียนของลูกค้า การออกแบบสอบถาม การศึกษาผลกระทบจากยอดขาย และผลประกอบการทางการเงิน เป็นต้น ดังนั้น การมุ่งเน้นที่คุณภาพ คือ การยึดความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการบริหารและดำเนินการ เพื่อที่จะสามารถผลิตสินค้าหรือบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า กล่าวโดยสรุปว่า ความมีจิตสำนึกต่อคุณภาพนั้นต้องให้ความสำคัญสูงสุดกับคุณภาพที่ลูกค้าต้องการและพยายามลดต้นทุนหลังจากคุณภาพดังกล่าวได้รับการตอบสนองแล้ว หรือ กล่าวเป็นปรัชญาว่า “คุณภาพต้องมาก่อน”

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้

2.2.1 ความหมายของความรู้

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายว่า การจัดการความรู้ที่ได้นำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรโดยรวม ทั้งนี้เมื่อศึกษาแนวคิดหรือนิยามของความรู้จะพบว่า มีผู้หลายท่านได้นิยามไว้หลากหลาย ดังนี้

Hideo Yamazaki (อ้างถึงใน บรูซซี ศิริมหาสาคร.2550) ซึ่งเป็นนักวิชาการ KM ชาวญี่ปุ่น ได้อธิบายนิยามของความรู้ด้วยรูปแบบของปิรามิด ดังนี้ :



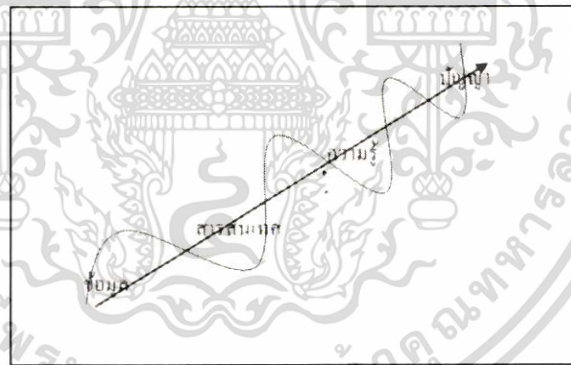
ภาพที่ 2.7 ปิระมิดแสดงลำดับขั้นหรือโครงสร้างของความรู้

ที่มา : บรูซซี ศิริมหาสาคร (2550)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แต่ละระดับมีความหมายแตกต่างกัน แต่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องเป็นฐานของกันและกัน ดังนี้ โดยให้ความหมายของ “ข้อมูล (Data)” คือ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้จากการสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้น โดยยังไม่ผ่านกระบวนการการวิเคราะห์ (ด้วยกลวิธีทางสถิติ) จึงเป็นข้อมูลดิบ ส่วน “สารสนเทศ (Information)” คือ ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์แล้ว เพื่อนำมาใช้ประโยชน์เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งในขณะที่ “ความรู้ (Knowledge)” คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบเชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้ และ “ปัญญา (Wisdom)” คือ การประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนาการทำงาน และเมื่อนำไปใช้พัฒนาการทำงานจะทำให้เกิดการยกระดับของ Wisdom กลายเป็น Innovation หรือนวัตกรรมในการทำงานให้สำเร็จ

Dave Snowden (อ้างอิงใน บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ.2548) มีมุมมองที่ต่างออกไปว่า ความรู้เป็นสิ่งที่ซับซ้อนไม่สามารถจัดเป็นระบบที่แน่นอนได้ กล่าวคือ ไม่แน่นอนไปว่าพัฒนาการของข้อมูลจะต้องเป็นสารสนเทศ ความรู้ และภูมิปัญญาตามลำดับเช่นนี้ ทุกครั้งนอกจากนี้ สารสนเทศแม้จะผ่านกระบวนการวิเคราะห์มีบริบทรายละเอียดครบถ้วน แต่ถ้าไม่ใช่สารสนเทศในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อเรา หรือเราไม่สามารถนำไปใช้งานได้ก็ไม่เรียกว่าเป็นความรู้สำหรับเรา ดังแสดงในภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 ลำดับขั้นของความรู้จากมุมมองของ Dave Snowden

ที่มา : บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ (2548)

ดังนั้นการจัดการความรู้ต้องอาศัยหลักศิลปะหรือธรรมชาติมากกว่าหลักการทางวิทยาศาสตร์โดยให้แนวคิดว่า ความรู้มีตั้งแต่ประเภทที่เป็นนามธรรมยากต่อการบริหารจัดการจนกระทั่งถึงที่เป็นรูปธรรม หรือเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจนสามารถจัดการได้ง่ายเรียกว่า “ASHEN” ซึ่งมากจากคำว่า

Artifacts : เป็นความรู้ที่อยู่ในรูปของเอกสาร ลายลักษณ์อักษร

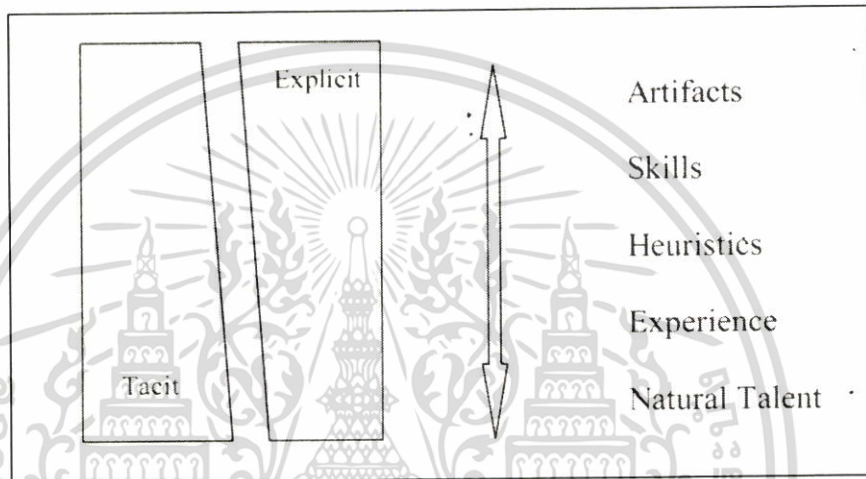
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Skills : เป็นทักษะหรือสิ่งที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถทำงานได้ หรือประสบความสำเร็จ

Heuristics : ความรู้ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ประสบการณ์ หรือจากเหตุผลต่าง ๆ ที่มี

Experience : ประสบการณ์ ซึ่งยากในการถ่ายทอด หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เนื่องจากเป็นเรื่องเฉพาะคน

Natural Talent : พรสวรรค์หรือสิ่งที่ธรรมชาติให้มา ซึ่งยากที่จะบริหารจัดการได้ เป็นความรู้ที่ฝังลึกและยากในการถ่ายทอดมากที่สุด



ภาพที่ 2.9 มุมมองของ Dave Snowden เกี่ยวกับความรู้

ที่มา : บุญดี บุญญากิจ และคณะ (2548)

Thomas Davenport และ Laurence Prusak (อ้างถึงใน จิราพร ชายสวัสดิ์.2550) ซึ่งกล่าวว่าความรู้เป็นสิ่งที่ยากที่จะอธิบายได้ค่อนข้างยากแม้ปัจจุบันก็ยังเป็นที่สับสนในเรื่องนิยาม อย่างไรก็ตาม ความรู้ในมุมมองของทั้งสองท่าน คือ การที่เราใช้ประสบการณ์ คำนิยม สารสนเทศ ความชำนาญ และสัญชาตญาณในตัวเรา เพื่อกำหนดสิ่งแวดล้อมและกรอบการประเมินสารสนเทศและประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่ได้รับมาเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ ซึ่งวิธีการจะขึ้นอยู่กับแต่ละคนพบว่าในหลายองค์การบ่อยครั้งที่ความรู้ไม่ได้อยู่ในรูปของเอกสารที่เก็บไว้เพียงอย่างเดียว แต่อาจอยู่ทั้งในรูปของการทำงานประจำ กระบวนการ วิธีปฏิบัติและความเชื่อในองค์การนั้น ๆ ดังนั้นการที่จะสร้างความรู้หรือเรียนรู้ต่าง ๆ จึงต้องทำให้เหมาะกับองค์การและประเภทของความรู้

ความรู้ (Knowledge) ในทัศนะของฮอสเปอร์ (อ้างถึงใน จิราพร ชายสวัสดิ์.2550) นับเป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำ ซึ่งอาจจะโดยการนึกได้มองเห็น ได้ยิน หรือได้ฟัง ความรู้นี้เป็นหนึ่งในขั้นตอนของการเรียนรู้ โดยประกอบไปด้วยคำจำกัดความหรือความหมายข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ไขปัญหา และมาตรฐาน เป็นต้น ซึ่งอาจ

กล่าวได้ว่า ความรู้เป็นเรื่องของการทำอะไรได้ ระลึกได้โดยมีจำเป็นต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สิ่งมีชีวิตหรือการเขียนเพื่อการศึกษเท่านั้น เมื่อนุญตให้เข้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือใช้ความสามารถของสมองมากนัก ด้วยเหตุนี้การจำได้จึงถือว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญในทางจิตวิทยา และเป็นขั้นตอนที่นำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ใช้ความคิดและความสามารถทางสมองมากขึ้นเป็นลำดับ ส่วนความเข้าใจ (Comprehension) นั้น ออสเปอร์ ซึ่ให้เห็นว่าเป็นขั้นตอนต่อมาจากความรู้ โดยเป็นขั้นตอนที่จะใช้ความสามารถของสมองและทักษะในขั้นที่สูงขึ้น จนถึงระดับของการสื่อความหมายซึ่งอาจเป็นไปได้โดยการใช้อากัปเปล่า ข้อเขียนภาษาหรือการใช้สัญลักษณ์ โดยมักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับข่าวสารต่าง ๆ แล้วอาจจะโดยการฟัง การเห็น การได้ยิน หรือการเขียน แล้วแสดงออกมาในรูปของการให้ทักษะหรือการแปลความหมายต่างๆ เช่น การบรรยายข่าวสารที่ได้อินมาโดยคำพูดของตนเอง หรือการแปลความหมายจากภาษาหนึ่งไปเป็นอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมเอาไว้หรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อสรุป หรือการคาดคะเนก็ได้

สรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียนการค้นคว้าหรือประสบการณ์รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากระบบการรับรู้ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยินได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขารวมถึงการที่เราใช้ประสบการณ์ ค่านิยม สารสนเทศ ความชำนาญ และสัญชาตญาณในตัวเรา เพื่อกำหนดสิ่งแวดล้อม และกรอบการประเมินสารสนเทศ และประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่ได้รับมาเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

2.2.2 ประเภทของความรู้

Michael Polanyi และ Ikujiro Nonaka (อ้างถึงใน บุญดี บุญญากิจ และคณะ.2548) ได้จำแนกความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. Tacit Knowledge เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวเองแต่ละบุคคลเกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ต่าง ๆ ซึ่งสื่อสารหรือถ่ายทอดในรูปของตัวเลข สูตร หรือลายลักษณ์อักษรได้ยาก ความรู้นชนิดนี้พัฒนาและแบ่งปันกันได้และเป็นความรู้ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

2. Explicit Knowledge ความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมา ในรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น หนังสือ คู่มือ เอกสาร และรายงานต่าง ๆ ซึ่งทำให้คนสามารถเข้าถึงได้ง่าย

เมื่อพิจารณาสัดส่วนความรู้ทั้ง 2 ประเภท จะพบว่า ความรู้ในองค์การส่วนใหญ่เป็นความรู้ประเภท Tacit มากกว่าความรู้ประเภท Explicit หลายเท่าโดยอาจเปรียบเทียบเป็นอัตราส่วนระหว่างความรู้ประเภท Tacit : Explicit เป็น 80:20 หรือเช่นเดียวกับที่ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านกล่าวไว้ว่า ถ้าจะเปรียบเทียบกับปรากฏการณ์ธรรมชาติ เช่น ภูเขาน้ำแข็ง เราสามารถเปรียบเทียบได้ว่า Explicit เปรียบเสมือนส่วนหนึ่งของภูเขาน้ำแข็งที่โผล่พ้นน้ำขึ้นมาซึ่งเป็นส่วนน้อยมาก (ประมาณ 20 % ของทั้งหมด) เมื่อเปรียบเทียบกับส่วนของภูเขาที่อยู่ใต้น้ำ ซึ่งมากถึง 80% (เป็นส่วนของ Tacit) เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้ทั้ง 2 ประเภท สามารถเปลี่ยนสถานะระหว่างกันได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับสถานการณ์ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ โดยผ่านกระบวนการที่เรียกว่า Knowledge Spiral หรือ SECI Model ซึ่งคิดค้นโดย Ikujiro Nonaka และ Takeuchi

การปรับเปลี่ยนและสร้างความรู้เกิดขึ้นได้ 4 รูปแบบ คือ Socialization Externalization Combination และ Internalization ดังนี้

Socialization การแบ่งปันและสร้าง Tacit Knowledge จาก Tacit Knowledge ของผู้ที่สื่อสารระหว่างกัน โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรง เช่น ผู้จัดการฝ่ายขายของทีม A ได้เรียนรู้เทคนิคการขายใหม่ๆ จากผู้จัดการฝ่ายขายของทีม B ที่ประสบความสำเร็จในการขายโดยการพูดคุยปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างกัน ก็จะได้รับความรู้จากผู้จัดการฝ่ายขายทีม B มาเป็นความรู้ของตนเองเพื่อใช้ในการทำงาน Externalization การสร้างและแบ่งปันความรู้จากสิ่งที่มี และเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นการแปลงจาก Tacit Knowledge เป็น Explicit Knowledge เช่น กรณีผู้จัดการ ฝ่ายขายทีม A ซึ่งหลังจากการเรียนรู้เทคนิคการขายจากข้างต้นก็นำมาเขียนเป็นหนังสือ เอกสารหรือรายงานต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้สนใจทั่วไป Combination เป็นการแปลง Explicit Knowledge จาก Explicit Knowledge โดยรวบรวมความรู้ประเภท Explicit ใหม่ ๆ เช่น กรณีผู้จัดการฝ่ายขายทีม A ซึ่งต่อมาได้ไปศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคนิคการขายจากตำราต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างหลากหลาย แล้วสรุปและเผยแพร่เป็นเทคนิค การขายรูปแบบใหม่ซึ่งเกิดจากการรวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆ และความรู้ของตนเอง Internalization เป็นการแปลง Explicit Knowledge มาเป็น Tacit Knowledge มักจะเกิดจากการนำความรู้ที่เรียนรู้มาไปปฏิบัติ เช่น หลังจากผู้จัดการฝ่ายขายทีมอื่น ๆ เช่น มี C D หรือ E เป็นต้น ศึกษาเทคนิคการขายจากตำราหรือคู่มือต่าง ๆ ที่มีอยู่ (ซึ่งอาจรวมถึงหนังสือที่เขียนโดยผู้จัดการทีม A ก็ได้) แล้วนำไปปรับใช้ในการทำงานของตนเองจนเกิดทักษะและความชำนาญในเรื่องเทคนิคการขายจนกลายเป็น Tacit knowledge ของตนเองในที่สุด และเมื่อเกิดความรู้แล้วไปแลกเปลี่ยนกับลูกค้าหรือผู้จัดการรายอื่นๆ ต่อไป ก็จะเกิดกระบวนการที่เรียกว่า Socialization คือ การแปลง Tacit knowledge จากผู้จัดการรายนั้นๆ ไปเป็น Tacit knowledge ของคนอื่นต่อไป เป็นกระบวนการที่หมุนเวียนไปเรื่อยไม่มีที่สิ้นสุดนอกจากนี้ ยังมีผู้เชี่ยวชาญท่านอื่นๆ ได้แก่ Leif Edvinsson (อ้างถึงใน บุญดี บุญญากิจและคณะ.2548) ได้แบ่งความรู้ออกเป็น 3 ประเภท คือ ความรู้เฉพาะบุคคล ความรู้ขององค์กร และความรู้ที่เป็นระบบ ดังนี้

1. Individual Knowledge: ความรู้เฉพาะบุคคล เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวพนักงานแต่ละคน หรือเป็นความรู้ที่อยู่ในหัวของพนักงาน
2. Organizational Knowledge: ความรู้ขององค์กร เป็นความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างพนักงานที่อยู่ในกลุ่มหรือฝ่ายงานต่างๆ ในองค์กร ทำให้เกิดเป็นความรู้โดยรวม องค์กรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานขององค์กร โดยรวมได้มากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. Structural Knowledge: ความรู้ที่เป็นระบบ เป็นความรู้ที่เกิดจากการสร้างหรือต่อยอดองค์ความรู้ผ่านกระบวนการ คู่มือ และจรรยาบรรณต่างๆ ในองค์การ
ทั้งนี้ ความรู้ทั้ง 3 ประเภท ข้างต้น สามารถเป็นได้ทั้งในรูปของ Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge

สรุปได้ว่า ประเภทของความรู้ จำแนกออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้หรือพรสวรรค์ต่างๆ อธิบายออกมาได้ยาก แต่สามารถพัฒนาและแบ่งปันได้
2. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น หนังสือ คู่มือ เอกสาร ซีดี วีซีดี เป็นต้น

2.2.3 ระดับของความรู้

James Brain Quinn (อ้างถึงใน จิราพร ชายสวัสดิ.2550) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับระดับของความรู้ออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่

1. Know-what (รู้ว่าคืออะไร) เป็นความรู้เชิงทฤษฎีล้วน เปรียบเหมือนความรู้ของผู้ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา เมื่อนำความรู้เหล่านี้ไปใช้งาน ก็จะได้ผลบ้าง ไม่ได้ผลบ้าง
2. Know-How (รู้วิธีการ) เป็นความรู้ที่มีทั้งทฤษฎีและเชิงบริบท เปรียบเสมือนความรู้ของผู้ปฏิบัติงานและประสบการณ์ทำงานระยะหนึ่งจะมีความรู้ที่รู้จักปรับให้เข้ากับสภาพแวดล้อมหรือบริบท
3. Know-Why (รู้เหตุผล) เป็นความรู้ระดับที่อธิบายเหตุผลว่าทำไมความรู้นั้นๆ จึงใช้ได้กับบริบทหนึ่ง แต่ไม่ได้ผลอีกกับบริบทหนึ่ง
4. Care-Why (ใส่ใจกับเหตุผล) เป็นความรู้ในระดับคุณค่า ความเชื่อซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนมาจากภายในจิตใจให้กระทำสิ่งนั้นๆ เมื่อเผชิญสถานการณ์

Bloom และคณะ (อ้างถึงใน จิราพร ชายสวัสดิ.2550) ได้ทำการศึกษาและจำแนกพฤติกรรมด้านความรู้ออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงตามลำดับชั้นความสามารถจากต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการจำหรือรู้สึกได้ แต่ไม่ใช่การใช้ความเข้าใจไปตีความหมายในเรื่องนั้น แบ่งออกเป็นความรู้กับเนื้อเรื่องซึ่งเป็นข้อเท็จจริง ดำเนินงาน แนวคิด ทฤษฎี โครงสร้าง และหลักการ
2. ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่างๆ ได้ทั้งในด้านภาษา รหัส สัญลักษณ์ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็นการแปลความ การตีความ การขยายความ
3. การนำไปใช้ หมายถึง ความสามารถนำเอาสิ่งที่ได้ประสบมา เช่น แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ หรือนำไปใช้แก้ปัญหาตามสถานการณ์ต่างๆ ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การวิเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราวออกเป็นส่วนประกอบย่อย เพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบส่วนย่อย และหลักการหรือทฤษฎี เพื่อให้เข้าใจเรื่องราวต่างๆ

5. การสังเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการนำเอาเรื่องราวหรือส่วนประกอบย่อยมาเป็นเรื่องราวเดียวกัน โดยมีการดัดแปลง ริเริ่มสร้างสรรค์ ปรับปรุงของเก่าให้มีคุณค่าขึ้น

6. การประเมินค่า หมายถึง ความสามารถในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของความคิดอย่างมีหลักเกณฑ์ เป็นการตัดสินว่าอะไรดีไม่ดียังไร ใช้หลักเกณฑ์เชื่อถือได้โดยอาศัยข้อเท็จจริงภายในและภายนอก

สรุปได้ว่า ระดับของความรู้ แบ่งออกได้เป็น 4 ระดับ คือ

1. ความรู้เชิงทฤษฎี (Know-What) เป็นความรู้เชิงข้อเท็จจริง จะพบในผู้ที่สำเร็จการศึกษาใหม่ๆ ที่มีความรู้โดยเฉพาะความรู้ที่ได้มาจากการได้เรียน แต่เวลาทำงานก็จะไม่มั่นใจ

2. ความรู้เชิงทฤษฎีและเชิงบริบท (Know-How) เป็นความรู้เชื่อมโยงกับโลกของความเป็นจริงสามารถนำเอาความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ตามบริบทของตนเองได้ มักพบในคนที่ทำงานไปหลายๆปี จนเกิดความรู้ฝังลึกที่เป็นทักษะหรือประสบการณ์มากขึ้น

3. ความรู้ในระดับที่อธิบายเหตุผล (Know-Why) เป็นความรู้เชิงเหตุผลระหว่างเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่างๆ นำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น เป็นผู้ทำงานมาระยะหนึ่งแล้วเกิดความรู้ฝังลึก

4. ความรู้ในระดับคุณค่าความเชื่อ (Care-Why) เป็นความรู้ในลักษณะของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ขับเคลื่อนมาจากภายในตนเอง จะเป็นผู้ที่สามารถนำความรู้ที่ตนเองมีอยู่กับความรู้ที่ตนเองได้รับมาสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ขึ้นมาได้

จากการทบทวน แนวคิด และทฤษฎี ในเรื่องของความหมายของความรู้ ประเภทของความรู้ และระดับของความรู้ สามารถสังเคราะห์ออกมาเป็นกรอบแนวคิดในด้านของปัจจัยนำเข้า (Input) ในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดการความรู้ และด้านผลผลิต (Product) ในเรื่องผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากรด้านความรู้

2.2.4 ความหมายของการจัดการความรู้

สำหรับความหมายของการจัดการความรู้ ได้มีผู้เสนอความคิดเห็นที่น่าสนใจไว้ดังนี้

Arthur Anderson Business Consulting (อ้างถึงใน บุรชัย ศิริมหาสาคร.2550) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นการสนับสนุนให้พนักงานในองค์กร รวบรวม ค้นหา แลกเปลี่ยนความรู้ และนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์กร

Carla O'Dell และ Jackson Grayson (อ้างถึงใน บุรชัย ศิริมหาสาคร.2550) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้องค์กรได้รับความรู้ที่ต้องการภายในเวลาที่เหมาะสมรวมทั้งเอกสารที่เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้เข้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน และนำความรู้ไปปฏิบัติ เพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

Ryoko Toyama (อ้างถึงใน บุญดี บุญญากิจ และคณะ.2548) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการเพื่อเอื้อให้เกิดความรู้ใหม่ โดยใช้ความรู้ที่มีอยู่ และประสบการณ์ของคนในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนานวัตกรรมที่จะทำให้มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่งทางธุรกิจ

Thannanbaum (อ้างถึงใน ชวลิต ศุภศักดิ์ธำรง.2550) เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ไว้ว่าเกี่ยวข้องกับสิ่งเหล่านี้

