

ตัวแบบสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัยสำหรับพัฒนาสมรรถนะ การแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรม

The Seven Habit Quality Information Models for Industrial Personnel Competitive Competency Development

จตุพล อุพัชยา^{1*}
Jatupol Upadhaya^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์องค์ประกอบของสมรรถนะการแข่งขันสำหรับบุคลากรอุตสาหกรรม 2) วิเคราะห์และออกแบบสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัยสำหรับพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรม 3) ประเมินระดับการยอมรับสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัย และ 4) ประเมินระดับการยอมรับผลของสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือในการวิเคราะห์เนื้อหาขององค์ประกอบสมรรถนะการแข่งขัน สารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัยสำหรับพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรม แบบประเมินการยอมรับสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัย และแบบประเมินการยอมรับผลของสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัยที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้บริหารของอุตสาหกรรมสีข้อมผ้า 1 แห่งในจังหวัดสมุทรปราการและพนักงานปฏิบัติการรวม 156 คน โดยเลือกผู้บริหารแบบเจาะจง และเลือกพนักงานปฏิบัติการโดยวิธีแบ่งชั้นภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของการวิเคราะห์เนื้อหาของโฮลสตี และการทดสอบไค-สแควร์

ผลการวิจัยพบว่า

1) องค์ประกอบของสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรมมี 5 องค์ประกอบคือ (1) ความเป็นอิสระทางความคิด (2) ความต้องการความสำเร็จ (3) ความมีมนุษยสัมพันธ์ (4) ความได้เปรียบในการสร้างความต่าง และ (5) การรักษาความลับ โดยมีระดับความน่าเชื่อถือในการวิเคราะห์ที่ระดับ 1.00

¹ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000

¹ Ph.D. Student in Quality Information Technology, Faculty of Information Technology, Phetchaburi Rajabhat University, Muang, Phetchaburi 76000, Thailand.

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Corresponding author, e-mail): taramol77@yahoo.co.in

2) สารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัยสำหรับพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรมมีจำนวน 36 ฉบับ แบ่งเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง 4 ฉบับ ผู้บริหารระดับกลาง 9 ฉบับ ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ 11 ฉบับ และพนักงานปฏิบัติการ 12 ฉบับ

3) ผู้เกี่ยวข้องยอมรับสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัย โดยผู้ยอมรับมีจำนวนมากกว่าผู้ไม่ยอมรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าเฉลี่ยการยอมรับอยู่ในระดับมาก

ผู้เกี่ยวข้องยอมรับว่าสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัยส่งผลต่อสมรรถนะการแข่งขันของบุคคลอุตสาหกรรม ทั้ง 36 ฉบับ โดยจำนวนผู้ยอมรับมีมากกว่าจำนวนผู้ไม่ยอมรับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าเฉลี่ยการยอมรับอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: เจ็ดนิสัย, การบริหารองค์กร, ระเบียบวิธีการทางคิวไอที, องค์ประกอบสมรรถนะการแข่งขัน, ตัวแบบสารสนเทศคุณภาพ

ABSTRACT

This research aimed to 1) analyze the competitive competency factors for the Industrial Personnel, 2) analyze and design the Seven Habit Quality Information for the Industrial Personnel Competitive Competency Development, 3) assess the acceptance of the Seven Habit Quality Information, and 4) assess acceptance the effect of the Seven Habit Quality Information models on Competitive Competency Development. The tools used in the research were content validity evaluation form of the competitive competency factors, the Seven Habit Quality Information for Industrial Personnel Competitive Competency Development, the Evaluation Form of the Seven Habit Quality Information Acceptance and the Acceptance Evaluation Form of the Seven habit Quality Information affected to the Industrial Personnel Compleitive Competency Development. The sample composed of the managements from a dyestuff industry in Samutprakarn province, selected by purposive and the operational personnel, selected by stratified sampling. The statistics used for data analysis were the reliability test according to Holsti methodology and the Chisquare test.