1. การรวบรวม การจัดระเบียบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูล เพื่อสร้างเป็นความรู้และเมื่อมีการใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสม สารสนเทศและเทคโนโลยีเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์จะสามารถสนับสนุนให้การจัดการความรู้มีอำนาจได้
2. การแบ่งปันความรู้ เพราะถ้าปราศจากการแบ่งปัน ความพยายามในการจัดการความรู้จะล้มเหลว ในการแบ่งปันความรู้นี้ต้องอาศัยวัฒนธรรมขององค์กรเป็นสำคัญ เพราะมีอิทธิพลอย่างสูงต่อความสำเร็จ
3. การอาศัยบุคลากรที่มีความรู้หรือความเฉลียวฉลาด
4. การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เพราะการจัดการความรู้เป็นสิ่งที่สนับสนุนให้องค์กรต่าง ๆ อยู่รอด และประสบความสำเร็จได้

นอกจากความคิดเห็นที่ Thannanbaum เสนอไว้ การจัดการความรู้จะรวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. การพัฒนาฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับลูกค้า ปัญหาทั่วไป และแนวทางแก้ไขเบื้องต้น
2. การจำแนกแยกแยะเกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กร และการทำให้เกิดความชัดเจนกับสิ่งที่พวกเขารู้ รวมทั้งการพัฒนาสมุดหน้าเหลืองที่อธิบายแหล่งทรัพยากรภายในที่สำคัญและจำแนกวิธีการในการค้นหาสิ่งเหล่านั้น
3. การนำความรู้จากผู้เชี่ยวชาญไปเผยแพร่ หรือกระจายไปสู่บุคคลอื่น
4. การออกแบบโครงสร้างความรู้ที่ช่วยจัดการข้อมูลในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้และพร้อมที่จะนำไปประยุกต์ใช้
5. การสร้างเวทีที่เปิดโอกาสให้บุคคลต่างๆ สามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดไม่ว่าจะเป็นการเผชิญหน้าโดยตรงหรือผ่านทางระบบอินทราเน็ต ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
6. การจำแนกแยกแยะและการนำบุคคลที่มีความรู้เข้าสู่จุดศูนย์รวมของธุรกิจ
7. การออกแบบการฝึกอบรมและกิจกรรมอื่นๆ เกี่ยวกับการพัฒนาเพื่อประเมินและสร้างความรู้ภายใน
8. ดำเนินการเกี่ยวกับการให้รางวัล การยอมรับและการเลื่อนตำแหน่งที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. การสร้างเครื่องมือต่าง ๆ ที่สนับสนุนให้บุคคลสามารถเข้าถึงและนำข้อมูลไปใช้ได้เมื่อต้องการ

10. การสร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์ การจัดการ หรือผลลัพธ์ที่จะนำไปวิเคราะห์แนวโน้มและสกัดข้อมูลที่มีค่าต่อองค์กร

11. การพิจารณาดำเนินทางปัญญาเพื่อจัดความรู้ให้ดีขึ้น

12. การเกาะติดและการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือให้ความสำคัญเพื่อทำความเข้าใจและตอบสนองความต้องการให้ดีกว่าเดิม

Yogesh Malhotra (อ้างถึงใน บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ.2548) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นเรื่องสำคัญในการปรับองค์กรให้สามารถอยู่รอดและแข่งขันได้ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบูรณาการในการผสมผสานความสามารถของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ และความสามารถของคนเข้าด้วยกันอย่างเหมาะสม

สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูลสารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่างๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะกระจายทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุลเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาองค์กร

2.2.5 ความสำคัญของการจัดการความรู้

บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ (2548) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ไว้ว่า การจัดการความรู้มีผลต่อองค์กรในหลายรูปแบบ เช่น

1. เพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจในการวางแผนและปฏิบัติงานในระดับต่างๆ รวมถึงการตัดสินใจในการแก้ปัญหา

2. เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) และกระบวนการทำงานต่างๆ เกิดการร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเสริมสร้างและกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง

3. สามารถนำสินทรัพย์ความรู้ที่มีอยู่ทั้งในและนอกองค์กรมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิจารณ์ พานิช (2549) กล่าวว่า การจัดการความรู้ในแนวทางของสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของคนและกระบวนการอย่างมาก เพราะหลักสำคัญของการจัดการความรู้ คือ กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน ซึ่งในการ

ดำเนินการจัดการความรู้ มีบุคคลหรือคนสำคัญในหลากหลายบทบาทและหลายหลายรูปแบบที่ต่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คนต่างทำหน้าที่ในบทบาทของตนเองให้ดีที่สุดแต่ต้องมีการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนาการทำงานที่ดีและเหมาะสมที่สุดเพื่อให้องค์การหรือหน่วยงานนั้นสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างสวยงาม กลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และเชื่อมั่นว่าในสังคมที่มีความรู้เป็นฐานหรือสังคมอุดมปัญญา คือ สังคมที่ทุกคนต้องร่วมกันค้นหาใช้สร้างและพัฒนาความรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุด

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลผลสารสนเทศต่างๆ ภายในองค์กร ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ไปใช้ในการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร การจัดการความรู้เพื่อให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้

2.2.6 รูปแบบของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้โดยใช้ปลาโทโมเดล เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ จะเปรียบ KM เหมือนกับปลา ซึ่งมีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ ส่วนหัว ลำตัว และหาง (บุรชัย ศิริมหาสาคร.2550)

1. ส่วนหัวปลา เปรียบได้กับ Knowledge Vision เรียกโดยย่อว่า KV จะต้องกำหนดวิสัยทัศน์ว่า จะทำ KM เพื่ออะไรหรือจะมุ่งหน้าไปทางไหน มีหลายหน่วยงานทำ KM โดยไม่มีการกำหนด KV ก่อน ซึ่งเป็นการไม่ถูกต้อง และการกำหนด KV จะต้องมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพราะความจริงแล้ว KM มีใช้ตัวเป้าหมาย แต่เป็นกระบวนการหรือกลยุทธ์ที่จะทำให้งานบรรลุผลตามที่ต้องการ โดยใช้ความรู้เป็นฐานหรือเป็นปัจจัยทำให้งานสำเร็จ เช่น

- 1.1 ทำ KM เพื่อพัฒนาสมรรถนะสู่ความเป็นเลิศ (Performance Excellence)
- 1.2 ทำ KM เพื่อพัฒนาคุณภาพให้ได้รับการรับรองมาตรฐาน
- 1.3 ทำ KM เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารงาน

2. ส่วนกลางลำตัว เปรียบได้กับ Knowledge Sharing เรียกโดยย่อว่า KS หมายถึงส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน (Share and Learn) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดและยากที่สุดในกระบวนการทำ KM เพราะจะต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้คนยินยอมพร้อมใจที่จะแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันโดยไม่หวงวิชา

การจัดการความรู้ คำว่า “การจัดการ” ในที่นี้ หมายถึง การบริหารที่จะทำให้เกิดเหตุปัจจัยและสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสนับสนุนให้คนในองค์กรพร้อมที่จะแบ่งปันและเรียนรู้ร่วมกัน

3. ส่วนที่เป็นหางปลา เปรียบได้กับ Knowledge Assets เรียกโดยย่อว่า KA หมายถึงองค์ความรู้ที่องค์กรได้เก็บสะสมไว้เป็นคลังความรู้ซึ่งมาจาก 2 ส่วน คือ

3.1 Explicit Knowledge คือ ความรู้เชิงทฤษฎีที่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม เช่น เอกสารตำราและคู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น

3.2 Tacit Knowledge คือ ความรู้ที่อยู่ในตัวคนซึ่งไม่ปรากฏชัดเจน เป็นรูปธรรม หรือเป็นเอกสาร ตำรา แต่เป็นสิ่งที่มีความค่ามากและทำอย่างไรเมื่อบุคคลออกจากหน่วยงานไปแล้วแต่ความรู้นั้นยังคงอยู่กับหน่วยงานไม่สูญหายไปพร้อมกับตัวบุคคล

การจัดการความรู้ในส่วนของ KA นี้เป็นส่วนที่ต้องพึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) ช่วยในการจัดเก็บให้เป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกในการเรียกใช้และปรับแต่งความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ (Update) รวมทั้งมีการกำจัดความรู้ที่ไม่ใช้แล้วเพื่อให้คลังความรู้ไม่ใหญ่เกินไป มีเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นเท่านั้น เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างพื้นที่เสมือน (Virtual Space) ให้คนที่อยู่ไกลกันสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ (Share & Learn) ได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ถ้าเปรียบ KM เหมือนปลาตัวหนึ่ง ซึ่งมีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ ส่วนหัว ลำตัว และหาง รูปร่างของปลาแต่ละตัวหรือการทำ KM ของแต่ละหน่วยงาน จะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับจุดเน้นของหน่วยงานนั้น เช่น บางหน่วยงานอาจจะเน้นที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งหมายความว่า ส่วนลำตัวปลาจะใหญ่กว่าส่วนอื่น ในขณะที่บางหน่วยงานอาจจะเน้นส่วนที่เป็นคลังความรู้ และ การใช้ ICT แสดงว่า หน่วยงานนั้นมีส่วนหางปลาใหญ่กว่าส่วนอื่น ดังนั้นปลาแต่ละตัว (แต่ละหน่วยงาน) จึงมีรูปร่างไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือจุดเน้นของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะเฉพาะของตนเอง

2.2.7 องค์ประกอบของการจัดการความรู้

บุญดี บุญญากิจ และคณะ (2548) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ คือ คน เทคโนโลยี และกระบวนการความรู้ (Knowledge Process) โดย “คน” ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ “เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือเพื่อ使人สามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยนรวมทั้งนำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่ายและรวดเร็วขึ้น ส่วน “กระบวนการความรู้” นั้นเป็นการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและนวัตกรรม องค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้จะต้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุล

Marquardt (อ้างถึงใน นันทรัตน์ ศรีนุ่นวิเชียร.2548) ได้เสนอองค์ประกอบของการจัดการความรู้ไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) เป็นความสามารถในการเรียนรู้ของคนส่วนใหญ่ในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งสำหรับการเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรเป็นการแสวงหาความรู้ทั้งจากแหล่งภายในและภายนอกองค์กร
2. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) การแสวงหาความรู้นั้นเป็นการปรับใช้ความรู้โดยทั่วไป แต่การสร้างความรู้เป็นสิ่งที่สร้างสรรค์ขึ้นใหม่ การสร้างความรู้ใหม่เกี่ยวข้องกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แรงผลักดัน การหยั่งรู้และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล การสร้างความรู้ใหม่ควรรอยู่ภายใต้หน่วยงานหรือคนในองค์กร ซึ่งหมายความว่าทุกๆ คนสามารถเป็นผู้สร้างความรู้ได้

3. การจัดเก็บและการค้นคืนความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval) ในการจัดการความรู้องค์กรต้องกำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้และต้องพิจารณาถึงวิธีการเก็บรักษา และการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการ องค์กรต้องเก็บรักษาสิ่งที่เรียกว่าเป็นความรู้ไว้ให้ดีที่สุดในการจัดโครงสร้างขององค์ความรู้ องค์กรต้องพิจารณาความแตกต่างของกลุ่มคนที่มีความแตกต่างกันในการค้นคืนความรู้ ระบบการเก็บความรู้ที่มีประสิทธิภาพคือต้องมีการจัดหมวดหมู่ตามองค์ประกอบต่างๆ เช่น ตามความจำเป็นของการเรียนรู้ วัตถุประสงค์ของงาน ความชำนาญของผู้ใช้ หน้าที่การใช้สารสนเทศ และสถานที่ที่สารสนเทศถูกเก็บไว้

4. การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization) การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์มีความจำเป็นสำหรับองค์กร เนื่องจากองค์กรจะเรียนรู้ได้ดีขึ้นเมื่อความรู้มีการกระจายและถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็ว และเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลไกด้านอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้การเคลื่อนที่ของสารสนเทศและความรู้ระหว่างบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งนั้นเป็นไปได้โดยตั้งใจและไม่ได้ตั้งใจ

Probst, Raub and Rmhardt (อ้างถึงใน นันทรัตน์ ศรีนุ่นวิเชียร.2548) ได้กล่าวว่า การจัดการความรู้จะประสบความสำเร็จได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ

1. การระบุถึงความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการบอกความต้องการในความรู้แต่ละชนิดที่พนักงานต้องการ
2. การจัดหาความรู้ (Knowledge Acquisition) เป็นการจัดหาความรู้ตามความต้องการของพนักงาน
3. การพัฒนาความรู้ (Knowledge Development) เป็นการพัฒนาความรู้และสร้างเป็นความรู้ใหม่ๆ
4. การแบ่งปัน/การกระจายความรู้ (Knowledge Sharing / Distribution) เป็นการแลกเปลี่ยนและนำความรู้ที่กระจายสู่ภายนอก
5. การใช้ความรู้ (Knowledge Utilization) เป็นการนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงาน
6. การเก็บรักษา/จดจำความรู้ (Knowledge Retention) เป็นการเก็บรักษาความรู้ไว้ในรูปแบบต่างๆ

Trapp (อ้างถึงใน นันทรัตน์ ศรีนุ่นวิเชียร.2548) เสนอองค์ประกอบของการจัดการความรู้ (Components of a Holistic Approach to Knowledge management) มี 9 องค์ประกอบ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. เป้าหมายความรู้ (Knowledge Goal) การบ่งชี้ถึงเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่ชัดเจน และมีการวางแผนกลยุทธ์ในการนำการจัดการความรู้ลงสู่การปฏิบัติ เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการนำมาซึ่งประโยชน์ของความรู้
2. การระบุถึงความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการบอกถึงความรู้ที่ต้องการจัดเก็บลงในฐานข้อมูลหรือเพิ่มเก็บสะสมงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ตรงความต้องการของพนักงาน
3. การจัดหาความรู้ (Knowledge Acquisition) เป็นการแสวงหาความรู้ขององค์กรจากแหล่งภายนอกองค์กรอาจจะเป็นความรู้ใหม่หรือเป็นความรู้ที่เฉพาะเจาะจงในการใช้ปฏิบัติงาน โดยยึดหลักการ คือ นำความรู้จากภายนอกองค์กรรวมเข้ากับความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรในรูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศ และต้องให้พนักงานสามารถสร้างความรู้ใหม่ได้
4. การพัฒนาความรู้ (Knowledge Development) เป็นการปรับเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กรให้สามารถดำเนินการต่อไปจนสร้างเป็นฐานของความรู้ได้ โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มทักษะใหม่ และเพิ่มความรู้ความสามารถของพนักงาน การพัฒนาความรู้เป็นโครงสร้างที่สลับซับซ้อนระหว่างคนกับเทคโนโลยี
5. การเคลื่อนย้าย/กระจายความรู้ (Knowledge Transfer/Distribution) การเคลื่อนย้ายและกระจายความรู้ สามารถช่วยให้ทุกคนได้รับประโยชน์จากความรู้อย่างสูงสุดเท่าที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและทันเวลา โดยอาศัยเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นตัวกระจายความรู้และข้อมูลต่างๆ
6. การใช้ความรู้ (Knowledge Usage) ความรู้จะมีประสิทธิภาพได้ก็ต่อเมื่อมีการนำความรู้ใหม่นั้นมาใช้ประโยชน์ในองค์กร หรืออาจเป็นการนำความรู้เก่ามาพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ก็ได้
7. การรักษาความรู้ (Knowledge Preservation) เป็นการเก็บรักษาและรวบรวมความรู้ไว้ โดยให้พนักงานสามารถเข้าถึงความรู้และสืบค้นความรู้ได้ทุกเวลาที่ต้องการ อาจเก็บไว้ในตัวบุคคล หรือรูปแบบของปัญญาประดิษฐ์ก็ได้
8. การประเมิน/ทบทวนความรู้ (Knowledge Evaluation/review) เป็นการวัดความก้าวหน้า และคุณค่าของทรัพย์สินความรู้ (Knowledge Assets) ซึ่งอาจวัดได้ 5 กลุ่ม คือ การเงิน ลูกค้า กระบวนการ การสร้างใหม่ การพัฒนา และมนุษย์ หรืออาจวัดที่ทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual capital) ขององค์กรก็ได้
9. การควบคุมความรู้ (Knowledge Controlling) เป็นการติดตามความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการจัดการความรู้ในองค์กรเพื่อสร้างแรงจูงใจหรือกระตุ้นและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการจัดการความรู้ มีหลายองค์ประกอบด้วยกัน ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือกใช้องค์ประกอบที่นักจัดการความรู้ดังกล่าวถึงข้างต้น สรุปได้ดังนี้คือ

1. การกำหนดความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการระบุความต้องการและกำหนดความรู้ที่ต้องการ
2. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) เป็นกระบวนการของการค้นหาและการวางแผนในการเก็บรวบรวมความรู้ที่ต้องการ ทั้งจากแหล่งความรู้จากภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งอาจได้มาจากเอกสารที่มีอยู่แล้วหรือจากผู้เชี่ยวชาญ
3. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) เป็นการปรับใช้ความรู้ในรูปแบบต่างๆ เช่น บุคคลให้ความรู้ที่ตนมีอยู่กับผู้อื่น การนำความรู้ในองค์การผนวกเข้ากับความรู้ของแต่ละบุคคล การเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต
4. การจัดเก็บ (Knowledge Storage) เป็นการจัดเก็บและรักษาความรู้ไว้ในรูปแบบต่างๆ และสามารถสืบค้นได้ตามความต้องการอย่างถูกต้องและทันเวลา เช่น การบันทึกในฐานข้อมูล (data based) การเก็บบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
5. การเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Distribution) เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคคลในองค์กร และมีการแบ่งปันกระจายทั่วทั้งองค์กร ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
6. การใช้ความรู้ (Knowledge Usage) เป็นการนำความรู้ใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานหรือนำความรู้เก่าที่บุคคลมีมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่

2.2.8 กระบวนการของการจัดการความรู้

บุญดี บุญกิจ และคณะ (2548) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่นำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่างๆ ขั้นตอนหลักของกระบวนการความรู้ มีดังนี้

1. การค้นหาความรู้ (Knowledge Identification)
2. การสร้างและการแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)
5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)
7. การเรียนรู้ (Learning)

กระบวนการทั้ง 7 ขั้นตอนนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างและจัดการความรู้ทั้งที่มีอยู่เดิมภายในองค์กร และความรู้ใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนมีดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การค้นหาความรู้ (Knowledge Identification) การค้นหาว่าองค์กรมีความรู้อะไรบ้าง ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร และความรู้อะไรบ้างที่องค์กรจำเป็นต้องมี ทำให้องค์กรทราบว่าขาดความรู้อะไรบ้าง หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ “รู้เรา” นั่นเอง โดยทั่วไป องค์กรสามารถใช้เครื่องมือที่เรียกว่า “Knowledge Mapping” หรือการทำแผนที่ความรู้ ในขั้นตอนนี้เพื่อหาว่าความรู้ใดมีความสำคัญสำหรับองค์กรจัดลำดับความสำคัญของความรู้เหล่านั้น เพื่อให้้องค์กรวางแผนขอบเขตของการจัดการความรู้ และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประโยชน์ของแผนที่ความรู้ช่วยทำให้เห็นภาพรวมของคลังความรู้ขององค์กร ทำให้องค์กรทราบว่ามีความรู้ที่ซ้ำซ้อนกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ หรือไม่ซึ่งก่อให้เกิดความสับสนเปลืองในการจัดเก็บและรวบรวมและทำให้บุคลากรทุกคนทราบว่าองค์กรมีความรู้อะไรบ้างและจะหาความรู้ที่ตนเองต้องการได้ที่ไหน นอกจากนี้ยังใช้เป็นโครงสร้างพื้นฐานทางความรู้ที่้องค์กรสามารถใช้เป็นฐานในการต่อยอดขยายความรู้ในเรื่องต่างๆ อย่างเป็นระบบ รวมทั้งการใช้เพื่อศึกษาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานและการเคลื่อนย้ายแหล่งข้อมูลความรู้ต่อระบบต่างๆ ในองค์กร

2. การสร้างและการแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เป็นขั้นตอนในการดึงเอาความรู้จากแหล่งต่างๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายมารวมกันไว้เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สำหรับความรู้ที่จำเป็นต้องมีแต่ยังไม่มียังนั้นองค์กรอาจสร้างความรู้ดังกล่าวจากความรู้เดิมที่มีก็ได้ หรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ นอกจากนี้ องค์กรอาจจะต้องพิจารณาจำกัดความรู้ที่ไม่จำเป็นหรือล้าสมัยทิ้งไปเพื่อประหยัดทรัพยากรในการจัดเก็บความรู้เหล่านั้น ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ขั้นตอนนี้ประสบความสำเร็จ คือบรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้น ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อใช้ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่อยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ระบบสารสนเทศก็มีส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันได้รวดเร็วขึ้นและทำให้การแสวงหาความรู้ใหม่จากภายนอกได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

Marquardt (อ้างถึงใน ชวติศ ศุภศักดิ์ธำรง.2550) ได้เสนอให้คำนึงถึงสิ่งสำคัญ 2 ประการในการแสวงหาความรู้ก็คือ 1) ความจริงสิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่ถูกรวบรวมไว้ ไม่ได้มีความสอดคล้องเป็นหนึ่งต่อหนึ่งเสมอไป ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับมาจากทั้งภายในและภายนอกต้องได้รับการกลั่นกรองเสียก่อน และ 2) การได้มาซึ่งความรู้อาจได้มาโดยไม่ได้ตั้งใจ แต่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องแสวงหาความรู้ด้วยความตั้งใจมากขึ้นกว่าเดิม

3. การจัดการความรู้ใหม่เป็นระบบ (Knowledge Organization) เมื่อมีเนื้อหาความรู้ที่ต้องการแล้วองค์กรต้องจัดความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบนั้น หมายถึง การจัดทำสารบัญญและการจัดเก็บ

ความรู้ประเภทต่างๆ เพื่อให้การเก็บรวบรวม การค้นหา การนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้โดยง่าย

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เป็นขั้นตอนการปรับปรุงและประมวลผลความรู้ให้อยู่ในแบบและภาษาที่เข้าใจและใช้ได้ง่าย เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ตลอดจนการเรียบเรียง ตัดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดี ทันสมัย สอดคล้อง และตรงตามความต้องการของผู้ใช้

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) ความรู้ที่ได้มานั้นจะไร้ค่าหากไม่ถูกนำไปเผยแพร่เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ ดังนั้นองค์กรจะต้องมีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้ ประเภท Explicit และ Tacit โดยทั่วไปการส่งหรือการกระจายความรู้ให้ผู้ใช้มี 2 ลักษณะ คือ

“Push” การป้อนความรู้ เป็นการส่งข้อมูล/ความรู้ให้ผู้ใช้ โดยผู้รับไม่ได้ร้องขอหรือต้องการ หรือเรียกง่าย ๆ ว่าเป็นแบบ “Supply – Based” เช่นการส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบ

“Pull” การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้ โดยผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้แต่เฉพาะข้อมูล/ความรู้ที่ต้องการเท่านั้น การกระจายความรู้แบบนี้เป็นแบบ “Demand – Based”

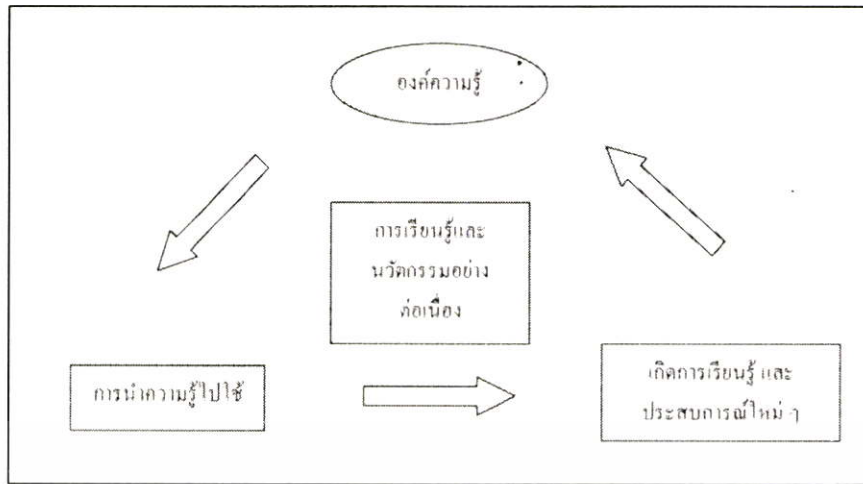
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นขั้นตอนในการนำความรู้ที่ได้จัดเก็บมาเผยแพร่ แบ่งปันและแลกเปลี่ยนกัน มี 2 ลักษณะ ดังนี้

6.1 การแบ่งปันความรู้ประเภทความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) วิธีที่นิยม เช่น การจัดทำเป็นเอกสาร วิดีโอ ซีดี จัดทำฐานความรู้โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยจะทำให้สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น

6.2 การแบ่งปันความรู้ที่อยู่ในคน (Tacit Knowledge) สามารถทำได้หลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับความต้องการและวัฒนธรรมองค์กร ส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีผสมผสานเพื่อผู้ใช้ข้อมูลสามารถเลือกใช้ได้ตามความสะดวก เช่น ทีมข้ามสายงาน (Cross – Functional Team) ชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community of Practice : CoP) ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) การสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) และการยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน (Secondment) เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Forum)

7. การเรียนรู้ (Learning) วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการจัดการความรู้ คือ การเรียนรู้ของบุคลากรและนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร

การเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ขึ้นมากมาย ซึ่งจะไปเพิ่มพูนองค์ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้นเรื่อยๆ ความรู้ก็จะถูกนำไปใช้เพื่อสร้างความรู้ใหม่ๆ อีก เป็นวงจรที่ไม่มีที่สิ้นสุด ที่เรียกว่า “วงจรการเรียนรู้”



ภาพที่ 2.10 วงจรการเรียนรู้

ที่มา : บุญดี บุญญากิจ และคณะ (2548)

บดินทร์ วิจารณ์ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ

1. Define การกำหนดชนิดของทุนทางปัญญา หรือองค์ความรู้ที่ต้องการเพื่อตอบสนองกลยุทธ์ขององค์กรหรือการปฏิบัติงาน หรือการหาว่าองค์ความรู้หลักๆ ขององค์กรคืออะไร (Core Competency) และเป็นองค์ความรู้ที่สามารถสร้างความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งได้อย่างเด่นชัด
2. Create การสร้างทุนทางปัญญา หรือการค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วด้วยการส่งไปศึกษาเพิ่มเติม การสอนงานภายในองค์กรจากที่ปรึกษา การเรียนรู้จากความสำเร็จของผู้อื่น และการเทียบเคียง (Benchmarking)
3. Capture การเสาะหาและจัดเก็บองค์ความรู้ขององค์กรให้เป็นระบบทั้งองค์ความรู้ที่อยู่ในรูปแบบสื่อต่างๆ (Explicit Knowledge) และในรูปแบบประสบการณ์ (Tacit Knowledge) ให้เป็นทุนความรู้ขององค์กร ซึ่งพร้อมต่อการยกระดับความรู้และขยายความรู้ให้ทั่วทั้งองค์กรได้โดยง่ายต่อไป
4. Share การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ ซึ่งมีหลายรูปแบบและหลายช่องทาง เช่น การจัดงานสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน การสอนงานหรือในรูปแบบอื่นๆ ที่มีการพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน หรือมีการถ่ายโอนความรู้ในลักษณะเสมือน (Virtual) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือระบบ E - Learning เป็นต้น
5. Use การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน ก่อให้เกิดประโยชน์และผลสัมฤทธิ์เกิดขึ้นและเกิดเป็นปัญหาปฏิบัติ การขยายผลให้ระดับความรู้และขีดความสามารถในการแข่งขันในองค์กรสูงขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปได้ว่า กระบวนการจัดการความรู้ มีขั้นตอนหลัก 7 ขั้นตอน คือ

1. การบ่งชี้ความรู้ เป็นการพิจารณาว่าองค์การมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเราจำเป็นต้องใช้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ไม่ได้แล้ว
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกันปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสารฐานความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge จัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ และนวัตกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การซิมตัวเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น
7. การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

2.2.9 เป้าหมายและประโยชน์ของการจัดการความรู้

วิจารณ์ พานิช (อ้างถึงใน จิราพร ชายสวัสดิ์.2550) กล่าวว่า การจัดการความรู้มีเป้าหมาย 3 ประการ คือ

1. เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น
2. พัฒนาคน
3. พัฒนาฐานความรู้ขององค์กร เป็นการเพิ่มพูนความรู้ หรือภูมิปัญญาขององค์กร พรชิตา วิเชียรปัญญา (อ้างถึงใน จิราพร ชายสวัสดิ์.2550) กล่าวว่า เป้าหมายหลักของการจัดการความรู้ คือ การใช้ประโยชน์จากความรู้มาเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร มีดังนี้

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
2. เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เพื่อปรับปรุงเทคนิค กระบวนการ โดยมีจุดหมายเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์

Bacha (อ้างถึงใน จิราพร ชายสวัสดิ์.2550) กล่าวถึง ประโยชน์ของการจัดการความรู้ไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. ป้องกันความรู้สูญหายการจัดการความรู้ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญและความรู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุทำงานหรือลาออกจากการทำงาน เป็นต้น
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ โดยประเภทคุณภาพและความสะดวกในการเข้าถึงความรู้เป็นปัจจัยสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพของการตัดสินใจ เนื่องจากผู้หน้าที่ตัดสินใจ ต้องตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ
3. ความสามารถในการปรับตัวและความยืดหยุ่น การทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในงานและวัตถุประสงค์ของงาน โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือการแทรกแซงมากนักจะทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดการพัฒนาจิตสำนึกในการทำงาน
4. การได้เปรียบในการแข่งขัน การจัดการความรู้ช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจลูกค้า แนวโน้มการตลาดและการแข่งขัน ทำให้สามารถลดช่องว่างและเพิ่มโอกาสทางการแข่งขันได้
5. การพัฒนาทรัพย์สิน เป็นการพัฒนาความสามารถขององค์กรในการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญาขององค์กรที่มีอยู่
6. การยกระดับของผลิตภัณฑ์ การนำการจัดการความรู้มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและบริการ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์ด้วยนั้น
7. การบริหารลูกค้า การศึกษาความสนใจและความต้องการของลูกค้าจะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจ เพิ่มยอดขาย และเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กร
8. การลงทุนทางทรัพยากรบุคคล การเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันผ่านทางการเรียนรู้ร่วมกัน การจัดการด้านเอกสาร การจัดการความรู้ที่ไม่เป็นทางการเป็นการเพิ่มความสามารถให้แก่ องค์กรในการจ้างและการฝึกฝนบุคลากร

สรุปได้ว่า เป้าหมายของการจัดการความรู้ มี 3 ประการ คือ

1. เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพ และผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น
2. เพื่อพัฒนาคน คือ พัฒนาผู้ปฏิบัติงาน
3. เพื่อพัฒนา ฐานความรู้ เพิ่มพูนทุนความรู้ หรือ ทุนปัญญาของหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยให้มี ศักยภาพยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ประโยชน์ของการจัดการความรู้ มี 8 ประการ คือ

1. ป้องกันความรู้สูญหาย
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ความสามารถในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่น
4. ความได้เปรียบในการแข่งขัน
5. การพัฒนาทรัพยากร
6. การยกระดับผลิตภัณฑ์
7. การบริหารลูกค้า
8. การลงทุนทางทรัพยากรมนุษย์

2.2.10 แนวทางการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ในองค์กร

น้ำทิพย์ วิภาวิน (อ้างถึงใน จิราพร ชายสวัสดิ์.2550) ได้กล่าวถึง แนวทางการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ในองค์กรว่า จุดเริ่มต้นของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ในองค์กร จะเริ่มต้นจากความเข้าใจระดับการใช้ความรู้ในองค์กรคล้าย ๆ การทำ SWOT Analysis หรือการหาจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และภัยคุกคามขององค์กร ขั้นที่สอง เป็นความเข้าใจขั้นตอนของการจัดการความรู้ ขั้นที่สามเป็นความเข้าใจในการพัฒนาประสิทธิภาพของคนในองค์กร เพราะความรู้ของคนเป็นหัวใจของความสำเร็จ และขั้นสุดท้ายเป็นการทำแผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของคนในองค์กร ซึ่งจะมีการปฏิบัติตามแผนงานและมีการประเมินผลโดยลำดับ Henczel (อ้างถึงใน จิราพร ชายสวัสดิ์.2550) ดังนี้

1. เข้าใจระดับการใช้ความรู้ในองค์กร โดยพิจารณาว่าสภาพขององค์กร ณ ปัจจุบันอยู่ ณ จุดใด โดยเปรียบเทียบระดับของการใช้ความรู้ (Knowledge Literacy) และความพร้อม ของระบบเครือข่ายในองค์กร (Network Established)

2	3
มีระดับการใช้ความรู้มาก แต่ระบบเครือข่ายยังไม่พร้อม	มีระดับการใช้ความรู้มาก และมีระบบเครือข่ายที่พร้อมแล้ว
1	4
มีระดับการใช้รู้น้อย และระบบเครือข่ายยังไม่พร้อม	มีระดับการใช้รู้น้อย แต่มีระบบเครือข่ายที่พร้อมแล้ว

พร้อมแล้ว

ไม่พร้อม

ภาพที่ 2.11 ความพร้อมของระบบเครือข่าย

ที่มา : จิราพร ชายสวัสดิ์ (2550)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หากองค์การอยู่ในสภาพที่พร้อม เช่น อยู่ในระดับที่ 3 การนำระบบจัดการความรู้มาใช้ จะทำได้สะดวกและรวดเร็วกว่าส่วนองค์การที่ไม่พร้อมก็ต้องปรับสภาพองค์การให้มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบเครือข่ายพัฒนาระดับการใช้สารสนเทศในองค์การ

2. เข้าใจขั้นตอนของการจัดการความรู้ โดยให้แต่ละองค์การระบุวิธีการในการสร้างการ จัดเก็บ และการนำความรู้มาใช้ ดังนี้

- 2.1 วิธีการค้นหาความรู้ขององค์การมีอะไรบ้าง
- 2.2 วิธีการสร้างและพัฒนาความรู้มีอะไรบ้าง
- 2.3 วิธีการจัดเก็บ การบันทึก และการค้นคืนความรู้ มีอะไรบ้าง
- 2.4 วิธีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ มีอะไรบ้าง
- 2.5 วิธีการนำความรู้ที่บันทึกไว้แล้วออกมาใช้ประโยชน์มีอะไรบ้าง
- 2.6 วิธีนำความรู้ของแต่ละบุคคลออกมาใช้มีอะไรบ้าง

3. เข้าใจการพัฒนาประสิทธิภาพของคนในองค์การ โดยพิจารณาว่าประสิทธิภาพของคน ในองค์การ ด้านใดที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการปรับปรุงหรือต้องการปรับปรุง หรือสามารถปรับปรุงได้ อีก โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

- 3.1 ประสิทธิภาพในด้านวิชาชีพ เช่น ความรู้ในการทำงานให้บรรลุผลตาม เป้าหมาย
- 3.2 ประสิทธิภาพส่วนตัวของแต่ละบุคคล เช่น การสื่อสาร ความเป็นผู้นำ การมี มนุษย์สัมพันธ์ ความใจกว้าง ความยืดหยุ่น การทำงานร่วมกับผู้อื่น การมองภาพรวมความสามารถ ในการเรียนรู้ การจัดลำดับความสำคัญ

4. ทำแผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของคนในองค์การ โดยกำหนดประสิทธิภาพ ด้านใดที่จำเป็นอย่างยิ่ง ต้องพัฒนาตามลำดับความสำคัญ โดยกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมาย ขั้นตอนการทำงานผู้รับผิดชอบงบประมาณ ระยะเวลาในการดำเนินงานให้บรรลุผลตามแผนปฏิบัติ การ

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ในองค์การ จะเริ่มต้นจากความเข้าใจระดับ การใช้ความรู้ในองค์การคล้ายๆ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในปัจจุบัน หรือการหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ ภัยคุกคามขององค์การ ขั้นที่สอง เป็นความเข้าใจขั้นตอนของการจัดการความรู้ ขั้นที่ สาม เป็นความเข้าใจในการพัฒนาประสิทธิภาพของคนในองค์การเพราะความรู้ของคนเป็นหัวใจ ของความสำเร็จ และขั้นสุดท้ายเป็นการทำแผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของคนใน องค์การ

2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทธนบุรีประกอบรถยนต์

ประวัติโดยย่อของบริษัทธนบุรีประกอบรถยนต์

พ.ศ. 2484 ก่อตั้งบริษัทธนบุรีพานิช จำกัด บนถนนราชดำเนิน ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นของการเข้าสู่ธุรกิจยานยนต์

พ.ศ. 2500 ได้รับสิทธิในการจัดจำหน่ายและให้บริการรถยนต์เมอร์เซเดส-เบนซ์ ทั้งรถยนต์นั่งส่วนบุคคลและรถเพื่อการพาณิชย์อย่างเป็นทางการแต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทย จากเมอร์เซเดส-เบนซ์ เอจี (ในขณะนั้น)

พ.ศ. 2504 ก่อตั้งบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด และเริ่มดำเนินงานด้านการประกอบชิ้นซีรถยนต์โดยสาร

พ.ศ. 2522 เริ่มประกอบรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเมอร์เซเดส-เบนซ์ที่โรงงาน 1 ในจังหวัดสมุทรปราการ

พ.ศ. 2530 เริ่มดำเนินงานด้านศูนย์ฝึกอบรมเทคโนโลยีรถยนต์ ด้วยความร่วมมือระหว่างเมอร์เซเดส-เบนซ์ เอจี (ในขณะนั้น) กับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และ Deutsche Gesellschaft fuer Technische Zusammenarbeit (GTZ) และเป็นที่ยอมรับกันว่าเป็นศูนย์ฝึกอบรมที่ดีที่สุดในประเทศไทย

พ.ศ. 2535 สร้างสต็อกยอคจำหน่ายรถยนต์เมอร์เซเดส-เบนซ์ รุ่น 190 E มากกว่า 5,000 คันภายใน 5 วัน

พ.ศ. 2538 สร้างสต็อกยอคจำหน่ายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเมอร์เซเดส-เบนซ์สูงถึง 14,000 คันภายในเวลา 1 ปี

พ.ศ. 2539 โรงงานแห่งที่ 2 ซึ่งเป็นโรงงานใหม่ ได้เริ่มประกอบรถยนต์เมอร์เซเดส-เบนซ์ รุ่น C-Class, E-Class และ S-Class

พ.ศ. 2555 ประกอบรถ SKD รุ่น M-Class ซึ่งเป็นการนำเข้าทั้งตัวถังที่ทำสีแล้ว (Painted body)

ปัจจุบัน มีโชว์รูมและศูนย์บริการรวม 5 สาขา ซึ่งให้บริการครอบคลุมพื้นที่ทั่วกรุงเทพฯ และปริมณฑล

เป็นเวลากว่า 60 ปี ที่ชื่อเสียงของรถยนต์เมอร์เซเดส-เบนซ์ คุณภาพเยี่ยมจากประเทศเยอรมนีเข้ามาครองตลาดในประเทศไทยอย่างต่อเนื่องยาวนานจนถึงปัจจุบัน เมอร์เซเดส-เบนซ์ นับเป็นสุดยอดยนตรกรรมระดับแนวหน้า ที่หลายคนต่างยอมรับในคุณค่าและความปลอดภัย

สมรรถนะที่แข็งแกร่ง คงทน รูปลักษณะอันสวยงามเป็นอมตะที่ทรงคุณค่า สมเป็นยนตรกรรมที่ใครต่างปรารถนาต้องการ ได้มาครอบครอง

ตำนานการเดินทางอันยาวนานของสัญลักษณ์ดาวสามแฉกที่เข้ามาส่องแสงระยิบระยับในเมืองไทย ได้ถูกบันทึกขึ้นจากครอบครัวคนไทยตระกูล “วิริยะพันธุ์” เมื่อ “บริษัท ธนบุรีพานิช จำกัด” ก่อตั้งขึ้นมาในปี พ.ศ. 2584 ตั้งอยู่บนถนนราชดำเนินกลาง บริหารงานโดยคุณเล็กและคุณประไพ วิริยะพันธุ์ ได้นำสินค้าคุณภาพดีจากทางยุโรปและอเมริกาเข้ามาจำหน่าย อาทิ เครื่องรับส่งวิทยุเทเลฟงกัน ตู้เย็นเทเลฟงกัน และรถยนต์ยี่ห้อต่าง ๆ โดยมีรถโรลด์เป็นต้นนำ ตามมาด้วยรถไครสเลอร์ เน็ช คิโซโต้ และเมอร์เซเดส-เบนซ์

รถยนต์เมอร์เซเดส-เบนซ์ในยุคแรกที่น่าเข้ามาในรูปแบบของรถเพื่อการพาณิชย์กล่าวคือเป็นรถบรรทุก ที่ใช้ในหน่วยงานและกิจการทหารหรือการขนส่ง ซึ่งตลาดรถบรรทุกในขณะนั้นส่วนมากเป็นสินค้านำเข้าจากต่างประเทศและมีแต่เครื่องยนต์เบนซินขนาดใหญ่ทำให้สิ้นเปลืองเชื้อเพลิง คุณเล็กและคุณประไพ วิริยะพันธุ์ จึงได้นำเครื่องยนต์ดีเซลเมอร์เซเดส-เบนซ์ เข้ามาใส่แทนที่ทำให้ประหยัดและทนทานกว่า จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้คนไทยได้รู้จักรถบรรทุกและรถโดยสารยี่ห้อ “เมอร์เซเดส-เบนซ์”

เมื่อตลาดรถเพื่อการพาณิชย์เป็นที่รู้จักอย่างดี คุณเล็กและคุณประไพ วิริยะพันธุ์ จึงถึงเห็นว่าสมควรที่จะเริ่มตลาดรถยนต์นั่งให้เป็นที่รู้จักในไทยด้วย อีกทั้งในช่วงนั้นรถยนต์เมอร์เซเดส-เบนซ์ยังไม่มีผู้ใดจัดจำหน่ายในประเทศไทย จึงเริ่มติดต่อโดยตรงกับทางบริษัทเคมเลอร์-เบนซ์ เอจี ประเทศเยอรมนี (ชื่อบริษัทในขณะนั้น) เพื่อขอเป็นเอเยนต์จำหน่ายรถยนต์เมอร์เซเดส-เบนซ์อย่างเป็นทางการในประเทศไทย และได้รับสิทธิในการจัดจำหน่ายรถยนต์เมอร์เซเดส-เบนซ์ ทั้งรถยนต์นั่งส่วนบุคคล และรถเพื่อการพาณิชย์อย่างเป็นทางการในปี พ.ศ. 2500

รถยนต์นั่งเมอร์เซเดส-เบนซ์รุ่นแรกที่น่าเข้ามาคือ Mercedes-Benz 170 V โดยเริ่มจากชุดแรกเพียง 4 คันเท่านั้น โดยมีโชว์รูมแห่งแรกที่อนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ถนนราชดำเนิน กิจการของธนบุรีพานิชเริ่มขยายทั้งยอดขายและพนักงานเพิ่มมากขึ้นเป็นเท่าตัว พร้อมกับคนไทยเริ่มรู้จักและยอมรับในคุณภาพของรถยนต์เมอร์เซเดส-เบนซ์ ทั้งรถเก๋งและรถบรรทุกเรื่อยมา จึงได้มีการขยายเปิดตัวแทนจำหน่ายและโชว์รูมมากขึ้น เช่น ห้างยนต์วิชัย หรือลำปางชัย ซึ่งนับเป็นตัวแทนจำหน่ายเมอร์เซเดส-เบนซ์ของธนบุรีพานิชในยุคแรก ๆ .