The results of the research revealed that

1) There were five factors of Industrial Personnel Competitive Competency with 1.00 level of reliability.

2) Thirty-six papers of the Seven habit Quality Information for Industrial Personnel Competitive Competency Development were divided into four paper for strategic level management, nine papers for managerial level management, eleven papers for operational level management, and twelve papers for operational personnel.

3) The stakeholders accepted the Seven Habit Quality Information in which a number of acceptor were higher than a number of deniers with the statistical significance at 0.05 level and the average of acceptance were at a high level.

4) The stakeholders accepted that all thirty-six papers of the Seven Habit Quality Information effected the level of Industrial Personnel Competitive Competency Development in which a number of acceptors were higher than a number of deniers with the statistical significance at 0.05 level and the average of acceptance were at a high level.

Key words: the Seven habit concepts, organization management, quality information technology methodology, competitive competency factors, quality information models

บทนำ

ปัจจุบันองค์การต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรง จึงมีแนวคิดที่จะต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรขององค์การ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้องค์การมีความได้เปรียบทางการแข่งขันและสามารถตอบสนององคกรของตลาดได้อย่างเหมาะสม ซึ่งงานวิจัยที่จะนำเสนอต่อไปนี้จะได้มุ่งประเด็นไปที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคลหรือพนักงานขององค์การในทุกระดับ โดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาอุปนิสัยส่วนบุคคลของบุคลากรอุตสาหกรรมที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการแข่งขัน

แนวคิดที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในการวิจัยนี้มีอยู่ด้วยกันสามแนวคิด คือ 1) แนวคิดคุณภาพเจ็ดนิสัยของโคเวย์ (Covey, 2004) ซึ่งประกอบด้วยนิสัยที่หนึ่ง (h1) คือต้องเป็นฝ่ายทำก่อน นิสัยที่สอง (h2) คือเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ นิสัยที่สาม (h3) คือทำสิ่งที่สำคัญก่อน นิสัยที่สี่ (h4) คือคิดแบบชนะ/ชนะ นิสัยที่ห้า (h5) คือเข้าใจผู้อื่นก่อนที่จะให้ผู้อื่นเข้าใจเรา นิสัยที่หก (h6) คือผนึกพลังประสานความต่าง และนิสัยที่เจ็ด (h7) คือกลับเลื่อยให้คม

อยู่เสมอ 2) ทฤษฎีคิวไอที่ ผู้วิจัยนำทฤษฎีคิวไอที่ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิผลสูงสุดให้กับการบูรณาการศาสตร์ต่าง ๆ อย่างน้อยสามศาสตร์ (จารีก, 2553) เพื่อใช้ในการพัฒนาสารสนเทศคุณภาพ สนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรมตามหลักเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพตามรูปแบบดังนี้

$$QIT = IT (QMDCCHR + QM \text{ the seven habits})$$

QMDCCHR = การพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรในองค์การ

QMthe seven habits = ระเบียบวิธีการคุณภาพเจ็ดนิสัย

$$QIT = \text{ตัวแบบสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัย}$$
 เพื่อออกแบบพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรในองค์การ

โดย จารีก (2553) ให้ความหมายว่าสารสนเทศคุณภาพ (QI: quality information) คือผลของการประมวลผลข้อมูลที่มีรูปแบบการนำออกที่องค์การต้องการ ซึ่งออกแบบตามทฤษฎีคิวไอที่ ที่อยู่ในลักษณะของสำเนาพิมพ์ และ/หรือ