เมื่อรถเมอร์เซเดส-เบนซ์ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2503 เพื่อดำเนินกิจการการประกอบรถยนต์เมอร์เซเดส-เบนซ์ในประเทศไทย ซึ่งในขั้นแรกมุ่งหมายประกอบรถบรรทุกและรถโดยสาร โดยในปี พ.ศ.2508 จึงเริ่มมีการประกอบรถบรรทุกและรถโดยสารให้กับบริษัทนายเลิศ (รถเมล์ขาว) รวมทั้งประกอบรถตู้ขนาด 12 ที่นั่งแบบ L319

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในปี พ.ศ.2521 มีการสร้างโรงงานประกอบรถยนต์นั่งส่วนบุคคลโรงแรกขึ้น และสามารถเริ่มทำการประกอบรถเมอร์เซเดส-เบนซ์ W123 ซีดาน รุ่น 230 และ 250 ในปีถัดมา และในปี พ.ศ. 2528 เริ่มประกอบรถเมอร์เซเดส-เบนซ์ W124 ซีดาน รุ่น 230E 300E และรถหูลู S320 S280 ในทุกขั้นตอนตั้งแต่การประกอบตัวถัง การพ่นสี การประกอบรถยนต์ การประกอบชิ้นส่วนภายในและภายนอก จนถึงการตรวจสอบสมรรถนะของรถยนต์ จะได้รับความควบคุมอย่างใกล้ชิดจากวิศวกรผู้เชี่ยวชาญจากบริษัทเดมเลอร์-เบนซ์ ประเทศเยอรมนี เพื่อให้มั่นใจว่า ลูกค้าน่าจะได้รับรถโดยมีสมรรถนะทุกอย่างในมาตรฐานเดียวกันกับรถยนต์ที่ประกอบในประเทศเยอรมนีและโรงงานผลิตอื่นๆ ทุกแห่งทั่วโลก

ด้วยคุณภาพของรถเมอร์เซเดส-เบนซ์ ที่เต็มไปด้วยเทคโนโลยีขั้นสูง โดยเฉพาะในด้านความปลอดภัยต่อผู้โดยสารและผู้ขับขี่ ชื่อเสียงของรถเมอร์เซเดส-เบนซ์ จึงเป็นที่ยอมรับในวงกว้างอย่างกว้างขวาง จึงมีการมีการสร้างโรงงานประกอบรถยนต์นั่งโรงใหม่ขึ้นที่ปากน้ำ จังหวัดสมุทรปราการ มีเนื้อที่โดยรวมถึง 140,800 ตารางเมตร และสามารถขยายกำลังผลิตรถยนต์นั่งได้ถึง 14,000 คันต่อปี ทำให้โรงงานธนบุรีประกอบรถยนต์ ได้รับการยอมรับจากบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ชั้นนำว่าเป็นโรงงานที่มีคุณภาพและทันสมัยที่สุดแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ประเภทของการดำเนินงาน

1. งานด้านการประกอบรถยนต์ บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด เริ่มต้นการประกอบโครงของรถยนต์โดยสาร (Chassis) ที่โรงงานประกอบรถยนต์แห่งที่ 1 และต่อมาบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ได้ขยายศักยภาพในการประกอบรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเมอร์เซเดส-เบนซ์ รุ่น A-Class C-Class E-Class S-Class และ M-Class ที่โรงงานประกอบรถยนต์แห่งที่ 2 ซึ่งเป็นโรงงานแห่งใหม่ในจังหวัดสมุทรปราการ และได้รับการยอมรับจากบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ชั้นนำว่าเป็นโรงงานที่มีคุณภาพ และทันสมัยที่สุดแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ปัจจุบันบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ได้รับความไว้วางใจจาก บริษัท เมอร์เซเดส-เบนซ์ประเทศไทย จำกัด ให้เป็นผู้ประกอบรถยนต์เมอร์เซเดส-เบนซ์ รุ่น C-Class E-Class S-Class และ M-Class ภายใต้มาตรฐานคุณภาพการประกอบรถยนต์เมอร์เซเดส-เบนซ์จากบริษัท เดมเลอร์ เอจี ประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี

2. งานด้านรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ด้วยประสบการณ์และความชำนาญมากกว่า 66 ปี ของบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ทำให้เมอร์เซเดส-เบนซ์ ก้าวขึ้นเป็นผู้นำของตลาดรถยนต์หรูในประเทศไทย ด้วยการจัดตั้งเครือข่ายด้านการขายและการบริการ พร้อมช่างผู้ชำนาญการด้านเทคโนโลยีจากเยอรมนี อีกทั้งบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ยังมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด มีโซลูชั่นและศูนย์บริการรวม 5 สาขา เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล

และบริษัท ทรนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ยังมียอดจำหน่ายรถยนต์เมอร์เซเดส-เบนซ์สูงสุดเป็นอันดับหนึ่ง

3. งานด้านรถเพื่อการพาณิชย์ ด้านรถเพื่อการพาณิชย์ซึ่งเป็นอีกหนึ่งธุรกิจ ของบริษัทในเครือนั้น บริษัท ทรนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้จำหน่ายรถยนต์โดยสารเมอร์เซเดส-เบนซ์อย่างเป็นทางการ ปัจจุบันบริษัท ทรนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ได้ดำเนินงานประกอบชิ้นรถยนต์โดยสารเมอร์เซเดส-เบนซ์ที่โรงงานประกอบรถยนต์แห่งที่ 1 ซึ่งสามารถประกอบได้ 800 คันต่อปี นอกจากนี้ บริษัท ทรนบุรี บัสบอดี จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือทรนบุรีพานิช ยังดำเนินงานด้านการผลิตและประกอบตัวถังรถยนต์โดยสารภายใต้การรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2000 อีกทั้งบริษัท ทรนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ยังได้จัดตั้งโครงการขนส่งมวลชน (Mass Transport Division – MTD) ซึ่งได้ดำเนินงานร่วมกับภาครัฐ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เป็นต้นมา โดยได้จำหน่ายรถยนต์โดยสารประจำทางเมอร์เซเดส-เบนซ์ และแดวู ให้กับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นจำนวนกว่า 2,500 คัน และปัจจุบันมีรถยนต์โดยสารประจำทางมากกว่า 1,200 คัน ที่อยู่ภายใต้สัญญาการให้บริการบำรุงรักษารถยนต์โดยสารประจำทาง ซึ่งให้บริการครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯ ชั้นใน นอกจากนี้โครงการขนส่งมวลชน (MTD) ยังดำเนินงานร่วมกับบริษัทขนส่ง จำกัด เพื่อให้บริการบำรุงรักษารถยนต์โดยสารประจำทางระหว่างจังหวัดตลอด 24 ชั่วโมงผ่านศูนย์บริการ 16 แห่ง

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุนัฏฐา สุขเวช (2542:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องจิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานบริษัทเอกชนที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด พบว่าพนักงานมีจิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับสูง โดยองค์ประกอบการรู้สึกรู้สีกต่อสิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมแสดงออกต่อสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับสูง และการรู้สำนึกต่อสิ่งแวดล้อมสูงกว่าพฤติกรรมการแสดงออกต่อสิ่งแวดล้อม และพบว่าพนักงานที่มีอายุมาก ประสบการณ์การทำงานมาก และดำรงตำแหน่งระดับผู้บริหารมีจิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อมในระดับดีกว่า ส่วนตัวแปรด้านเพศ ระดับการศึกษา และการเข้ารับการฝึกอบรมไม่มีความสัมพันธ์ต่อจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม

วิสูตร ยังพลจันทร์ (2544:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความตระหนักในความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ของพนักงานปฏิบัติการคลังน้ำมัน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความตระหนักในความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกันแต่พบว่ากลุ่มตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่มีความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันมีความตระหนักในความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

สันติ ศรีอ่อน (2545:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความตระหนักของประชาชนในพื้นที่ตำบลบางระทึ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ต่อการอนุรักษ์แม่น้ำท่าจีน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตระหนัก ได้แก่ ความคาดหวังผลประโยชน์ตอบแทน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการอนุรักษ์ธรรมชาติ เพศ และการศึกษา สำหรับปัจจัยด้านอายุ อาชีพ และการเป็นสมาชิกของกลุ่มทางสังคม ไม่มีอิทธิพลต่อความตระหนักของประชาชนในพื้นที่ ตำบลบางระทึ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ต่อการอนุรักษ์แม่น้ำท่าจีน

ชวลิต ศุภศักดิ์ธำรง (2550:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสำเร็จในการนำแนวคิดการจัดการความรู้ไปปฏิบัติในองค์กรและผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพยาบาล มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีอายุงานระหว่าง 11-20 ปี และมีประสบการณ์การทำงานบริการทางการแพทย์ และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมโครงการจัดการความรู้ (ต่อสัปดาห์) เป็นจำนวน 1 ครั้ง จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ และการพยากรณ์ระหว่างความสำเร็จกับผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากร พบว่าองค์ประกอบด้านการให้ความสำคัญกับผลของการจัดการความรู้ทั้งหมดองค์ประกอบที่มีอำนาจในการทำนยผลของการจัดการความรู้ที่องค์ประกอบที่มีอำนาจในการทำนยผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากรมีเพียงองค์ประกอบเดียวคือ การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ

ทิพย์รัตน์ อติวัฒนชัย (2550:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ในวิทยาลัยบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษา สภาพการจัดการความรู้ด้านการเรียนรู้ พบว่า องค์กรมีสถานที่ เครื่องมือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้มากที่สุด รองลงมาบุคลากร ได้รับการส่งเสริมการเรียนรู้ มีส่วนร่วมและมีอิสระในการทำงาน และการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ และน้อยที่สุดมีแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ โดยที่ยังไม่มีนโยบายเชื่อมโยงในการจัดการความรู้ สภาพการจัดการความรู้ด้านการรวบรวมความรู้ พบว่ามีการจัดทำเอกสารสรุปคู่มือการปฏิบัติงาน รายงาน สรุปผลการดำเนินงานมีมากที่สุด รองลงมา มีการรวบรวมความรู้ พบว่ามีการจัดทำเอกสารสรุปคู่มือการปฏิบัติงาน รายงาน สรุปผลการดำเนินงานมีมากที่สุด รองลงมา มีการรวบรวมหลักฐานเอกสารที่ได้รับจากการเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา รวบรวมจัดเก็บไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบในแฟ้มเอกสารหรือสถานที่เดียวกันเพื่อใช้ประโยชน์ในการสร้างความรู้ในองค์กร และน้อยที่สุดคือ การสรุปความรู้อันเกิดจากการเข้าร่วมอบรม สัมมนา เสวนา หรือบุคลากรได้รับการเชิญเป็นวิทยากร ยังไม่มีการจัดทำเป็นเนื้อหาเอกสาร หรือรายงาน หรือคู่มือ สภาพการจัดการความรู้ในด้านการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์มาใช้ช่วยให้องค์การสื่อสารและเชื่อมโยงทั้งในและกับนอกองค์กรมากที่สุด รองลงมา มีสถานที่เพื่อใช้ในการจัดเก็บเอกสารหลักฐาน ซึ่งงาน มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และพบว่าไม่มีระบบ E-Library หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการสร้างความรู้อย่างเป็นระบบที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก่อให้เกิดคลังความรู้ (An Institutional Memory) ที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้ สภาพการจัดการความรู้ในด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ พบว่าเทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรซึ่งประโยชน์สื่อสารเชื่อมโยงข้อมูลในองค์กรมากที่สุด รองลงมาพบว่ามีความรู้และทักษะที่อยู่ในตัวบุคลากร อันเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละคนได้นำไปใช้ประโยชน์เพื่อกระจายความรู้และขยายฐานความรู้สู่สังคมและน้อยที่สุด ได้แก่ การประชุมหรือแลกเปลี่ยนความรู้ที่ได้อบรมเรียนรู้ เพื่อถ่ายทอดความรู้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน ในบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด โดยมีขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานทุกระดับใน บริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ซึ่งประกอบไปด้วย พนักงานแผนกประกอบตัวถัง แผนกสี แผนกประกอบภายใน แผนกคุณภาพ แผนก Logistic และแผนกสนับสนุนอื่นๆ รวมจำนวนทั้งหมด 792 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2556)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มอย่างง่ายโดยขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2540) ดังนี้

$$n = \frac{N}{(1 + N e^2)} \quad (3.1)$$

เมื่อ n คือ ขนาดตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ขนาดของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ในที่นี้คือ 5% หรือ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$n = \frac{792}{1 + (792 \times 0.05^2)} = \frac{792}{1 + 1.9525} = 265.77 \text{ คน}$$

∴ ขนาดตัวอย่าง = 266 คน

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างของพนักงานทุกระดับ ในบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด จำนวน 266 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) และลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะของแบบสอบถามปลายปิด และ แบบสอบถามปลายเปิด ดังนี้

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ ฝ่ายที่สังกัด และ ตำแหน่งงาน
ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการความรู้ มาใช้ในการทำแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรวัด (Likert Scale) จำนวน 29 ข้อ ประกอบด้วย

- | | |
|----------------------|-------------|
| 1. การกำหนดความรู้ | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. การแสวงหาความรู้ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. การสร้างความรู้ | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. การจัดเก็บความรู้ | จำนวน 5 ข้อ |
| 5. การเผยแพร่ความรู้ | จำนวน 5 ข้อ |
| 6. การใช้ความรู้ | จำนวน 4 ข้อ |

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Likert's Scale จำนวน 5 ระดับ จำนวน 33 ข้อ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน

1. การจัดลำดับความสำคัญ	:	จำนวน	5 ข้อ
2. การบริหารด้วยข้อเท็จจริง		จำนวน	4 ข้อ
3. การปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA		จำนวน	4 ข้อ
4. การป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา		จำนวน	5 ข้อ
5. กระบวนการและการกระจายการควบคุม		จำนวน	5 ข้อ
6. แนวคิดโดยให้ กระบวนการถัดไปคือลูกค้า		จำนวน	5 ข้อ
7. แนวคิดโดยให้ คุณภาพต้องมาก่อน		จำนวน	5 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน ในบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

3.2.2 การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร ข้อความวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อทางอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากหนังสือเทคนิคการใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยของบุญธรรม กิจปริดาบริสุทธ์ (2543 : 97-227) และระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ของสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2540 : 165-310)
3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม แล้วจึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อทำการตรวจสอบและแนะนำเพื่อการแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบที่ถูกต้องและได้ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องเพื่อความเหมาะสมของแบบสอบถามในการวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 รายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
ดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์	อาจารย์ประจำภาควิชา ศิลปศาสตร์ประยุกต์	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบัง .
ดร.พยัคฆ์ วุฒิรงค์	ผู้จัดการฝ่ายการตลาด	บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด
คุณสว่าง แสสนวิเศษ	ผู้จัดการฝ่ายบริหารงาน คุณภาพ	บริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง ขั้นสุดท้ายจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานในบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

7. หาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยจะใช้วิธีของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่หาโดยวิธีนี้เรียกว่า “สัมประสิทธิ์แอลฟา” (α) มีสูตรในการหาความเชื่อมั่นวิธีนี้คือ

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\} \quad (3.2)$$

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของพนักงานบริษัท ธนบุรี
ประกอบรถยนต์ จำกัด

การจัดการความรู้	ค่าความเชื่อมั่น
การกำหนดความรู้	0.708
การแสวงหาความรู้	0.778
การสร้างความรู้	0.777
การจัดเก็บความรู้	0.840
การเผยแพร่ความรู้	0.779
การใช้ความรู้	0.688
โดยรวม	0.895

ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท
ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

จิตสำนึกต่อคุณภาพ	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านการลำดับความสำคัญของงาน	0.625
ด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง	0.355
ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA	0.670
ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา	0.821
ด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม	0.719
ด้านแนวคิด โดยให้ "กระบวนการถัดไปคือลูกค้า"	0.849
ด้านแนวคิด โดยให้ "คุณภาพต้องมาก่อน"	0.881
โดยรวม	0.938

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน โดยการส่งแบบสอบถามผ่านทางหัวหน้าส่วน หัวหน้างานภายในบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด และด้วยตนเอง ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด พร้อมหนังสืออนุญาตเก็บข้อมูลจากวิทยาลัยการบริหารและจัดการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังถึง บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงผู้จัดการฝ่ายบุคคลในบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด เพื่อขออนุญาตสอบถามข้อมูล

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้ว พร้อมหนังสือขออนุญาตส่งแบบสอบถามให้กับพนักงาน โดยผ่านทางหัวหน้าส่วน หัวหน้างานและด้วยตนเอง ในบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

3. หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามโดยจำนวนที่ได้รับกลับมามีจำนวนทั้งหมด 263 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.87 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

4. นำผลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า รวบรวมจากงานวิจัย วารสาร เอกสารการสัมมนา สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบแบบสอบถาม คือนำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับมา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม

3.4.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ คือ การจัดการความรู้ ได้แก่ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้ นำเสนอข้อมูลของแต่ละข้อ คือค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนปัจจัยด้านการจัดการความรู้ ได้แก่ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้ นำเสนอข้อมูลของแต่ละข้อ คือค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์.2543) ตามเกณฑ์การแปลค่าของระดับการจัดการความรู้ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \quad (3.3)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\begin{aligned} \text{ซึ่งแทนค่าได้เท่ากับ} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้นการแบ่งระดับการจัดการความรู้ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้ สามารถจำแนกได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับการจัดการความรู้
4.201 – 5.000	มากที่สุด
3.401 – 4.200	มาก
2.601 – 3.400	ปานกลาง
1.801 – 2.600	น้อย
1.000 – 1.800	น้อยที่สุด

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1.000 หมายถึง ระดับการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1.000 หมายถึง ระดับการจัดการความรู้แตกต่างกันมาก

3.4.3 การแบ่งระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการจัดลำดับความสำคัญของงาน การบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง การปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA การป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา กระบวนการและการกระจายการควบคุม แนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” และแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” นำเสนอข้อมูลของแต่ละข้อ คือค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรที่ 3.3 คำนวณหา ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ
4.201 – 5.000	ดี
3.401 – 4.200	ค่อนข้างดี
2.601 – 3.400	ปานกลาง
1.801 – 2.600	ค่อนข้างไม่ดี
1.000 – 1.800	ไม่ดี

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1.000 หมายถึง ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1.000 หมายถึง ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพแตกต่างกันมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4.4 การทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานที่ 1 :</p> <p>การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการลำดับความสำคัญของงาน</p>	Multiple Linear Regression
<p>สมมติฐานที่ 2 :</p> <p>การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง</p>	Multiple Linear Regression
<p>สมมติฐานที่ 3 :</p> <p>การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA</p>	Multiple Linear Regression
<p>สมมติฐานที่ 4 :</p> <p>การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา</p>	Multiple Linear Regression
<p>สมมติฐานที่ 5 :</p> <p>การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม</p>	Multiple Linear Regression
<p>สมมติฐานที่ 6 :</p> <p>การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า”</p>	Multiple Linear Regression

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 7 : การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน”	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 8 : การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวม	Multiple Linear Regression

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่นำมาใช้ในบรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษาครั้งนี้ คือ

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ฝ่ายที่สังกัด และตำแหน่งงานซึ่งได้จากสูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลของแต่ละข้อ} \times 100}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \quad (3.4)$$

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) โดยใช้สูตรสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับระดับการจัดการความรู้และระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน โดยใช้สูตรดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 137)

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \quad (3.5)$$

เมื่อ \bar{X} แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$\sum x_i$ คือ ผลรวมของค่าต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง

n คือ ขนาดตัวอย่าง

3.5.1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับค่าเฉลี่ยเลขคณิตเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนในแต่ละข้อซึ่งคำนวณได้จากสูตร(ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 35)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2}{n(n-1)}} \quad (3.6)$$

เมื่อ S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

X หมายถึง คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n หมายถึง จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เป็นการใช้สถิติสรุปถึงการจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน ในบริษัท ทรนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression analysis)

เป็นการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระ (independent variable) หลายตัวแปรพร้อมกันว่าจะมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (dependent variable) อย่างไรบ้าง ซึ่งตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเรียกว่าตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เขียนได้เป็น

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 x_{1i} + \beta_2 x_{2i} + \dots + \beta_k x_{ki} + \epsilon_i \quad (3.7)$$

เมื่อ Y_i = ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรตามของประชากร เมื่อ $i = 1, 2, \dots, n$

X_j = ค่าที่สังเกตที่ i ของตัวแปรอิสระที่ j เมื่อ $j = 1, 2, \dots, k$

β_0 = ค่าที่ตัดแกน Y ของสมการเส้นตรง (เมื่อ X_j ทุกค่าเป็น 0)

β_j = ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (partial regression coefficient) ของตัวแปรอิสระที่ j

ϵ_i = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ i

K = จำนวนตัวแปรอิสระ

n = ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อสมมติ (Assumption) ของความคลาดเคลื่อน

1. \mathcal{E}_i มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal distribution) โดยมีค่าคาดหวัง (Expected value) เป็นศูนย์และมีความแปรปรวนคงที่
2. \mathcal{E}_i และ \mathcal{E}_j สำหรับ $i \neq j$ เป็นอิสระต่อกัน
3. X_{ji} แต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน

สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ค่าประมาณค่า Y_i ที่กำหนดได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนเป็นสมการเรียกว่า สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยสมการเป็นดังนี้

$$\hat{Y}_i = b_0 + b_1 X_{1i} + b_2 X_{2i} \dots + b_k X_{ki} \quad (3.8)$$

โดยที่ \hat{Y}_i เป็นค่าประมาณของ Y_i และ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ เป็นค่าประมาณ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ ตามลำดับ ในการหาตัวประมาณ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ ของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ จะหาได้โดยใช้วิธี least squares method

ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณจะใช้เมทริกซ์เป็นเครื่องมือ จะได้สูตรการประมาณค่าดังนี้

$$b = (X'X)^{-1} X'Y \quad (3.9)$$

เมื่อ

$$Y = \begin{bmatrix} Y_1 \\ Y_2 \\ \cdot \\ \cdot \\ Y_n \end{bmatrix}, \quad X = \begin{bmatrix} 1 & X_{11} & X_{21} & \dots & X_{k1} \\ 1 & X_{12} & X_{22} & \dots & X_{k2} \\ 1 & \cdot & \cdot & \dots & X_{12} \\ 1 & \cdot & \cdot & \dots & X_{12} \\ 1 & \cdot & \cdot & \dots & X_{12} \\ 1 & X_{1n} & X_{2n} & \dots & X_{kn} \end{bmatrix}, \quad b = \begin{bmatrix} b_0 \\ b_1 \\ \cdot \\ \cdot \\ b_k \end{bmatrix}$$

การทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ในการทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบคือ

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$$

$$H_1 : \beta_j \text{ อย่างน้อย 1 ค่าที่ } \neq 0; j = 1, 2, \dots, k$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{(b'X'Y - n\bar{Y}^2)/k}{(Y'Y - b'X'Y)/(n-k-1)} \quad (3.10)$$

- เมื่อ k คือจำนวนตัวแปรอิสระ
 n คือขนาดตัวอย่างทั้งหมด
 Y คือค่าเฉลี่ย

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df=k, (n-k-1)$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่ามากกว่า หรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญ α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df=k, (n-k-1)$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ ยอมรับว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

หากผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial Regression Eoefficient) แต่ละค่า โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบคือ

$$H_0 : \beta_j = 0$$

$$H_1 : \beta_j \neq 0$$

สถิติที่ทดสอบ

$$t = \frac{b_j - \beta_j}{S_{b_j}} \quad (3.11)$$

เมื่อ S_{b_j} หาได้จากการถอดรากกำลังสองของ $\text{var}(b_j)$ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$\text{var}(b) = \sigma^2 (X'X)^{-1} \quad (3.12)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ σ^2 คือค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน ซึ่งประมาณได้จากสูตร

$$\sigma^2 = \frac{Y'Y - b'X'Y}{n - k - 1} \quad (3.13)$$

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

ถ้าค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า $t_{\alpha/2}$ จากตารางที่ $df = n - k - 1$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 แสดงว่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j มีค่าเป็นศูนย์ ($\beta_j = 0$)

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า $t_{\alpha/2}$ (กรณีไม่มีทิศทาง) หรือ t_{α} (กรณีมีทิศทาง) จากตารางที่ $df = n - k - 1$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j ไม่มีค่าเป็นศูนย์ ($\beta_j \neq 0$)

การแปลความหมาย

เมื่อผลการทดสอบพบว่า b_j มีนัยสำคัญ (ปฏิเสธ H_0) หมายความว่าเมื่อ X_j เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย Y จะเปลี่ยนแปลงไป แปลความความได้ว่าเมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ค่าของตัวแปรตามจะเปลี่ยนแปลงไป b_j หน่วย เมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่นๆ คงที่

Coefficient of determination, R^2

ในการใช้สมการไปพยากรณ์ค่า Y ค่า R^2 บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์โดยบอกให้ทราบถึงสัดส่วนหรือร้อยละความแปรปรวนของ Y ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ คำนวณจากสูตร

$$R^2 = \frac{b'X'Y - n\bar{Y}^2}{Y'Y - n\bar{Y}^2} \times 100, \quad 0 \leq R^2 \leq 1 \quad (3.14)$$

การกำหนดตัวแปร

เมื่อ k จำนวนตัวแปรอิสระเท่ากับ 6

n ขนาดของตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 265

Y คือ จิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน ประกอบด้วย การลำดับความสำคัญของงาน ด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา ด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม ด้านแนวคิดโดยให้กระบวนการถัดไปคือลูกค้า และ ด้านแนวคิดโดยให้ คุณภาพต้องมาก่อน

X_1 = การกำหนดความรู้

X_2 = การแสวงหาความรู้

X_3 = การสร้างความรู้

X_4 = การจัดเก็บความรู้

X_5 = การเผยแพร่ความรู้

X_6 = การใช้ความรู้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4 :

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัทชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

จากการจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างพนักงานในบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาจำนวน 263 ฉบับ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 5 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ระดับการจัดการความรู้ในบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

4.3 ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

4.4 การจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

4.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ และตำแหน่งงานของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	184	69.96
หญิง	79	30.04
รวม	263	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	30	11.41
มากกว่า 25 ปี – 30 ปี	60	22.81
มากกว่า 30 ปี – 40 ปี	104	39.54
มากกว่า 40 ปี	69	26.24
รวม	263	100.00
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือต่ำกว่า	159	60.46
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.)	55	20.91
ปริญญาตรี	47	17.87
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.76
รวม	263	100.00
ประสบการณ์ทำงาน		
ไม่เกิน 2 ปี	16	6.08
มากกว่า 2 ปี – 6 ปี	91	34.60
มากกว่า 6 ปี – 10 ปี	55	20.91
มากกว่า 10 ปี – 20 ปี	59	22.44
มากกว่า 20 ปี	42	15.97
รวม	263	100.00
ฝ่ายที่สังกัด		
แผนกประกอบตัวถัง (Body shop)	32	12.17
แผนกสี (Paint shop)	53	20.15
แผนกประกอบภายใน (Assembly shop)	90	34.22
แผนกโลจิสติก (Logistic)	33	12.55
แผนกบริหารงานคุณภาพ (QM)	26	9.89
แผนกบำรุงรักษา (Maintenance)	11	4.18
อื่นๆ	18	6.84
รวม	263	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
พนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต	183	69.58
เจ้าหน้าที่สำนักงาน	19	7.22
หัวหน้าจุด	20	7.60
โฟแมน (Foreman)	14	5.32
วิศวกร	12	4.56
ซูเปอร์ไวเซอร์ (Supervisor)	10	3.80
ผู้จัดการฝ่าย/ผู้จัดการแผนก	5	1.90
รวม	263	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นพนักงานเพศชาย จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 69.96 รองลงมาเป็นพนักงานเพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 30.04

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 30 ปี – 40 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 39.54 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 26.24 กลุ่มอายุมากกว่า 25 ปี – 30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.81 และกลุ่มที่อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.41 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือต่ำกว่า จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 60.46 รองลงมา คือระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.) จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 20.91 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 17.87 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 รองลงมาคือประสบการณ์มากกว่า 10 ปี แต่ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 22.43 ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 6 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 20.91 ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 15.97 และประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.08 ตามลำดับ

ฝ่ายที่สังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดแผนกประกอบภายใน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 34.22 รองลงมาสังกัดแผนกสี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 20.15 แผนกโลจิสติกส์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.55 แผนกประกอบตัวถัง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.17 แผนกบริหารงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจะถือว่าผิดกฎหมาย
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.89 แพนกอื่น ๆ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.84 และแผนก บำรุงรักษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.18 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 69.58 รองลงมาเป็นหัวหน้าจุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 เจ้าหน้าที่ สำนักงานจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.22 โฟแมน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.32 วิศวกร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.56 ซุปเปอร์ไวเซอร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 และผู้จัดการฝ่าย/ผู้จัดการ แผนก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

4.2 ระดับการจัดการความรู้ ในบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการจัดการความรู้ในด้านต่างๆ ได้แก่ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และ การใช้ความรู้ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

4.2.1 ระดับการจัดการความรู้ด้านการกำหนดความรู้

จากการวิเคราะห์ระดับการกำหนดความรู้ได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านการ กำหนดความรู้

ข้อที่	ปัจจัยด้านการกำหนดความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	เมื่อมีขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ ท่านต้องผ่านการอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริงทุกครั้ง	4.392	0.717	มากที่สุด	1
2	ท่านสามารถทราบแหล่งข้อมูลต่างๆ (เช่น WI) เมื่อต้องการใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงาน	4.118	0.755	มาก	2
3	บริษัทมีการกำหนดหัวข้อหรือชื่อเอกสาร สำหรับการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	4.027	0.821	มาก	4
4	บริษัทมีการสำรวจหัวข้อการฝึกอบรมที่จำเป็น (Training need) เพื่อเพิ่มทักษะให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีคุณภาพ	4.004	0.914	มาก	5
5	ท่านสามารถระบุความต้องการและกำหนดความรู้เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	4.038	0.714	มาก	3
โดยรวม		4.116	0.594	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.2 พบว่าปัจจัยด้านการกำหนดความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.116 และระดับปัจจัยด้านการกำหนดความรู้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.594 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 เมื่อมีขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ ท่านต้องผ่านการอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริงทุกครั้ง พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.392 และมีระดับไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.717

ลำดับที่ 2 ท่านสามารถทราบแหล่งข้อมูลต่างๆ (เช่น WI) เมื่อต้องการใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.118 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.755

ลำดับที่ 3 ท่านสามารถระบุความต้องการและกำหนดความรู้เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.038 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.714

ลำดับที่ 4 บริษัทมีการกำหนดหัวข้อหรือข้อเอกสารสำหรับการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.027 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.821

ลำดับที่ 5 บริษัทมีการสำรวจหัวข้อการฝึกอบรมที่จำเป็น (Training need) เพื่อเพิ่มทักษะให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีคุณภาพ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.004 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.914

4.2.2 ระดับการจัดการความรู้ด้านการแสวงหาความรู้

จากการวิเคราะห์ระดับการแสวงหาความรู้ได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านการแสวงหาความรู้

ข้อที่	ปัจจัยด้านการแสวงหาความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ท่านยินดีที่จะเปิดรับความรู้ใหม่อยู่เสมอ	4.365	0.749	มากที่สุด	1
2	ท่านสนใจความรู้ที่มีอยู่ทั่วไป ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับงานก็ตาม	3.977	0.786	มาก	3
3	ท่านมักแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคคลรอบข้าง โดยไม่ต้องรอให้มีการแจ้งจากบริษัท	3.673	1.045	มาก	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยด้านการแสวงหาความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
4	ท่านคิดว่าบริษัทมีระบบการจัดการข้อมูลเอกสารสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.411	0.924	มาก	5
5	สำหรับท่านแล้ว อายุไม่ใช่ข้อจำกัดในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม	4.335	0.857	มากที่สุด	2
	โดยรวม	3.952	0.603	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่าปัจจัยด้านการแสวงหาความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.952 และระดับปัจจัยด้านการแสวงหาความรู้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.603 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านยินดีที่จะเปิดรับความรู้ใหม่อยู่เสมอ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.365 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.749

ลำดับที่ 2 สำหรับท่านแล้ว อายุไม่ใช่ข้อจำกัดในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.335 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.857

ลำดับที่ 3 ท่านสนใจความรู้ที่มีอยู่ทั่วไป ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับงานก็ตาม พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.977 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.786

ลำดับที่ 4 ท่านมักแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคคลรอบข้าง โดยไม่ต้องรอให้มีการแจ้งจากบริษัท พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.673 และมีระดับแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.045

ลำดับที่ 5 ท่านคิดว่าบริษัทมีระบบการจัดการข้อมูลเอกสารสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.411 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.924

4.2.3 ระดับการจัดการความรู้ด้านการสร้างความรู้

จากการวิเคราะห์ระดับการสร้างความรู้ได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านการสร้างความรู้

ข้อที่	ปัจจัยด้านการสร้างความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ท่านเห็นว่าบริษัทสร้างแรงจูงใจให้ท่านคิดค้นความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ เช่น ข้อเสนอแนะ เป็นต้น	3.251	0.984	ปานกลาง	5
2	ท่านมักจะพัฒนาวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้นโดยไม่กระทบต่อคุณภาพ	4.004	0.759	มาก	2
3	ท่านค้นพบวิธีการใหม่ที่ทำให้การทำงานง่ายขึ้นโดยไม่กระทบต่อคุณภาพอยู่บ่อยครั้ง	3.700	0.859	มาก	4
4	เมื่อท่านค้นพบความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ ท่านจะรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างเป็นระบบ	3.760	0.874	มาก	3
5	ท่านมีความภูมิใจ เมื่อข้อเสนอแนะของท่านนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	4.034	0.849	มาก	1
	โดยรวม	3.750	0.632	มาก	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.750 และระดับปัจจัยด้านสร้างความรู้ ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.632 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีความภูมิใจ เมื่อข้อเสนอแนะของท่าน นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.034 และมีระดับ ไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.849

ลำดับที่ 2 ท่านมักจะพัฒนาวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้นโดยไม่กระทบต่อคุณภาพ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.004 และมีระดับ ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.984

ลำดับที่ 3 เมื่อท่านค้นพบความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ ท่านจะรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างเป็นระบบ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.760 และมีระดับ ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.874

ลำดับที่ 4 ท่านค้นพบวิธีการใหม่ที่ทำให้การทำงานง่ายขึ้นโดยไม่กระทบต่อคุณภาพอยู่บ่อยครั้ง พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.700 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.859

ลำดับที่ 5 ท่านเห็นว่าบริษัทสร้างแรงจูงใจให้ท่านคิดค้นความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ เช่น ข้อเสนอแนะ เป็นต้น พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.251 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.984

4.2.4 ระดับการจัดการความรู้ด้านการจัดเก็บความรู้

จากการวิเคราะห์ระดับการจัดเก็บความรู้ได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของปัจจัยด้านการจัดเก็บความรู้

ข้อที่	ปัจจัยด้านการจัดเก็บความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	บริษัทมีการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่านเป็นหมวดหมู่ อย่างชัดเจน	3.612	0.853	มาก	2
2	ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบของบริษัทได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เช่น Kiosk หรือ Café เป็นต้น	3.593	0.911	มาก	3
3	การใช้งานข้อมูลในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกมากกว่าในรูปของเอกสาร, กระดาษ, แฟ้ม ฯลฯ	3.816	0.959	มาก	1
4	ท่านคิดว่าบริษัทมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น การ Update เอกสาร	3.494	0.968	มาก	4
5	บริษัทมีการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล ความรู้ที่ง่ายและสะดวกต่อการทำงานของพนักงาน	3.449	0.885	มาก	5
โดยรวม		3.591	0.716	มาก	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่าปัจจัยด้านการจัดเก็บความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.591 และระดับปัจจัยด้านการจัดเก็บความรู้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.716 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 การใช้งานข้อมูลในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกมากกว่าในรูปของเอกสาร, กระดาษ, แฟ้ม ฯลฯ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.806 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.959

ลำดับที่ 2 บริษัทมีการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่านเป็นหมวดหมู่ อย่างชัดเจน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.612 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.853

ลำดับที่ 3 ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบของบริษัท ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เช่น Kiosk หรือ Café เป็นต้น พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.593 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.911

ลำดับที่ 4 ท่านคิดว่าบริษัทมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น การ Update เอกสาร พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.494 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.968

ลำดับที่ 5 บริษัทมีการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล ความรู้ที่ง่ายและสะดวกต่อการทำงานของพนักงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.449 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.885

4.2.5 ระดับการจัดการความรู้ด้านการเผยแพร่ความรู้

จากการวิเคราะห์ระดับการเผยแพร่ความรู้ได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านการเผยแพร่ความรู้

ข้อที่	ปัจจัยด้านการเผยแพร่ความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ท่านเห็นว่า บริษัทมีระบบการกระจายข้อมูลหรือความรู้ใหม่ อย่างมีประสิทธิภาพ	3.106	1.010	ปานกลาง	4
2	ท่านได้รับข้อมูลหรือความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทันเวลาเสมอ	3.015	0.953	ปานกลาง	5
3	หากท่านสงสัยหรือไม่เข้าใจในข้อมูลเมื่อมีผู้ถ่ายทอดความรู้ ท่านจะสอบถามโดยทันที	3.764	0.813	มาก	2
4	ท่านมักจะช่วยกระจายข้อมูลหรือความรู้ใหม่ให้กับเพื่อนร่วมงานอย่างทั่วถึง	3.749	0.775	มาก	3
5	การกระจายข้อมูลหรือความรู้มีประสิทธิภาพ ช่วยลดโอกาสเกิดปัญหาการปฏิบัติงานได้	4.046	0.750	มาก	1
โดยรวม		3.536	0.611	มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.6 พบว่าปัจจัยด้านการเผยแพร่ความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.536 และระดับปัจจัยด้านการเผยแพร่ความรู้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.611 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การกระจายข้อมูลหรือความรู้ย่อมมีประสิทธิภาพ ช่วยลดโอกาสเกิดปัญหา การปฏิบัติงานได้ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.046 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.750

ลำดับที่ 2 หากท่านสงสัยหรือไม่เข้าใจในข้อมูลเมื่อมีผู้ถ่ายทอดความรู้ ท่านจะสอบถาม โดยทันที พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.764 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.813

ลำดับที่ 3 ท่านมักจะช่วยกระจายข้อมูลหรือความรู้ใหม่ ให้กับเพื่อนร่วมงานอย่างทั่วถึง พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.749 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.775

ลำดับที่ 4 ท่านเห็นว่า บริษัทมีระบบการกระจายข้อมูลหรือความรู้ใหม่ อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.106 และมีระดับแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.010

ลำดับที่ 5 ท่านได้รับข้อมูลหรือความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทันเวลาเสมอ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.015 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.953

4.2.6 ระดับการจัดการความรู้ด้านการใช้ความรู้

จากการวิเคราะห์ระดับการใช้ความรู้ได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านการใช้ความรู้

ข้อที่	ปัจจัยด้านการใช้ความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	หลังการฝึกอบรมต่างๆ ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.996	0.691	มาก	3
2	บริษัทมีการสนับสนุนให้พนักงานใช้ความรู้ที่มีอยู่เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพงาน	3.608	0.884	มาก	4
3	ท่านเห็นด้วยกับคติที่ว่า “ผู้ที่ไม่ได้ นำความรู้ที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์ มีค่าเท่ากับไม่มีความรู้”	4.034	0.858	มาก	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยด้านการใช้ความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
4	การสอนหรือแนะนำความรู้ให้ผู้อื่น ถือเป็นการใช้ความรู้ที่มีประโยชน์	4.183	0.724	มาก	1
	โดยรวม	3.955	0.563	มาก	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่าปัจจัยด้านการใช้ความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.955 และระดับปัจจัยด้านการใช้ความรู้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.563 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การสอนหรือแนะนำความรู้ให้ผู้อื่น ถือเป็นการใช้ความรู้ที่มีประโยชน์ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.183 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.724

ลำดับที่ 2 ท่านเห็นด้วยกับคตินี้ว่า “ผู้ที่ไม่นำความรู้ที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์ มีค่าเท่ากับ ‘ไม่มีความรู้’” พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.034 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.858

ลำดับที่ 3 หลังการฝึกอบรมต่างๆ ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.996 และมีระดับแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.691

ลำดับที่ 4 บริษัทมีการสนับสนุนให้พนักงานใช้ความรู้ที่มีอยู่เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.608 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.884

4.2.7 ระดับการจัดการความรู้ในบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

จากการวิเคราะห์ระดับการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และ การใช้ความรู้ ได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการจัดการความรู้

ด้านที่	การจัดการความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	การกำหนดความรู้	4.116	0.594	มาก	1
2	การแสวงหาความรู้	3.952	0.603	มาก	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านที่	การจัดการความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
3	การสร้างความรู้	3.750	0.632	มาก	4
4	การจัดเก็บความรู้	3.591	0.716	มาก	5
5	การเผยแพร่ความรู้	3.536	0.611	มาก	6
6	การใช้ความรู้	3.955	0.563	มาก	2
โดยรวม		3.817	0.481	มาก	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับการจัดการความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.817 และระดับการจัดการความรู้โดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.481 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ :

ลำดับที่ 1 ด้านการกำหนดความรู้ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.116 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.594

ลำดับที่ 2 ด้านการใช้ความรู้ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.955 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.563

ลำดับที่ 3 ด้านการแสวงหาความรู้ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.952 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.603

ลำดับที่ 4 ด้านการสร้างความรู้ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.750 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.632

ลำดับที่ 5 ด้านการจัดเก็บความรู้ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.591 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.716

ลำดับที่ 6 ด้านการเผยแพร่ความรู้ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.536 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.611

4.3 ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการลำดับความสำคัญของงาน ด้านการบริหารจัดการ ด้วยข้อเท็จจริง ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา ด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม ด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” และด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” ได้ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

4.3.1 ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการลำดับความสำคัญของงาน

จากการวิเคราะห์ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการลำดับความสำคัญของงาน ได้ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการลำดับความสำคัญของงาน

ข้อที่	จิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการลำดับความสำคัญของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ	ลำดับที่
1	การจัดลำดับความสำคัญของงานคือการวางแผนในการทำงาน	4.262	0.712	ดี	1
2	ท่านสามารถแยกแยะลำดับความสำคัญของงานที่ท่านรับผิดชอบ	4.114	0.656	ค่อนข้างดี	3
3	ท่านคิดว่าการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ท่านั้น มีผลต่อคุณภาพของงานที่ออกมา	4.247	0.674	ดี	2
4	ท่านมีการวิเคราะห์ความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติหลังจากได้รับมอบหมายทุกครั้ง	4.046	0.708	ค่อนข้างดี	4
5	การลงมือทำงานที่ไม่มีความสำคัญก่อน อาจส่งผลให้งานที่มีความสำคัญกว่านั้นไม่มีคุณภาพ	3.646	1.052	ค่อนข้างดี	5
	โดยรวม	4.063	0.529	ค่อนข้างดี	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการลำดับความสำคัญของงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.063 และมีระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการลำดับความสำคัญของงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.529 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การจัดลำดับความสำคัญของงานคือการวางแผนในการทำงาน พบว่าอยู่ในระดับดีโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.262 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.712

ลำดับที่ 2 ท่านคิดว่าการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ท่านั้น มีผลต่อคุณภาพของงานที่ออกมา พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.247 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.674

ลำดับที่ 3 ท่านสามารถแยกแยะลำดับความสำคัญของงานที่ท่านรับผิดชอบ พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดีโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.114 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.656

ลำดับที่ 4 ท่านมีการวิเคราะห์ความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติหลังจากได้รับมอบหมายทุกครั้ง พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.046 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.708

ลำดับที่ 5 การลงมือทำงานที่ไม่มีความสำคัญก่อน อาจส่งผลกระทบต่อความสำคัญกว่านั้นไม่มีคุณภาพ พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.646 และมีระดับแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.052

4.3.2 ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง

จากการวิเคราะห์ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง ได้ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง

ข้อที่	จิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง	\bar{X}	S.D.	ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ	ลำดับที่
1	การตัดสินใจบนข้อเท็จจริงช่วยให้งานมีคุณภาพมากขึ้น	4.095	0.753	ค่อนข้างดี	1
2	ท่านเป็นผู้ที่ขอมรับข้อมูลเมื่อได้ทดลองปฏิบัติจริงหรือพิสูจน์ด้วยตัวเองเท่านั้น	3.772	0.806	ค่อนข้างดี	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อที่	จิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง	\bar{X}	S.D.	ระดับจิตสำนึก ต่อคุณภาพ	ลำดับที่
3	การทำงานโดยใช้ประสบการณ์เป็นหลัก มากกว่าการเก็บข้อมูลจริง มีโอกาสทำ ให้ผลของงานผิดพลาดได้	3.639	0.926	ค่อนข้างดี	4
4	การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง ช่วย ลดความขัดแย้งของการทำงานระหว่าง บุคคล	4.000	0.757	ค่อนข้างดี	2
โดยรวม		3.876	0.558	ค่อนข้างดี	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.876 และมีระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.558 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การตัดสินใจบนข้อเท็จจริงช่วยให้งานมีคุณภาพมากขึ้น พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดีโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.095 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.753

ลำดับที่ 2 การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง ช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานระหว่างบุคคลพบว่ามีอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.000 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.757

ลำดับที่ 3 ท่านเป็นผู้ที่ยอมรับข้อมูลเมื่อได้ทดลองปฏิบัติจริงหรือพิสูจน์ด้วยตัวเองเท่านั้น พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดีโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.772 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.806

ลำดับที่ 4 การทำงานโดยใช้ประสบการณ์เป็นหลักมากกว่าการเก็บข้อมูลจริง มีโอกาสทำให้ผลของงานผิดพลาดได้ พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.639 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.926

4.3.3 ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA

จากการวิเคราะห์ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ได้ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA

ข้อที่	จิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA	\bar{X}	S.D.	ระดับจิตสำนึก คุณภาพ	ลำดับ ที่
1	การวางแผนก่อนลงมือปฏิบัติงาน ช่วยลดโอกาสเกิดปัญหาด้านคุณภาพได้	4.399	0.645	ดี	1
2	การปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้ ช่วยให้ การควบคุมงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ด้าน คุณภาพ	4.289	0.688	ดี	2
3	ท่านตรวจสอบความถูกต้องทุกครั้งหลังการ ปฏิบัติงาน	4.228	0.655	ดี	3
4	ท่านหาแนวทางแก้ไขด้วยตนเองเมื่อพบว่า สิ่งที่ปฏิบัตินั้นมีโอกาสผิดพลาด	3.726	0.925	ค่อนข้างดี	4
	โดยรวม	4.161	0.550	ค่อนข้างดี	-

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.161 และมีระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.550 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การวางแผนก่อนลงมือปฏิบัติงาน ช่วยลดโอกาสเกิดปัญหาด้านคุณภาพได้ พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.399 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.645

ลำดับที่ 2 การปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้ ช่วยให้การควบคุมงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.289 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.688

ลำดับที่ 3 ท่านตรวจสอบความถูกต้องทุกครั้งหลังการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับดีโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.228 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.655

ลำดับที่ 4 ท่านหาแนวทางแก้ไขด้วยตนเองเมื่อพบว่าสิ่งที่ปฏิบัตินั้นมีโอกาสผิดพลาด พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.726 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.925

4.3.4 ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา

จากการวิเคราะห์ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา ได้ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา

ข้อที่	จิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา	\bar{X}	S.D.	ระดับจิตสำนึก ต่อคุณภาพ	ลำดับที่
1	การหามาตรการป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำ เป็นหน้าที่ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	4.384	0.777	ดี	1
2	การแก้ไขปัญหาที่สาเหตุเป็นการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำที่ดีที่สุด	4.369	0.729	ดี	2
3	ท่านให้ความร่วมมือในการป้องกันปัญหาด้านคุณภาพที่เกิดขึ้นเสมอ	4.228	0.678	ดี	4
4	ความไม่เข้าใจในสาเหตุของปัญหาด้านคุณภาพทำให้ไม่สามารถป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำได้	4.160	0.794	ค่อนข้างดี	5
5	กรณีที่ยังเกิดปัญหาซ้ำอยู่ แสดงว่าการแก้ไขปัญหานั้นไม่มีประสิทธิภาพ	4.266	0.785	ดี	3
	โดยรวม	4.281	0.565	ดี	-

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับดีโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.281 และมีระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.565 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การหามาตรการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเกิดซ้ำ เป็นหน้าที่ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.384 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.777

ลำดับที่ 2 การแก้ไขปัญหาที่สาเหตุเป็นการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำที่ดีที่สุดพบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.369 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.729

ลำดับที่ 3 กรณีที่ยังเกิดปัญหาซ้ำอยู่ แสดงว่าการแก้ไขปัญหาไม่มีประสิทธิภาพ พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.266 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.785

ลำดับที่ 4 ท่านให้ความร่วมมือในการป้องกันปัญหาด้านคุณภาพที่เกิดขึ้นเสมอ พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.228 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.678

ลำดับที่ 5 ความไม่เข้าใจในสาเหตุของปัญหาด้านคุณภาพทำให้ไม่สามารถป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำได้ พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.160 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.794

4.3.5 ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม

จากการวิเคราะห์ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม ได้ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม

ข้อที่	จิตสำนึกต่อคุณภาพด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม	\bar{X}	S.D.	ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ	ลำดับที่
1	ท่านเป็นผู้ที่ทำงานตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน(WI) อย่างเคร่งครัด	4.118	0.692	ค่อนข้างดี	5
2	การไม่ตรวจสอบงานหลังการปฏิบัติทำให้มีโอกาสเกิดข้อบกพร่องได้	4.319	0.657	ดี	3
3	การตรวจสอบชิ้นงานหรือวัตถุดิบก่อนการปฏิบัติงาน เป็นการลดโอกาสเกิดของเสียจากกระบวนการทำงานของท่าน	4.441	0.690	ดี	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อที่	จิตสำนึกต่อคุณภาพด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม	\bar{X}	S.D.	ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ	ลำดับที่
4	การใช้เอกสารบันทึกการตรวจ (Check list) เป็นการช่วยเพิ่มคุณภาพของงาน	4.129	0.828	ค่อนข้างดี	4
5	คุณภาพที่เกิดจากการทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรก (CSI) ดีกว่ามุ่งเน้นการตรวจสอบคุณภาพที่ปลายทาง	4.350	0.693	ดี	2
โดยรวม		4.272	0.538	ดี	-