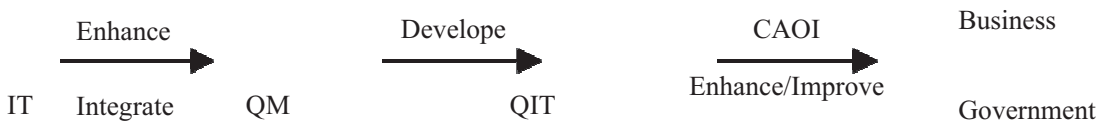
สำเนาชั่วคราว (hardcopy and/or softcopy) กล่าวอีกอย่างคือรายงานด้วยกระดาษ และ/หรือหน้าจอ นั่นเอง สารสนเทศเหล่านั้นนอกจากจะออกแบบให้สนับสนุนการทำงานทั่วทั้งองค์กรตามระดับการบริหารแล้ว ยังจะต้องคำนึงถึงการยอมรับเชิงส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ (user interface) อีกด้วย

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรในองค์กรทำให้เกิดคุณภาพดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้นำคุณภาพเจ็ดนิสัยบูรณาการกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงขึ้น การบูรณาการแบบนี้เป็นไปตามทฤษฎีคิวไอที ทฤษฎีที่ 1. ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีตัวแบบความคิด (conceptual model) ในการวิจัยนี้ ดังภาพที่ 1

ทฤษฎีที่ 1. เป็นการอธิบายถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปบูรณาการกับคุณภาพเจ็ดนิสัย ซึ่งมุ่งที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดทั้งบรรลุเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายเฉพาะบุคคล ดังนั้น ปัญหาการวิจัยจึงเน้นที่การวิเคราะห์แล้วออกแบบตัวแบบสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัย ที่ได้จากการวิเคราะห์สารสนเทศขององค์กรตามแนวคิดของ ลอดอนและลอดอน (Laudon and Laudon, 2007)

สำหรับการพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรทุกระดับว่าควร มีสารสนเทศคุณภาพอะไรบ้างโดยการบูรณาการกับวิธีการคุณภาพเจ็ดนิสัย เพื่อนำไปใช้พัฒนาบุคลากรในเชิงสมรรถนะการแข่งขันของผู้บริหารระดับต่างๆ และรวมถึงพนักงานปฏิบัติการ องค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นเรียกว่าสารสนเทศคุณภาพ เจ็ดนิสัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคิวไอที 3) แนวคิดการพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรในองค์กร โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะการแข่งขันได้ 5 สมรรถนะ คือ (1) ความเป็นอิสระทางความคิด (2) ความต้องการความสำเร็จ (3) ความมีมนุษยสัมพันธ์ (4) ความได้เปรียบในการสร้างความต่าง และ (5) การรักษาความลับ ซึ่งทั้งห้าองค์ประกอบวิเคราะห์มาจากทฤษฎีดังนี้

- 1.) ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ มาสโลว์ (Maslow, 2011)
- 2.) สมรรถนะต่างๆ ไปของ ซี.เค. ปราฮาลาด และแกรี่ ฮาเมล (Prahalad and Hamel, 1990)
- 3.) ความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของศาสตราจารย์ไมเกิ้ล อี. พอร์เตอร์ (Porter, 1990)
- 4.) การตัดสินใจของเจมส์ ซูโรว์เอคกี (Surowiecki, 2004)



IT = Information Technology ; QM = Quality Methodology = (QM_{DCCHR} + QM_{the seven habit})

QIT = Quality Information Technology ; CAOI = Computer-aided Quality Improvement

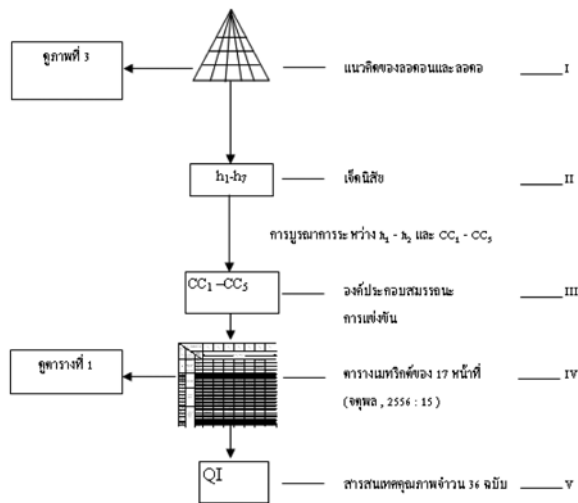
ภาพที่ 1 ตัวแบบความคิดของเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพตามทฤษฎีที่ 1. ดัดแปลงจาก จารีก (2548)