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการกระจายการควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับดีโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.272 และมีระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการกระจายการควบคุม ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.538 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การตรวจสอบชิ้นงานหรือวัตถุดิบก่อนการปฏิบัติงาน เป็นการลดโอกาสเกิดของเสียจากกระบวนการทำงานของท่าน พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.441 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.690

ลำดับที่ 2 คุณภาพที่เกิดจากการทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรก (CSI) ดีกว่ามุ่งเน้นการตรวจสอบคุณภาพที่ปลายทาง พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.350 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.693

ลำดับที่ 3 การไม่ตรวจสอบงานหลังการปฏิบัติทำให้มีโอกาสเกิดข้อบกพร่องได้ พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.319 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.657

ลำดับที่ 4 การใช้เอกสารบันทึกการตรวจ (Check list) เป็นการช่วยเพิ่มคุณภาพของงาน พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.129 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.828

ลำดับที่ 5 ท่านเป็นผู้ที่ทำงานตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน(WI) อย่างเคร่งครัด พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดีโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.118 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.692

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3.6 ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า”

จากการวิเคราะห์ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” ได้ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า”

ข้อที่	จิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า”	\bar{X}	S.D.	ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ	ลำดับที่
1	ท่านคิดว่า “ลูกค้า” คือผู้ที่ท่านต้องน้อมรับฟังข้อเสนอแนะเสมอ	4.000	0.891	ค่อนข้างดี	5
2	ท่านให้ความสำคัญของงานก่อนส่งมอบไปยังกระบวนการถัดไปทุกครั้ง	4.289	0.715	ดี	3
3	ท่านเห็นว่ากระบวนการถัดไปจากท่านเปรียบเสมือนลูกค้า	4.281	0.779	ดี	4
4	กรณีที่มีการแจ้งกลับถึงการทำงานที่ผิดพลาดของท่าน ท่านจะยินดีน้อมรับและปรับปรุงแก้ไข	4.354	0.715	ดี	1
5	ท่านจะส่งมอบสิ่งที่ดีที่สุดเท่านั้นให้กับกระบวนการทำงานถัดไป	4.323	0.692	ดี	2
	โดยรวม	4.249	0.587	ดี	-

จากตารางที่ 4.14 พบว่าระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.249 และมีระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.587 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 กรณีที่มีการแจ้งกลับถึงการทำงานที่ผิดพลาดของท่าน ท่านจะยินดีน้อมรับและปรับปรุงแก้ไข พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.354 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.715

ลำดับที่ 2 ท่านจะส่งมอบสิ่งที่ดีที่สุดเท่าที่ทำได้ให้กับกระบวนการทำงานถัดไป พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.323 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.692

ลำดับที่ 3 ท่านให้ความสำคัญของงานก่อนส่งมอบไปยังกระบวนการถัดไปทุกครั้ง พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.289 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.715

ลำดับที่ 4 ท่านเห็นว่ากระบวนการถัดไปจากท่าน เปรียบเสมือนลูกค้า พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.281 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.779

ลำดับที่ 5 ท่านคิดว่า “ลูกค้า” คือผู้ที่ท่านต้องน้อมรับฟังข้อเสนอแนะเสมอ พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดีโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.000 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.891

4.3.7 ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน”

จากการวิเคราะห์ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” ได้ผลการวิเคราะห์ที่แสดงดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน”

ข้อที่	จิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน”	\bar{X}	S.D.	ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ	ลำดับที่
1	ท่านตระหนักถึงคุณภาพของงานทุกครั้ง ที่ปฏิบัติ	4.388	0.678	ดี	4
2	คุณภาพที่ดี คือสิ่งที่ก่อให้เกิดรายได้แก่บริษัท	4.346	0.780	ดี	5
3	คุณภาพทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและสร้างความน่าเชื่อถือแก่บริษัท	4.490	0.653	ดี	1
4	การทำงานให้มีคุณภาพเป็นการช่วยลดต้นทุนของบริษัท	4.430	0.700	ดี	2
5	ท่านตระหนักดีว่า คุณภาพคือสิ่งสำคัญที่สุดที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับบริษัท	4.395	0.690	ดี	3
	โดยรวม	4.410	0.616	ดี	-

จากตารางที่ 4.15 พบว่าระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.410 และมีระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.616 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 คุณภาพทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและสร้างความน่าเชื่อถือแก่บริษัท พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.490 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.653

ลำดับที่ 2 การทำงานให้มีคุณภาพเป็นการช่วยลดต้นทุนของบริษัท พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.430 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.700

ลำดับที่ 3 ท่านตระหนักดีว่า คุณภาพคือสิ่งสำคัญที่สุดที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับบริษัท พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.395 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.690

ลำดับที่ 4 ท่านตระหนักถึงคุณภาพของงานทุกครั้งปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.388 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.678

ลำดับที่ 5 คุณภาพที่ดี คือสิ่งที่ก่อให้เกิดรายได้แก่บริษัท พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.346 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.780

4.3.8 ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน

จากการวิเคราะห์ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานในด้านการลำดับความสำคัญของงาน ด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา ด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม ด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” และด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” ได้ผลการวิเคราะห์ แสดงดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน

ด้าน	จิตสำนึกต่อคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ	ลำดับที่
1	การลำดับความสำคัญของงาน	4.063	0.529	ค่อนข้างดี	6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ด้าน	จิตสำนึกต่อคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ	ลำดับที่
2	การบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง	3.876	0.558	ค่อนข้างดี	7
3	การปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA	4.161	0.550	ค่อนข้างดี	4
4	การป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา	4.281	0.565	ดี	2
5	กระบวนการและการกระจายการควบคุม	4.071	0.538	ค่อนข้างดี	5
6	แนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า”	4.249	0.587	ดี	3
7	แนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน”	4.410	0.616	ดี	1
	โดยรวม	4.187	0.458	ค่อนข้างดี	-

จากตารางที่ 4.16 พบว่าระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดีโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.187 และมีระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวม ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.458 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.410 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.616

ลำดับที่ 2 ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.281 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.538

ลำดับที่ 3 ด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” พบว่าอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.249 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.587

ลำดับที่ 4 ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.161 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.550

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 5 ด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.071 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.538

ลำดับที่ 6 ด้านการลำดับความสำคัญของงาน พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.063 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.529

ลำดับที่ 7 ด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง พบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.876 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.558

4.4 การจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

สัญลักษณ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์การจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด มีดังนี้

X_1 คือ การกำหนดความรู้

X_2 คือ การแสวงหาความรู้

X_3 คือ การสร้างความรู้

X_4 คือ การจัดเก็บความรู้

X_5 คือ การเผยแพร่ความรู้

X_6 คือ การใช้ความรู้

\hat{Y}_1 คือ ค่าพยากรณ์จิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการลำดับความสำคัญของงาน

\hat{Y}_2 คือ ค่าพยากรณ์จิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง

\hat{Y}_3 คือ ค่าพยากรณ์จิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA

\hat{Y}_4 คือ ค่าพยากรณ์จิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา

\hat{Y}_5 คือ ค่าพยากรณ์จิตสำนึกต่อคุณภาพด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม

\hat{Y}_6 คือ ค่าพยากรณ์จิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิด โดยให้ “กระบวนการถัดไปคือถูกคำ”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

\hat{Y}_7 คือ ค่าพยากรณ์จิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน”

\hat{Y} คือ ค่าพยากรณ์จิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวม

4.4.1 ปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการลำดับความสำคัญของงาน

สมมติฐานที่ 1 : การจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการลำดับความสำคัญของงาน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้ ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการลำดับความสำคัญของงาน ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการลำดับความสำคัญของงาน

ตัวแปร	b_i	t	p-value
ค่าคงที่	1.628	7.125	0.000**
การกำหนดความรู้ (X_1)	0.089	1.561	0.120
การแสวงหาความรู้ (X_2)	0.188	3.138	0.002**
การสร้างความรู้ (X_3)	0.135	2.232	0.026*
การจัดเก็บความรู้ (X_4)	0.017	0.314	0.754
การเผยแพร่ความรู้ (X_5)	-0.081	-1.205	0.229
การใช้ความรู้ (X_6)	0.264	3.736	0.000**

$R = 0.582$; $R^2 = 0.338$; $SEE = 0.436$; $F = 21.832$; $Sig. = 0.000**$

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.17 พบว่ามีค่า R^2 เท่ากับ 0.338 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการลำดับความสำคัญของงานของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ได้ร้อยละ 33.8 และการใช้ความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการลำดับความสำคัญของงานของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงมากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_6 = 0.264$) รองลงมาคือ การแสวงหา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการลำดับความสำคัญของงานของพนักงานบริษัท ฌบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($b_2 = 0.188$) ลำดับต่อมา คือ การสร้างความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการลำดับความสำคัญของงานของพนักงานบริษัท ฌบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($b_3 = 0.135$) ในส่วนการกำหนดความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการลำดับความสำคัญของงาน ของพนักงานบริษัท ฌบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการลำดับความสำคัญของงาน ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_1 = 1.628^{**} + 0.089X_1 + 0.188^{**}X_2 + 0.135X_3 + 0.017X_4 - 0.081X_5 + 0.264^{**}X_6$$

4.4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ฌบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง

สมมติฐานที่ 2 : การจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และ การใช้ความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง

จากการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และ การใช้ความรู้ ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ของพนักงาน บริษัท ฌบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ฌบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง

ตัวแปร	b_i	t	p-value
ค่าคงที่	1.601	6.337	0.000**
การกำหนดความรู้ (X_1)	0.005	0.080	0.937
การแสวงหาความรู้ (X_2)	0.184	2.776	0.006**
การสร้างความรู้ (X_3)	0.120	1.798	0.073
การจัดเก็บความรู้ (X_4)	0.004	0.724	0.470
การเผยแพร่ความรู้ (X_5)	0.063	0.846	0.398
การใช้ความรู้ (X_6)	0.176	2.247	0.026*

R = 0.523; R² = 0.273; SEE = 0.482; F = 16.036; Sig. = 0.000**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.18 พบว่ามีค่า R^2 เท่ากับ 0.273 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริงของพนักงานบริษัท ฌนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ได้ร้อยละ 27.3 และการแสวงหาความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริงของพนักงานบริษัท ฌนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงมากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_2 = 0.184$) รองลงมาคือ การใช้ความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริงของพนักงานบริษัท ฌนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($b_6 = 0.176$) ในส่วนการกำหนดความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริงของพนักงานบริษัท ฌนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการลำดับความสำคัญของงาน ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_2 = 1.601^{**} + 0.005X_1 + 0.184^{**}X_2 + 0.120X_3 + 0.044X_4 + 0.063X_5 + 0.176^{*}X_6$$

4.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ฌนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA

สมมติฐานที่ 3 : การจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และ การใช้ความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA

จากการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และ การใช้ความรู้ ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ฌนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ฌนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA

ตัวแปร	b_i	t	p-value
ค่าคงที่	1.262	5.576	0.000**
การกำหนดความรู้ (X_1)	0.193	3.434	0.001**
การแสวงหาความรู้ (X_2)	0.136	2.289	0.023*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ตัวแปร	bi	t	p-value
การสร้างความรู้ (X ₃)	0.062	1.031	0.304
การจัดเก็บความรู้ (X ₄)	-0.017	-0.317	0.752
การเผยแพร่ความรู้ (X ₅)	0.080	1.192	0.234
การใช้ความรู้ (X ₆)	0.282	4.021	0.000**

R = 0.631; R² = 0.398; SEE = 0.432; F = 28.194; Sig. = 0.000**

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.19 พบว่ามีค่า R² เท่ากับ 0.398 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ได้ร้อยละ 39.8 และการใช้ความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงมากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (b₆ = 0.282) รองลงมาคือ การกำหนดความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (b₁ = 0.193) ลำดับต่อมาคือ การแสวงหาความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (b₂ = 0.136) ในส่วนของการสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_3 = 1.262^{**} + 0.193^{**}X_1 + 0.136X_2 + 0.062X_3 - 0.017X_4 + 0.080X_5 + 0.282^{**}X_6$$

4.4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา

สมมติฐานที่ 4 : การจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และ การใช้ความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และ การใช้ความรู้ ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา

ตัวแปร	b _i	t	p-value
ค่าคงที่	1.618	6.660	0.000**
การกำหนดความรู้ (X ₁)	0.118	3.112	0.002**
การแสวงหาความรู้ (X ₂)	0.201	3.150	0.002**
การสร้างความรู้ (X ₃)	0.086	1.339	0.182
การจัดเก็บความรู้ (X ₄)	-0.024	-0.416	0.678
การเผยแพร่ความรู้ (X ₅)	-0.093	-1.297	0.196
การใช้ความรู้ (X ₆)	0.301	4.001	0.000**

R = 0.585; R² = 0.343; SEE = 0.463; F = 22.241; Sig. = 0.000**

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.20 พบว่ามีค่า R² เท่ากับ 0.343 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหาของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ได้ร้อยละ 34.3 และการใช้ความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหาของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงมากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (b₆ = 0.301) รองลงมาคือ การกำหนดความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหาของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (b₁ = 0.118) ลำดับต่อมาคือ การแสวงหาความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหาของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (b₂ = 0.201) ในส่วนของการสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหาของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา ได้ดังสมการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\hat{Y}_4 = 1.618^{**} + 0.118^{**}X_1 + 0.201^{**}X_2 + 0.086X_3 - 0.024X_4 - 0.093X_5 + 0.301^{**}X_6$$

4.4.5 ปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม

สมมติฐานที่ 5 : การจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และ การใช้ความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม

จากการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และ การใช้ความรู้ ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม

ตัวแปร	b _i	t	p-value
ค่าคงที่	1.370	6.368	0.000**
การกำหนดความรู้ (X ₁)	0.233	4.370	0.000**
การแสวงหาความรู้ (X ₂)	0.071	1.251	0.212
การสร้างความรู้ (X ₃)	0.076	1.342	0.181
การจัดเก็บความรู้ (X ₄)	0.043	0.819	0.414
การเผยแพร่ความรู้ (X ₅)	-0.037	-0.586	0.558
การใช้ความรู้ (X ₆)	0.342	5.139	0.000**

R = 0.657; R² = 0.432; SEE = 0.410; F = 32.387; Sig. = 0.000**

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.21 พบว่ามีค่า R² เท่ากับ 0.432 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุมของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ได้ร้อยละ 43.2 และ การใช้ความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม ของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงมากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (b₆ = 0.342)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รองลงมาคือ การกำหนดความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม ของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_1 = 0.233$) ในส่วนของการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม ของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_5 = 1.370^{**} + 0.233^{**}X_1 + 0.071X_2 + 0.076X_3 + 0.043X_4 - 0.037X_5 + 0.342^{**}X_6$$

4.4.6 ปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า”

สมมติฐานที่ 6 : การจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และ การใช้ความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า”

จากการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และ การใช้ความรู้ ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า”

ตัวแปร	ค่าคงที่ b_i	t	p-value
ค่าคงที่	1.572	6.108	0.000**
การกำหนดความรู้ (X_1)	0.180	2.824	0.005**
การแสวงหาความรู้ (X_2)	0.060	0.884	0.377
การสร้างความรู้ (X_3)	0.164	2.415	0.016*
การจัดเก็บความรู้ (X_4)	-0.027	-0.429	0.669
การเผยแพร่ความรู้ (X_5)	-0.002	-0.020	0.984
การใช้ความรู้ (X_6)	0.299	3.754	0.000**

R = 0.562; R² = 0.316; SEE = 0.491; F = 19.746; Sig. = 0.000**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.22 พบว่ามีค่า R^2 เท่ากับ 0.316 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” ของพนักงานบริษัท ทรูปริประกอบรถยนต์ จำกัด ได้ร้อยละ 31.6 และพบว่าการใช้ความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” ของพนักงานบริษัท ทรูปริประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงมากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_6 = 0.299$) รองลงมาคือ การกำหนดความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” ของพนักงานบริษัท ทรูปริประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_1 = 0.180$) ลำดับต่อมาคือ การสร้างความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” ของพนักงานบริษัท ทรูปริประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($b_3 = 0.164$) ในส่วนของการแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” ของพนักงานบริษัท ทรูปริประกอบรถยนต์ จำกัด ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_6 = 1.572^{**} + 0.180^{**}X_1 + 0.060X_2 + 0.164X_3 - 0.027X_4 - 0.02X_5 + 0.299^{**}X_6$$

4.4.7 ปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ทรูปริประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน”

สมมติฐานที่ 7 : การจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และ การใช้ความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน”

จากการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และ การใช้ความรู้ ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ทรูปริประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน”

ตัวแปร	b_i	t	p-value
ค่าคงที่	1.602	5.894	0.000**
การกำหนดความรู้ (X_1)	0.317	4.699	0.000**
การแสวงหาความรู้ (X_2)	0.040	0.560	0.576
การสร้างความรู้ (X_3)	0.031	0.436	0.663
การจัดเก็บความรู้ (X_4)	0.015	0.227	0.820
การเผยแพร่ความรู้ (X_5)	-0.039	-0.482	0.630
การใช้ความรู้ (X_6)	0.331	3.934	0.000**

$R = 0.556$; $R^2 = 0.309$; $SEE = 0.518$; $F = 19.071$; $Sig. = 0.000**$

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.23 พบว่ามีค่า R^2 เท่ากับ 0.309 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” ของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ได้ร้อยละ 30.9 และการใช้ความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” ของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงมากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_6 = 0.331$) รองลงมาคือ การกำหนดความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” ของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_1 = 0.317$) ในส่วนของการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” ของพนักงานบริษัท ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_7 = 1.602^{**} + 0.317^{**}X_1 + 0.040X_2 + 0.031X_3 + 0.015X_4 - 0.039X_5 + 0.331^{**}X_6$$

4.4.8 ปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวมของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

สมมติฐานที่ 8 : การจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และ การใช้ความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวม ของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

จากการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และ การใช้ความรู้ ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวม ของพนักงาน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่

4.24

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวมของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

ตัวแปร	b_1	t	p-value
ค่าคงที่	1.527	8.781	0.000**
การกำหนดความรู้ (X_1)	0.177	4.090	0.000**
การแสวงหาความรู้ (X_2)	0.124	2.706	0.007**
การสร้างความรู้ (X_3)	0.097	2.103	0.035*
การจัดเก็บความรู้ (X_4)	0.007	0.163	0.871
การเผยแพร่ความรู้ (X_5)	-0.021	-0.406	0.685
การใช้ความรู้ (X_6)	0.289	5.356	0.000**

$R = 0.703$; $R^2 = 0.494$; $SEE = 0.332$; $F = 41.705$; $Sig. = 0.000^{**}$

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.24 พบว่ามีค่า R^2 เท่ากับ 0.494 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวม ของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ได้ร้อยละ 49.4 และ การใช้ความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวม ของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงมากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_6 = 0.289$) รองลงมาคือ การกำหนดความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวม ของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_1 = 0.117$) ต่อมาคือการแสวงหาความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวม ของพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_1 = 0.124$) ลำดับต่อมาคือการสร้างความรู้ มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวม ของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($b_1 = 0.097$) ในส่วนของการจัดเก็บความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวม ของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวม ได้ดังสมการ

$$\hat{Y} = 1.527^{**} + 0.117^{**}X_1 + 0.124^{**}X_2 + 0.097^{*}X_3 + 0.007X_4 - 0.021X_5 + 0.289^{**}X_6$$

4.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์

จำกัด

จากแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน โดยเป็นคำถามปลายเปิดพนักงานมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

4.5.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการจัดลำดับความสำคัญของงาน

1. ในกรณีที่มียานเร่งด่วนเข้ามาพร้อมๆกัน พนักงานอยากให้หน่วยงาน หรือ หัวหน้างานมีการคัดกรองความสำคัญของงานก่อนที่จะแจกจ่ายให้พนักงาน เพื่อป้องกันการดำเนินงานที่ไม่เร่งด่วนก่อนงานที่เร่งด่วน

2. ต้องมีการแนะนำพนักงานใหม่ที่ขาดประสบการณ์ในการพิจารณาลำดับความสำคัญของงาน เพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานทำงานที่ไม่จำเป็นก่อนงานที่จำเป็น

4.5.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการบริหารด้วยข้อเท็จจริง

1. ต้องช่วยกันสร้างนิสัยในการลงบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นมูลอ้างอิงในการตัดสินใจเมื่อมีปัญหา หรือเมื่อต้องการสอบกลับข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา

2. การแก้ปัญหาโดยการตอบสาเหตุของปัญหาโดยตรงไปตรงมา ไม่มีการปกปิดปัญหาหรือสิ่งที่ทำผิดพลาด จะทำให้การแก้ไขปัญหาเป็นการแก้ไขที่ตรงจุดและยั่งยืน

4.5.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ

PDCA

1. องค์การต้องมีการอบรมพนักงานให้ทราบถึงทฤษฎีการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA เนื่องจากพนักงานหลายคนยังไม่เข้าใจในวงจรคุณภาพนี้

2. ต้องมีการชี้ให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของหลักการ วางแผนก่อนปฏิบัติงาน การตรวจสอบหลังปฏิบัติงาน และการแก้ไขงานเมื่อพบข้อบกพร่อง เพื่อป้องกันการส่งของเสียให้กระบวนการถัดไป

4.5.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา

1. การแก้ไขปัญหาทุกครั้งต้องแก้ที่ต้นเหตุของปัญหา เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา

2. เมื่อปัญหาต่างๆได้ผ่านการวิเคราะห์ให้ทราบถึงสาเหตุ และการป้องกันปัญหาแล้ว พนักงานต้องเคร่งครัดในวิธีการปฏิบัติงานดังกล่าว ต้องสร้างจิตสำนึกเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำอีก หากเกิดปัญหาเดิมซ้ำจากการไม่เคร่งครัดในการปฏิบัติงานแล้ว ต้องมีการลงโทษตามสมควร

4.5.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม

1. ควรปรับทัศนคติให้พนักงานเห็นความสำคัญของการวางระบบการตรวจสอบคุณภาพที่กระจายลงไปในแต่ละกระบวนการ เนื่องจากพนักงานบางคนอาจเห็นว่ายิ่งเพิ่มการตรวจสอบให้มากขึ้น เป็นการเพิ่มการจับผิดการทำงานของพนักงาน

2. การตรวจสอบคุณภาพด้วย Check list เป็นการตรวจสอบที่ง่ายและรวดเร็ว พนักงานตรวจสอบจึงควรเคร่งครัดในการใช้เอกสาร Check list และตรวจสอบให้ครบตามหัวข้อที่กำหนดไว้

4.5.6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า”

1. ต้องสร้างทัศนคติและเน้นย้ำให้พนักงานตระหนักถึงความรับผิดชอบในการส่งงานออกไปยังกระบวนการถัดไป โดยไม่ส่งของเสียออกไป

4.5.7 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน”

1. ต้องสร้างความตระหนักให้พนักงานเห็นความสำคัญของคุณภาพ ให้เห็นถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อตัวพนักงานทั้งทางตรงและทางอ้อมในกรณีหากพนักงานไม่สนใจถึงคุณภาพ

2. ต้องสร้างให้พนักงานรู้สึกถึงการได้รับสิ่งตอบแทนจากองค์กรเมื่อพนักงานมีความตระหนักในเรื่องคุณภาพของงานที่ทำ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปผล การอภิปราย และข้อเสนอแนะการวิจัย เรื่อง “การจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด” โดยระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2556 ถึง มกราคม 2557 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด จำนวน 263 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยโดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด จำนวน 263 คน โดยมีข้อมูลทั่วไปดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 30 ปี - 40 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือต่ำกว่า มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 2-6 ปี สังกัดแผนกประกอบภายใน (Assembly Shop) มีตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการความรู้ของพนักงาน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงให้เห็นว่า ระดับการจัดการความรู้โดยรวมของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด อยู่ในระดับมาก และระดับการจัดการความรู้โดยรวมไม่แตกต่างกันมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้ ด้านการกำหนดความรู้ ด้านการใช้ความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการเผยแพร่ความรู้

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงให้เห็นว่าพนักงานของบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด มีระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้ จิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” จิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา และจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” จิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA จิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการกระจายการความควบคุม จิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการลำดับความสำคัญของงาน และจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการจัดการด้วยข้อเท็จจริง

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณสามารถสรุปตามสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการลำดับความสำคัญของงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การใช้ความรู้มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการลำดับความสำคัญของงานในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือ การแสวงหาความรู้ และการสร้างความรู้ ตามลำดับ ในส่วนการกำหนดความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการลำดับความสำคัญของงาน ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการลำดับความสำคัญของงานได้ร้อยละ 33.8

สมมติฐานที่ 2 การจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การแสวงหาความรู้มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริงในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือ การใช้ความรู้ ในส่วนการกำหนดความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผัน

แปรของจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริงได้ร้อยละ 27.3

สมมติฐานที่ 3 การจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การใช้ความรู้มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือ การกำหนดความรู้ และการแสวงหาความรู้ ตามลำดับ ในส่วนการสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ได้ร้อยละ 39.8

สมมติฐานที่ 4 การจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การใช้ความรู้มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหาในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือ การกำหนดความรู้ และการแสวงหาความรู้ ตามลำดับ ในส่วนของการสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหาได้ร้อยละ 34.3

สมมติฐานที่ 5 การจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การใช้ความรู้มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุมในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือ การกำหนดความรู้ ในส่วนของการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุมได้ร้อยละ 43.2

สมมติฐานที่ 6 การจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้าน

แนวคิด โดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การใช้ความรู้มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือ การกำหนดความรู้และการสร้างความรู้ตามลำดับ ในส่วนของการแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ธานีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” ได้ร้อยละ 31.6

สมมติฐานที่ 7 การจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน”

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การใช้ความรู้มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือ การกำหนดความรู้ ในส่วนของการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิด โดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ธานีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” ได้ร้อยละ 30.9

สมมติฐานที่ 8 การจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวม

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การใช้ความรู้มีผลทางบวกต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวมในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ และการสร้างความรู้ตามลำดับ ในส่วนของการจัดเก็บความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวม ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวมของพนักงาน บริษัท ธานีประกอบรถยนต์ จำกัด ได้ร้อยละ 49.4

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธานีประกอบรถยนต์ จำกัด” สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธานีประกอบรถยนต์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธานีประกอบรถยนต์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณา ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธานีประกอบรถยนต์ จำกัด เป็นรายด้านพบว่า ระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัท ทรนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” มีค่าสูงสุดรองลงมาคือ ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา ด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม ด้านการลำดับความสำคัญของงาน และด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” พบว่า พนักงานมีระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพ ด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน” อยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องมาจากกระบวนการที่มีความตระหนักถึงคุณภาพอยู่ตลอดเวลา จะเป็นกระบวนการที่ลดโอกาสเกิดความผิดพลาดในการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายในเรื่องการซ่อมลดน้อยลงตามไปด้วย ดังนั้นกระบวนการที่มุ่งเน้นคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่ทำให้สามารถลดต้นทุนโดยรวมของบริษัทได้ โดยสิ่งต่างๆ เหล่านี้ย่อมมีผลให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่บริษัท ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบริษัท ทรนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด มีการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ ISO/TS 16949 ซึ่งเป็นระบบบริหารงานคุณภาพด้านอุตสาหกรรมยานยนต์ และระบบ MPS หรือ Mercedes-Benz Production System ซึ่งเป็นระบบควบคุมกระบวนการผลิตของ Mercedes-Benz เพื่อให้บรรลุถึงมาตรฐานด้านคุณภาพในการประกอบรถยนต์ Mercedes-Benz สิ่งต่างๆ เหล่านี้ได้มีการถ่ายทอดสู่พนักงานทุกคนที่เป็นส่วนสำคัญของกระบวนการผลิต ทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความตระหนักถึงคุณภาพอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ที่กล่าวว่าระดับความเชื่อมั่นของลูกค้ามีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพของผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นจึงต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่มจากการผลิตโดยยึดหลักการสร้างคุณภาพโดยรวมเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา พบว่า พนักงานมีระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา อยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องมาจากปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาใดๆ ขึ้น ต้องเร่งหาต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหา เนื่องจากการแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุถือเป็นการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำได้ดีที่สุด การแก้ไขและป้องกันปัญหาต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายส่วนงาน ดังนั้นจึงไม่ใช่หน้าที่ของคนใดคนหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บริษัท ทรนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด มีการใช้เครื่องมือวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เรียกว่า 8D Analysis หรือการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา 8 ขั้นตอน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดกระบวนการคิดแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ อีกทั้งการแก้ไขปัญหาคด้วยเครื่องมือ 8D Analysis นั้นต้องทำงานเป็นทีม โดยแต่ละทีมจะประกอบไปด้วยพนักงานในหลายฝ่ายและหลายระดับ ตั้งแต่พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้างาน และระดับวิศวกร ซึ่งทำให้พนักงานทุกฝ่ายและทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและทำให้การแก้ปัญหานั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2545) ที่กล่าวไว้ว่า การป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหาจะเกิดขึ้นได้เมื่อกำจัดที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งงานไปศึกษาเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สาเหตุของปัญหา หรือมีมาตรการแก้ไขที่กระบวนการ มิใช่แก้ที่ผลลัพธ์การป้องกันการเกิดซ้ำจะทำให้ได้ เมื่อมีการกำจัดสาเหตุของความเสียหาย ทบทวนมาตรฐานของงานและดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุต่างๆ เหล่านั้น

ด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” พบว่า พนักงานมีระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า” อยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องมาจากการทำงานที่ส่งผลให้กระบวนการมีคุณภาพนั้นผู้ปฏิบัติงานต้องตระหนักว่าลูกค้าไม่ใช่ผู้ที่อยู่ปลายทางเท่านั้น หากแต่กระบวนการถัดไปนั้นเปรียบเสมือนลูกค้าเช่นกัน นั่นคือ พนักงานผู้ปฏิบัติงานต้องคำนึงเสมอว่ากระบวนการถัดไปต้องได้รับแต่ของดีเพราะเปรียบเสมือนลูกค้า ต้องมีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องทุกขั้นตอน ต้องตรวจสอบอย่างถี่ถ้วนก่อนส่งให้กระบวนการถัดไป และเมื่อมีข้อผิดพลาดที่เกิดจากตัวพนักงาน ไปยังกระบวนการถัดไป ต้องรับฟังปัญหาและกลับมาปรับปรุงหาวิธีแก้ไขไม่ให้เกิดขึ้นอีก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบริษัท ธนบุรี ประกอบรถยนต์ จำกัด มีการจัดการด้านคุณภาพในเรื่องการสร้างวัฒนธรรมที่ให้แก่พนักงาน เพื่อคำนึงถึงการส่งงานที่ดีที่สุดไปยังกระบวนการถัดไปโดยการแจ้งกลับเมื่อพบปัญหา ซึ่งเรียกว่าเอกสารแจ้งกลับปัญหา (Feedback Information) โดยเอกสารดังกล่าวมีวัตถุประสงค์หลักให้ผู้ที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้รับทราบปัญหาเพื่อให้เกิดการระวังและมีการแก้ไขในครั้งต่อไป ซึ่งส่วนใหญ่แล้วพนักงานต่างให้ความร่วมมือในการรับข้อมูลและปฏิบัติตามวิธีการป้องกันปัญหาที่ได้รับแจ้ง มีความเข้าใจและยอมรับฟังการแจ้งกลับในข้อผิดพลาดของตนเองที่เกิดขึ้นเป็นอย่างดี เอกสาร Feedback Information จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญตัวหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความตระหนักถึงความรับผิดชอบในงานของตนเองที่ทำอยู่ และไม่ยอมที่จะส่งของเสียออกไปจากกระบวนการของตนเองเพราะกระบวนการถัดไปนั้นเปรียบเสมือนลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ คูเมะ (Kume) ที่กล่าวว่า ลูกค้าไม่ได้หมายถึง ผู้ใช้ปลายทางเสมอไป ดังนั้นพนักงานทุกคนในกระบวนการผลิตจึงมีผลต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่จะส่งให้ถึงมือลูกค้าภายนอก การบริหาร โดยยึดกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบครบวงจรเช่นนี้จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อเมื่อพนักงานแต่ละคนในกระบวนการสามารถทำงานของตนได้อย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น

ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA พบว่า พนักงานมีระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA อยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้งนี้เนื่องมาจาก PDCA เป็นแนวคิดอย่างง่ายที่ทำให้กระบวนการมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังควบคุมให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานบริษัท ธนบุรี ประกอบรถยนต์ จำกัด ปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO/TS 16949 ซึ่งมีความสอดคล้องโดยรวมตามแนวคิดของวงจรคุณภาพเดมมิง (PDCA) เช่น กระบวนการดำเนินงานเมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ ทำให้ต้องมีการวางแผน (P) การปฏิบัติตามแผน (D) การตรวจสอบ (C) และการปรับปรุงแก้ไข (A) โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ วิฑูรย์ สิมะ โขคดี (2545) ที่กล่าวว่า เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สว่นไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การนำวงจรคุณภาพไปปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องในทุกระดับขององค์การ จะทำให้เราสามารถปรับปรุงและเพิ่มคุณภาพงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน เมื่อปัญหาเดิมหมดไปเราก็สามารถแก้ปัญหาใหม่ๆ ได้ด้วยวงจรคุณภาพต่อไป

ด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม พบว่า พนักงานมีระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม อยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้งนี้เนื่องมาจากกระบวนการที่มีคุณภาพนั้นต้องมีการให้ความสำคัญตลอดทั้งกระบวนการ ไม่ใช่เน้นเพียงการตรวจสอบก่อนส่งมอบเท่านั้น การกระจายการควบคุมจึงเป็นการสร้างความมีคุณภาพให้เกิดขึ้นตั้งแต่ต้นทางตลอดจนระหว่างทาง และปลายทาง กล่าวคือ การให้ความสำคัญตั้งแต่การตรวจสอบวัตถุดิบก่อนเข้าสู่กระบวนการ และการเน้นย้ำให้พนักงานทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่แรกนั่นเอง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด มีการจัดการด้านกระบวนการภายใต้ระบบ MPS ซึ่งมีการแบ่งส่วนการควบคุมคุณภาพในกระบวนการ ที่เรียกว่า CS หรือ Control System ออกเป็น 4 ส่วนได้แก่ CS1, CS2, CS3 และ CS4 โดยส่วนที่เป็นจุดเริ่มต้นของคุณภาพนั้นก็คือ CS1 ซึ่งหัวใจสำคัญของ CS1 คือการทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรก (Do It Right The First Time) เช่น การตรวจชิ้นงานก่อนรับเข้ามา การทำงานตามเอกสารการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และต้องตรวจสอบความเรียบร้อยของงานก่อนส่งให้กระบวนการถัดไปทุกครั้ง หรือเรียกสั้นๆว่า รับของดี ทำของดี และส่งของดี โดยสิ่งต่างๆเหล่านี้นอกจากเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการแล้วยังทำให้ลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของการซ่อม (Rework cost) ได้อีกด้วย โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ อิชิกาวา (Ishikawa: 1985) ที่กล่าวว่า การควบคุมคุณภาพในระบบคิวซีนี้จะเน้นที่กระบวนการผลิต เน้นที่การตรวจสอบเพื่อค้นหาข้อผิดพลาดและหาทางแก้ไขเพื่อให้สินค้าและบริการนั้นๆ ได้มาตรฐานและที่สำคัญระบบนี้เน้นที่การป้องกันเพื่อลดความสูญเสียในการผลิต ลดความสูญเสียเปล่าของแรงงาน ลดค่าใช้จ่ายโดยให้เกิดคุณภาพในทุกๆ ด้านและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ด้านการลำดับความสำคัญของงาน พบว่า พนักงานมีระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการลำดับความสำคัญของงาน อยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้งนี้เนื่องมาจากการทำงานที่มีคุณภาพต้องมีการวางแผนงานที่ดี ซึ่งการวางแผนงานนั้นต้องคำนึงถึงความสำคัญของงานแต่ละงานเพื่อให้เกิดการแยกแยะลำดับความสำคัญอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด มีลักษณะงานที่มีความหลากหลาย บางหน่วยงานต้องพบกับการแก้ปัญหาในเรื่องเร่งด่วนที่พร้อมกันหลายเรื่อง เช่น หน่วยงานซ่อมบำรุงที่ต้องพบปัญหาเครื่องจักรชำรุดพร้อมๆ กันและต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนอยู่บ่อยครั้ง ทำให้พนักงานของหน่วยงานบำรุงรักษาต้องรู้จักวิธีการแยกแยะความสำคัญของปัญหา เช่น เมื่อมีเครื่องจักรเสียในเวลาพร้อมกัน มากกว่า 1 เครื่อง พนักงานผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาต้องประเมินความสำคัญของเครื่องจักรแต่ละเครื่องก่อน โดยอาจพิจารณาจากความสำคัญ ผลกระทบต่อฝ่ายผลิต การหาเครื่องจักรสำรอง ความยากง่ายในการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แก้ปัญหา ระยะเวลาในการแก้ปัญหา เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้ จะช่วยทำให้การตัดสินใจเพื่อวางแผนเลือกแก้ปัญหา กับสิ่งที่เร่งด่วนกว่า โดยแยกแยะจากความสำคัญเป็นหลัก จะทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์ฯ สสจ.ขอนแก่น (2555) กล่าวว่า การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา และการวิเคราะห์สาเหตุปัจจัยของปัญหา เนื่องมาจากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด จึงจำเป็นต้องลำดับความสำคัญของปัญหา เพื่อพิจารณาความเร่งด่วนที่จะแก้ไขก่อน แล้วนำปัญหาคงกล่าวมาวิเคราะห์เหตุปัจจัย โดยใช้หลักความเป็นไปได้เพื่อนำไปสู่การคัดเลือกกลวิธีที่มีประสิทธิภาพต่อการดำเนินงาน

ด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง พบว่า พนักงานมีระดับจิตสำนึกต่อคุณภาพด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง อยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้งนี้เนื่องมาจากการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริงนั้นหมายถึงการใช้ข้อมูลจริงในการตัดสินใจในสถานการณ์ ซึ่งข้อมูลจริงหรือข้อเท็จจริง จะช่วยให้ความผิดพลาดลดน้อยลง อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่สามารถพิสูจน์ได้ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ให้ความสำคัญกับการเก็บ การจดบันทึกข้อมูลด้านคุณภาพต่างๆ ในกระบวนการผลิตไว้อย่างละเอียดและเป็นระบบ เช่น การบันทึกผลการตรวจติดตามค่า Parameter สารเคมีต่างๆในระบบเตรียมผิวตัวถังรถยนต์ ซึ่งค่าพารามิเตอร์สารเคมีต่างๆ นั้น มีผลโดยตรงต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ และต้องควบคุมให้อยู่ในค่ากำหนด (Specification) หากในระหว่างการเฝ้าติดตามกระบวนการพบว่าค่าพารามิเตอร์นั้นออกจากค่าที่กำหนดไว้ จะต้องมีการตัดสินใจอย่างเร่งด่วนและหาวิธีแก้ไขเพื่อหยุดไม่ให้อุปกรณ์กลไกและขยายผลเป็นวงกว้าง ดังนั้นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจปัญหาจะต้องมีข้อมูลที่มากพอ และละเอียดพอที่จะนำมาประกอบการตัดสินใจ เช่น ข้อมูลทางสถิติของค่าพารามิเตอร์ในช่วงเวลาที่ผ่านมา เป็นต้น จึงเห็นได้ว่าการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงย่อมลดโอกาสของการตัดสินใจที่ผิดพลาด และช่วยป้องกันการเกิดงานที่ไม่มีคุณภาพหลุดออกไปสู่กระบวนการถัดไปได้ ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ มัลลิกา ต้นสอน (2544) ได้สรุปว่า การจัดการจะมีประสิทธิภาพกับทุกองค์การ การจัดการเชิงสถานการณ์จะให้ความสำคัญกับข้อมูลตัวแปรและข้อจำกัดของสถานการณ์ สภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจและสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจัดการให้เหมาะสมกับแต่ละเหตุการณ์เพื่อให้มีงานคุณภาพมากยิ่งขึ้น

5.2.2 การวิเคราะห์การจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

จากการศึกษาพบว่าการจัดการความรู้ด้านการกำหนดความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ และด้านการสร้างความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวมของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด โดยตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวมของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ได้ร้อยละ 49.4 โดยปัจจัยที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด มากที่สุด คือปัจจัยด้านการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใช้ความรู้ รองลงมาคือ ด้านการกำหนดความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ และด้านการสร้างความรู้ ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการเผยแพร่ความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพโดยรวมของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า

การใช้ความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ทั้งนี้เนื่องมาจาก การใช้ความรู้นั้นมีอยู่หลายด้านด้วยกัน หนึ่งในนั้นคือการนำความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลมาถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้รับรู้หรือการสอนงานให้ผู้อื่น ซึ่งเป็นการใช้ความรู้ที่มีอยู่อย่าง เป็นประโยชน์ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาทางด้านความรู้กับตัวพนักงานทั้งผู้ให้ความรู้และผู้รับความรู้ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด มีการสนับสนุนให้พนักงานมีการสอนงานของในแต่ละหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น เมื่อมีตัวแทนของพนักงานได้เข้ารับการอบรมเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว จะนำความรู้ต่างๆที่รับมานำไปถ่ายทอดให้เพื่อนพนักงานได้รับทราบ ซึ่งสอดคล้องกับ Tyoko Toyama (อ้างถึงใน บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ, 2548) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นการจัดการเพื่อเอื้อให้เกิดความรู้ใหม่ โดยใช้ความรู้ที่มีอยู่ และประสบการณ์ของคนในองค์กรอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดการถ่ายทอดเพื่อพัฒนานวัตกรรมที่จะทำให้มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่งทางธุรกิจ

การกำหนดความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ทั้งนี้เนื่องมาจากการกำหนดความรู้คือ ส่วนหนึ่งของการกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้มีความมั่นใจได้ว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถได้รับความรู้ที่ตรงกับงานและหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ การกำหนดความรู้จึงเป็นการสร้างขอบเขตให้พนักงานเข้าใจในงานของตนอย่างแท้จริงและลดโอกาสเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด มีการจัดการกับพนักงานใหม่ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน หรือเมื่อต้องรับผิดชอบในหน้าที่ใหม่ พนักงานทุกคนต้องผ่านการอบรมในภาคทฤษฎีและทดลองปฏิบัติก่อนทุกครั้ง จากนั้นต้องมีการประเมินพนักงาน เพื่อกำหนดให้ชัดเจนว่าพนักงานแต่ละคนมีความรู้ในงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบ โดยระบุเป็นระดับทักษะความรู้เรียกว่า Skill matrix เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับความรู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ พสุ เดชะรินทร์ (2546) ที่กล่าวว่าการบริหารความรู้ เป็นกระบวนการหรือเป็นระบบในการสรรหาความรู้ที่ถูกต้องสำหรับบุคคลที่เหมาะสมในเวลาที่เหมาะสม และช่วยให้มีการแบ่งปันความรู้ความเหมาะสมเพื่อช่วยให้องค์กรพัฒนา และปรับปรุงความสามารถในการดำเนินงาน

การแสวงหาความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ทั้งนี้เนื่องมาจาก การแสวงหาความรู้เป็นการแสดงออกถึงความต้องการเพิ่มพูนความรู้ของบุคคล ซึ่งอาจจะเกี่ยวหรือไม่เกี่ยวกับงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ก็ได้ การแสวงหาความรู้จะทำให้ผู้ที่ใฝ่รู้เกิดความรู้เพิ่มขึ้นและสามารถคิดวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่ต้องตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ส่วนใหญ่แล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารทบทวนเนื้อหาสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับผูกพันไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นผู้ที่ยินดีที่จะเปิดรับความรู้ใหม่ที่เข้ามาอยู่เสมอ ซึ่งเห็นได้จากเมื่อมีกิจกรรมการอบรมต่างๆ แล้วพนักงานส่วนใหญ่จะให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมเป็นอย่างดี อีกทั้งเชื่อว่าอายุไม่ใช่ข้อจำกัดในการเปิดรับความรู้ใหม่ ดังนั้น เมื่อพนักงานมีความใฝ่รู้ และอยากที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ แล้ว จึงเป็นผลให้พนักงานมีความรู้ทักษะมากขึ้น ซึ่งจะเป็นการส่งผลดีต่อคุณภาพของงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับ บุญดี บุญกิจ (2548) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ขั้นตอนการจัดการความรู้สำเร็จ คือ บรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อใช้ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ระบบสารสนเทศก็มีส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันได้รวดเร็วขึ้นและทำให้การแสวงหาความรู้ใหม่จากภายนอกรวดเร็วยิ่งขึ้น

การสร้างความรู้ มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ทั้งนี้เนื่องจาก การสร้างความรู้เป็นการคิดค้นหาวิธีการหรือความรู้ใหม่เพื่อพัฒนากระบวนการ หรือคิดค้นความรู้ใหม่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด นั้นบางกระบวนการมีความสลับซับซ้อนในการปฏิบัติงาน ซึ่งในหลายๆครั้ง พนักงานที่ปฏิบัติงานสามารถเสนอแนะวิธีการลดขั้นตอนความยุ่งยากของงาน โดยสิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานเกิดความภูมิใจในข้อเสนอแนะของตนเอง เกิดความใส่ใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลต่อคุณภาพของงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับ Philip B Crosby (1984) กล่าวว่า การกระตุ้นให้พนักงานเสนอแนะวิธีการปรับปรุงคุณภาพที่เขาประสบแก่ผู้บริหาร เพื่อให้เกิดการรณรงค์แก้สาเหตุที่ผิดพลาดให้ได้ตามจุดมุ่งหมาย วิธีการเช่น การจัดทำข้อเสนอแนะให้พนักงานเขียนแจ้งปัญหาจากประสบการณ์ที่ผ่านมา วิธีนี้ใช้ได้ผลมาก แต่ข้อสำคัญเมื่อได้รับการเสนอแนะแล้วต้องนำไปทดลองอย่างจริงจังโดยฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องมารับไปจัดการและหากได้ผลจริงต้องกล่าวชื่นชมหรือมีรางวัลให้ผู้เสนอแนะ

การจัดเก็บความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ทั้งนี้เนื่องมาจาก การจัดเก็บความรู้ที่ดีต้องสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการค้นคว้า การจัดเก็บความรู้ไม่ควรอยู่ในตัวบุคคลเท่านั้น แต่ต้องเป็นความรู้ที่อยู่ในสื่อกลางขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด มีการจัดการเอกสารที่เป็นแหล่งรวมความรู้ เช่น เอกสารการปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของบริษัทนั้นยังต้องมีการปรับปรุงอยู่บ้างในบางส่วน เนื่องจากการเข้าถึงข้อมูลความรู้ด้วยการสืบค้นยังทำได้ยาก สาเหตุจากปัญหา เช่น การจำแนกหมวดหมู่ของกลุ่มเอกสารที่มีจำนวนมาก เป็นต้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สะดวกในการแสวงหาความรู้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ กรรณก ทิพรส และ พิชัย ตั้งภิญโญ พุฒิกุล (2548) กล่าวว่า กระบวนการจัดระบบความรู้เกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงความรู้ได้โดยช่องทางที่องค์กรจัดเตรียมไว้ได้อย่างง่าย เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การเผยแพร่ความรู้ ไม่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ทั้งนี้เนื่องมาจากการเผยแพร่ความรู้ที่คตินั้นต้องมีการกระจายข้อมูลที่ทั่วถึงและทันเวลา ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด ต้องอาศัยข้อมูลต่างๆ ในการทำงานเป็นจำนวนมาก โดยข้อมูลส่วนใหญ่คตินั้นมีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์และกระบวนการ ซึ่งในบางครั้งพบว่า การแจ้งข้อมูลที่จำเป็นเกิดความไม่ทั่วถึงหรือล่าช้า เช่น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแผนการผลิต ขั้นตอนการแจ้งจากฝ่ายวางแผนไปยังพนักงานที่เกี่ยวข้องบางส่วนมีความล่าช้าอยู่บ้าง เป็นผลให้เกิดความไม่สัมพันธ์กันของกระบวนการผลิตระหว่างส่วนที่ได้รับข้อมูลทันเวลาและส่วนที่ได้รับข้อมูลล่าช้า เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Carla O'Dell และ Jackson Grayson (อ้างถึงใน บรูซ ซีริมาฮาสาคร, 2550) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการ ในเวลาที่เหมาะสมรวมทั้งช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและนำความรู้ไปปฏิบัติ เพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

จากการวิจัย พบว่าการจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด อยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้บริษัทได้มีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ด้านการใช้ความรู้ บริษัทควรมีการสนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ความรู้ของตนเองที่มีอยู่ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น เมื่อมีการส่งพนักงานไปดูงานต่างประเทศ หลังจากที่พนักงานกลับมาแล้ว ให้พนักงานทำการนำเสนอสิ่งที่ได้รับจากการอบรม และแผนในการนำมาปฏิบัติใช้งานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นต้น

2. ด้านการกำหนดความรู้ บริษัทควรมีการวางระบบในการสำรวจหัวข้อการฝึกอบรมที่จำเป็นแก่พนักงาน (Training Need) เพื่อให้พนักงานได้รับการอบรมที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานที่รับผิดชอบ และตรงตามความต้องการของพนักงาน และบริษัทควรมีการทบทวนความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานเป็นประจำทุกปี เนื่องจากในแต่ละปีอาจมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการหรือเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานซึ่งเพื่อเป็นการกำหนดความรู้ให้พนักงานได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จึงต้องมีการเพิ่มพูนความรู้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ด้านการแสวงหาความรู้ บริษัทควรปรับปรุงการจัดการด้านข้อมูลเอกสารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น มีการจัดวาง จัดเก็บและพร้อมสำหรับการค้นคว้า เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงเอกสารได้ง่าย เนื่องจากจะเป็นการช่วยส่งเสริมไม่ให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายในการแสวงหาความรู้

4. ด้านการสร้างความรู้ บริษัทควรมีกิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานมีการคิด การพัฒนาต่อยอดความรู้ที่มีอยู่รอบตัวให้มีประโยชน์ หรือเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การส่งเสริมกิจกรรมด้านการเขียนข้อเสนอแนะ การแสดงออกทางความคิดเพื่อเสนอให้เกิดการปรับปรุงพัฒนากระบวนการ หรืองานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ ซึ่งสามารถทำได้โดยการจัดการประกวดเพื่อชิงรางวัล และทำให้พนักงานเกิดความสนใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น การมีส่วนร่วมของพนักงาน ด้านความรับผิดชอบของพนักงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ เพื่อนำผลที่ได้มาทำการปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิผลของกระบวนการผลิต

2. ควรศึกษาการจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงานบริษัทอื่นๆ ในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ด้วยกัน ว่าในแต่ละบริษัทมีรูปแบบที่แตกต่างกันหรือไม่ และมีลักษณะเดียวกันหรือไม่ อย่างไร ภายใต้ลักษณะอุตสาหกรรมที่มีความคล้ายคลึงกัน เพื่อนำไปสู่ประโยชน์ในการสร้างระบบ หรือนำไปสู่การต่อยอดเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ต่อไป

บรรณานุกรม

- กรกนก ทิพรส และ พิชัย ตั้งภิญโญพุดผิคุณ. 2548. “KM ก้าวต่อไปของการพัฒนาหน่วยราชการ (KM:the next step of official institutions development),” จุฬาลงกรณ์ ธุรกิจปริทัศน์.
- กิตติภูมิ มีประดิษฐ์. 2537. ความตระหนักในสิ่งแวดล้อม. เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กุลวดี ราชภักดี. 2545. “ความตระหนักและการปฏิบัติตนเกี่ยวกับการประหยัดพลังงานไฟฟ้าของนักศึกษาในหอพักสถาบันอุดมศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ขวัญ สวงนเสริมศรี. 2529. “ความรู้และจิตสำนึกของคณะกรรมการหมู่บ้าน(กม.)ในการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม ศึกษากรณีอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอน บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จันทน์ เกียรติโพธา. 2542. “ความตระหนักในมลพิษทางอากาศของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิราพร ชายสวัสดิ์. 2550. “การจัดการความรู้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นเขต 1.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชวลิต สุกศักดิ์ธำรง. 2550. “ความสำเร็จในการนำแนวคิดการจัดการความรู้ไปปฏิบัติในองค์กร และผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากร”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2545. TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กซ์เพอร์เน็ท จำกัด.
- ดวงใจ รักษากุล. 2545. “แนวทางการพัฒนาระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ไปสู่ระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM).” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทนงศักดิ์ ประสบกิตติคุณ. 2534. “การประเมินค่าจิตสำนึกในปัญหาสิ่งแวดล้อมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จังหวัดตราด.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอน บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์. 2551, 1 ธันวาคม. “จิตสำนึกคุณภาพ อาวุธสำคัญเพื่อความอยู่รอด.” โปสทูเคย์. หน้า 9.
- ทิพย์รัตน์ อติวัฒน์ชัย. 2550. “การจัดการความรู้ในวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นงลักษณ์ วงศ์นอม. 2547. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความตระหนักถึงความสำคัญกับความสามารถในการนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีไปใช้ในชีวิตประจำวันของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จังหวัดสมุทรสงคราม.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- นันทรัตน์ ศรีนุ่นวิเชียร. 2548. “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง และประสิทธิผลของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล. บัณฑิตวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บดินทร์ วิจารณ์. 2550. การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- บุญดี บุญญากิจ และ คณะ. 2548. การจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: จีรวัฒน์เอ็กซ์เพรส.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543. เทคนิคการใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์.
- บุรชัย ศิริมหาสาร. 2550. จัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว.
- ปริทรรศน์ พันธบุรุษรงค์. 2545. TQM ภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สสท.
- พรจักรี มณีนาถ. 2545. “ความรู้และความตระหนักเกี่ยวกับมลพิษสิ่งแวดล้อมในกรุงเทพมหานคร ของนิสิตระดับปริญญาตรี.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัชร์ภรณ์ เคนนิม. 2545. “ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้และความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของภาคธุรกิจในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- เพ็ญจันทร์ ธาตุไพบูลย์. 2546. “ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความตระหนักต่อสุขภาพ และสิ่งแวดล้อมจากการใช้สารเคมีทางการเกษตรของเกษตรกรผู้ปลูกทุเรียน จังหวัดจันทบุรี.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเกษตรศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพพรรณ ธรรมวิฐาน. 2544. “ความตระหนักถึงผลกระทบของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่อสิ่งแวดล้อมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดนครพนม.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มัลลิกา ต้นสอน. 2544. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กซ์เบอร์เน็ท จำกัด
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. 2545. การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน. กรุงเทพฯ : บพิศการพิมพ์.
- วิจารณ์ พานิช. 2546. การจัดการความรู้ในยุคสังคมและเศรษฐกิจบนฐานความรู้. กรุงเทพมหานคร : สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.).
- วิจารณ์ พานิช. 2549. KM วันละคำ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทตลาดา พับลิเคชั่น จำกัด.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541. TQM คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : บริษัท เนชั่นบุ๊คส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด.
- วิสูตร ยังพลจันทร์. 2544. “ความตระหนักในความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของพนักงาน ปฏิบัติการ คลังน้ำมัน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน).” ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลก ธุรกิจ.
- สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์. 2542. มุ่งสู่คุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- สมหวัง วิทยาปัญญานนท์. 2549. “การบริหารข้อเท็จจริงด้วยหลักการห้าจริง.” [Online]. เข้าถึงได้จาก <http://www.budmgt.com/quarry/qua01/fact-mgt-5g.html> ค้นเมื่อ(8 มีนาคม 2557)
- สคูดี งามภูพันธ์. 2542. “การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์และความตระหนักต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่ได้รับการสอนโดยใช้เกมส์สิ่งแวดล้อมประกอบการเรียน ตามคู่มือครู.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการมัธยมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สันติ ศรีอ่อน. 2545. “ความตระหนักของประชาชนในพื้นที่ตำบล บางกระทึก อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ต่อการอนุรักษ์แม่น้ำท่าจีน.” ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
เฟื่องฟ้าพรินติ้ง.
- สุชาดา ศิริถัน. 2540. “ความตระหนักถึงผลกระทบของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีต่อ
สิ่งแวดล้อมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 กลุ่มโรงเรียนกรมสามัญศึกษา ในเขต
กรุงเทพมหานคร กลุ่มที่ 5.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอน บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุนัญฐา สุขเวช. 2542. “จิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อมของพนักงานบริษัทเอกชนที่ได้รับการรับรอง
มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14000) ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด”
ภาคนิพนธ์ปริญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- เสาวลักษณ์ ศรีบุญเรือง. 2542. “ความตระหนักถึงผลกระทบของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มี
ต่อสิ่งแวดล้อม ของครูวิทยาศาสตร์ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เขตการศึกษา 9.”
วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อนุสรณ์ กาลดิษฐ์. 2548. “การศึกษาความรู้และความตระหนักของนักศึกษาที่มีผลต่อปัญหา
สิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ ในเขต
กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมศึกษา บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อาทิตา ชูตระกูล. 2543. “จิตสำนึกคุณภาพ.” [Online]. เข้าถึงได้จาก
<http://service.christian.ac.th/mda/HTML/speed.ppt> ค้นเมื่อ (8 มีนาคม 2557)
- Carter V. Good. **Dictionary of Education**. New York : McGraw – Hill Book Company.
- Dinesh P. Chapagain. “**Pro-socio Behavioral Interventions for Developing Quality Mindset
from Early Age.**” 3rd Regional Quality Convention. Kathmandu. Nepal, July. 2004
- Kreitner (1995 อ้างอิงใน สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.2551)
- Philip B Crosby. 1984. **Quality Without Tears.** [Online]. เข้าถึงได้จาก
<http://uhost.rmutp.ac.th/tasancee.p/Unit%205/5-IQGuru.html> ค้นเมื่อ (8 มีนาคม 2557)
- Runes D. D. 1971. **Dictionary of Philosophy**. New Jersey : Littlefield Adam & Company.
- Shigeo, Shingo. 1992. “**A Study of the Toyota production system from an Industrial
Engineering Viewpoint.**” Cambridge : Productivity Press.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน
บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลของการวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ที่มีผลต่อจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานและองค์การ

ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประกอบวิทยานิพนธ์เท่านั้น ขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือว่าเป็นความลับและจะไม่มีการเผยแพร่ใดๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะเป็นการนำเสนอข้อมูลในภาพรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น เพื่อใช้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เชิงวิชาการ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาจิตสำนึกคุณภาพของพนักงาน

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือ

อารีฟิน กิจคงพัฒน์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ (เศษปีที่เกินหกเดือนนับเพิ่มไปอีกหนึ่งปี)

() ไม่เกิน 25 ปี

() มากกว่า 25 ปี - 30 ปี

() มากกว่า 30 ปี - 40 ปี

() มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือต่ำกว่า

() อนุปริญญาหรือเทียบเท่า(ปวส.)

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้

() ไม่เกิน 2 ปี

() มากกว่า 2 ปี - 6 ปี

() มากกว่า 6 ปี - 10 ปี

() มากกว่า 10 ปี - 20 ปี

() มากกว่า 20 ปี

5. ฝ่ายที่สังกัด

() แผนกประกอบตัวถัง (Body shop)

() แผนกสี (Paint shop)

() แผนกประกอบภายใน(Assembly shop)

() แผนกโลจิสติก (Logistic)

() แผนกบริหารงานคุณภาพ (QM)

() แผนกบำรุงรักษา (Maintenance)

() อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ตำแหน่งงาน

() พนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต

() เจ้าหน้าที่สำนักงาน

() หัวหน้าจุด

() โฟแมน (Foreman)

() วิศวกร

() ซุปเปอร์ไวเซอร์ (Supervisor)

() ผู้จัดการฝ่าย/ผู้จัดการแผนก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการความรู้

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ปัจจัยด้านการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
การกำหนดความรู้					
1. เมื่อมีขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ ท่านต้องผ่านการอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริงทุกครั้ง					
2. ท่านสามารถทราบแหล่งข้อมูลต่างๆ (เช่น WI) เมื่อต้องการใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงาน					
3. บริษัทมีการกำหนดหัวข้อหรือชื่อเอกสารสำหรับการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน					
4. บริษัทมีการสำรวจหัวข้อการฝึกอบรมที่จำเป็น (Training need) เพื่อเพิ่มทักษะให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีคุณภาพ					
5. ท่านสามารถระบุความต้องการและกำหนดความรู้เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
การแสวงหาความรู้					
6. ท่านยินดีที่จะเปิดรับความรู้ใหม่ที่อยู่เสมอ					
7. ท่านสนใจความรู้ที่มีอยู่ทั่วไป ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับงานก็ตาม					
8. ท่านมักแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคคลรอบข้าง โดยไม่ต้องรอให้มีการแจ้งจากบริษัท					
9. ท่านคิดว่าบริษัทมีระบบการจัดการข้อมูลเอกสารสำหรับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
10. สำหรับท่านแล้ว อายุไม่ใช่ข้อจำกัดในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม					
การสร้างความรู้					
11. ท่านเห็นว่าบริษัทสร้างแรงจูงใจให้ท่านคิดค้นความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ เช่น ข้อเสนอแนะ เป็นต้น					
12. ท่านมักจะพัฒนาวิธีการทำงานให้ดีขึ้นโดยไม่กระทบต่อคุณภาพ					
13. ท่านค้นพบวิธีการใหม่ที่ทำให้การทำงานง่ายขึ้นโดยไม่กระทบต่อคุณภาพอยู่บ่อยครั้ง					
14. เมื่อท่านค้นพบความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ ท่านจะรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างเป็นระบบ					
15. ท่านมีความภูมิใจ เมื่อข้อเสนอแนะของท่าน นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ห้ามเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยด้านการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
การจัดเก็บความรู้					
16. บริษัทมีการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่านเป็นหมวดหมู่ อย่างชัดเจน					
17. ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบของบริษัทได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เช่น Kiosk หรือ Café เป็นต้น					
18. การใช้งานข้อมูลในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกมากกว่าในรูปของเอกสาร, กระดาษ, แฟ้ม ฯลฯ					
19. ท่านคิดว่าบริษัทมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น การ Update เอกสาร					
20. บริษัทมีการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล ความรู้ที่ง่ายและสะดวกต่อการทำงานของพนักงาน					
การเผยแพร่ความรู้					
21. ท่านเห็นว่า บริษัทมีระบบการกระจายข้อมูลหรือความรู้ใหม่ อย่างมีประสิทธิภาพ					
22. ท่านได้รับข้อมูลหรือความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทันเวลาเสมอ					
23. หากท่านสงสัยหรือไม่เข้าใจในข้อมูลเมื่อมีผู้ถ่ายทอดความรู้ ท่านจะสอบถามโดยทันที					
24. ท่านมักจะช่วยกระจายข้อมูลหรือความรู้ใหม่ ให้กับเพื่อนร่วมงานอย่างทั่วถึง					
25. การกระจายข้อมูลหรือความรู้มีประสิทธิภาพ ช่วยลดโอกาสเกิดปัญหาการปฏิบัติงานได้					
การใช้ความรู้					
26. หลังการฝึกอบรมต่างๆ ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
27. บริษัทมีการสนับสนุนให้พนักงานใช้ความรู้ที่มีอยู่เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพงาน					
28. ท่านเห็นด้วยกับคติที่ว่า “ผู้ที่ไม่ได้นำความรู้ที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์ มีค่าเท่ากับไม่มีความรู้”					
29. การสอนหรือแนะนำความรู้ให้ผู้อื่น ถือเป็นการใช้ความรู้ที่มีประโยชน์					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้พิมพ์ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ปัจจัยด้านจิตสำนึกต่อคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านการลำดับความสำคัญของงาน					
1. การจัดลำดับความสำคัญของงานคือการวางแผนในการทำงาน					
2. ท่านสามารถแยกแยะลำดับความสำคัญของงานที่ท่านรับผิดชอบ					
3. ท่านคิดว่าการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ท่านนั้น มีผลต่อคุณภาพของงานที่ออกมา					
4. ท่านมีการวิเคราะห์ความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติหลังจากได้รับมอบหมายทุกครั้ง					
5. การลงมือทำงานที่ไม่มีความสำคัญก่อน อาจส่งผลให้งานที่มีความสำคัญกว่า นั้นไม่มีคุณภาพ					
ด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเท็จจริง					
6. การตัดสินใจบนข้อเท็จจริงช่วยให้งานมีคุณภาพมากขึ้น					
7. ท่านเป็นผู้ที่ยอมรับข้อมูลเมื่อได้ทดลองปฏิบัติจริงหรือพิสูจน์ด้วยตัวเองเท่านั้น					
8. การทำงานโดยใช้ประสบการณ์เป็นหลักมากกว่าการเก็บข้อมูลจริง มีโอกาสทำให้ผลของงานผิดพลาดได้					
9. การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง ช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานระหว่างบุคคล					
ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Action)					
10. การวางแผนก่อนลงมือปฏิบัติงาน ช่วยลดโอกาสเกิดปัญหาด้านคุณภาพได้					
11. การปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้ ช่วยให้การควบคุมงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ					
12. ท่านตรวจสอบความถูกต้องทุกครั้งหลังการปฏิบัติงาน					
13. ท่านหาแนวทางแก้ไขด้วยตนเองเมื่อพบว่าสิ่งที่ปฏิบัตินั้นมีโอกาสผิดพลาด					
ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา					
14. การหามาตรการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ เป็นหน้าที่ของทุกฝ่ายที่					

เอกสารนี้เป็นเอกสารของสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยด้านจิตสำนึกต่อคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
15. การแก้ไขปัญหาที่สาเหตุเป็นการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำที่ดีที่สุด					
16. ท่านให้ความร่วมมือในการป้องกันปัญหาด้านคุณภาพที่เกิดขึ้นเสมอ					
17. ความไม่เข้าใจในสาเหตุของปัญหาด้านคุณภาพทำให้ไม่สามารถป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำได้					
18. กรณีที่ยังเกิดปัญหาซ้ำอยู่ แสดงว่าการแก้ไขปัญหานั้นไม่มีประสิทธิภาพ					
ด้านการควบคุมกระบวนการและการกระจายการควบคุม					
19. ท่านเป็นผู้ที่ทำงานตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน(WI) อย่างเคร่งครัด					
20. การไม่ตรวจสอบงานหลังการปฏิบัติทำให้มีโอกาสเกิดข้อบกพร่องได้					
21. การตรวจสอบชิ้นงานหรือวัตถุดิบก่อนการปฏิบัติงาน เป็นการลดโอกาสเกิดของเสียจากกระบวนการทำงานของท่าน					
22. การใช้เอกสารบันทึกการตรวจ (Check list) เป็นการช่วยเพิ่มคุณภาพของงาน					
23. คุณภาพที่เกิดจากการทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรก (CSI) ดีกว่ามุ่งเน้นการตรวจสอบคุณภาพที่ปลายทาง					
ด้านแนวคิดโดยให้ “กระบวนการถัดไปคือลูกค้า”					
24. ท่านคิดว่า “ลูกค้า” คือผู้ที่ท่านต้องยอมรับฟังข้อเสนอแนะเสมอ					
25. ท่านให้ความสำคัญของงานก่อนส่งมอบไปยังกระบวนการถัดไปทุกครั้ง					
26. ท่านเห็นว่ากระบวนการถัดไปจากท่าน เปรียบเสมือนลูกค้า					
27. กรณีที่มีการแจ้งกลับถึงการทำงานที่ผิดพลาดของท่าน ท่านจะยินดียอมรับและปรับปรุงแก้ไข					
28. ท่านจะส่งมอบสิ่งที่ดีที่สุดเท่านั้นให้กับกระบวนการทำงานถัดไป					
ด้านแนวคิดโดยให้ “คุณภาพต้องมาก่อน”					
29. ท่านตระหนักถึงคุณภาพของงานทุกครั้งที่ปฏิบัติ					
30. คุณภาพที่ดี คือสิ่งที่ก่อให้เกิดรายได้แก่บริษัท					
31. คุณภาพทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและสร้างความน่าเชื่อถือแก่บริษัท					
32. การทำงานให้มีคุณภาพเป็นการช่วยลดต้นทุนของบริษัท					
33. ท่านตระหนักดีว่า คุณภาพคือสิ่งสำคัญที่สุดที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับบริษัท					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้ใช้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพของพนักงาน
ท่านมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับจิตสำนึกต่อคุณภาพ เพื่อนำไปปรับปรุงหรือ
พัฒนากระบวนการทำงาน

1. ด้านการจัดลำดับความสำคัญ

.....

.....

2. ด้านการบริหารด้วยข้อเท็จจริง

.....

.....

3. ด้านการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Action)

.....

.....

4. ด้านการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา

.....

.....

5. ด้านกระบวนการและการกระจายการควบคุม

.....

.....

6. ด้านแนวคิดโดยให้ กระบวนการถัดไปคือลูกค้า

.....

.....

7. ด้านแนวคิดโดยให้ คุณภาพต้องมาก่อน

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนครบทุกข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล นายอารีฟิน กิจคงพัฒน์
สถานที่เกิด นราธิวาส
วัน เดือน ปีเกิด 27 มกราคม 2525
ที่อยู่ 74 ซอยโรงพยาบาลหมอโอ ถนนโคกเคียน ตำบลบางนาค
อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส 96000
ประวัติการศึกษา 2545 :ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต สาขาวิศวกรรมเครื่องกล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ประสบการณ์ทำงาน พ.ศ. 2547 - ปัจจุบัน
ตำแหน่ง Section Manager ฝ่ายบริหารงานคุณภาพ
บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด
E-Mail address areefeem.kitkongpat@gmail.com



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้