5.) การอูครอยรั้วของผู้วิจัย

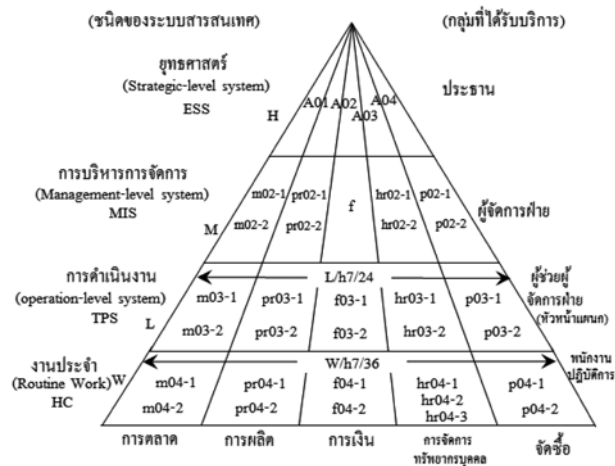
ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดที่หนึ่งมาใช้เป็นเครื่องมือคุณภาพ โดยการบูรณาการกับแนวคิดที่สองและสามเพื่อนำไปสู่การสังเคราะห์ตัวแบบสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัยสำหรับพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรมอันเป็นองค์ความรู้ใหม่ของการวิจัย ดังภาพที่ 2

จากภาพที่ 2 สามารถอธิบายกระบวนการสังเคราะห์สารสนเทศคุณภาพได้ดังนี้

1. การประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดองค์การของลวดอนและลวดอน (Laudon and Laudon, 2007) สำหรับการนำระบบสารสนเทศไปใช้ตามหน้าที่ให้ครอบคลุมสายการบริหารทุกระดับ ดังภาพที่ 3.



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการสังเคราะห์สารสนเทศคุณภาพฉบับต่างๆ จากตารางเมทริกซ์



ภาพที่ 3 โครงสร้างการดำเนินงานของอุตสาหกรรมประยุกต์จากโครงสร้างการบริหารองค์การของลวดอนและลวดอน

2. การบูรณาการระหว่างเจ็ดนิสัยกับองค์ประกอบสมรรถนะการแข่งขันทั้งห้าองค์ประกอบขึ้นอยู่กับยุทธศาสตร์ขององค์การว่าจะมุ่งไปที่เป้าหมายใด สำหรับเรื่องของยุทธศาสตร์เป็นความลับของแต่ละองค์การซึ่งไม่สามารถที่จะเปิดเผยได้ แต่สำหรับงานวิจัยนี้สามารถเปิดเผยได้เนื่องจากการศึกษาเพื่อให้เห็นขั้นตอนต่าง ๆ ของการสร้างสารสนเทศคุณภาพ และยังมีเงื่อนไขอีก 3-4 ประการที่ใช้พิจารณาในการจับคู่ระหว่างเจ็ดนิสัยและองค์ประกอบของสมรรถนะการแข่งขันทั้งห้า ก็คือขนาดขององค์การ (ในงานวิจัยนี้มีสี่ระดับของการบริหารและสิบเจ็ดหน้าที่แบ่งตามห้าสายงานคือ การตลาด ฝ่ายผลิต การเงิน บริหารงานบุคคล และจัดซื้อ) เงื่อนไขของเวลา กลยุทธ์ขององค์การ และที่ขาดไม่ได้และสำคัญที่สุดคือวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสูงสุด ซึ่งจะต้องมี

ความรอบรู้ในธุรกิจของตนและคู่แข่งอย่างละเอียด

3. ซึ่งเมื่อนำแนวคิดโครงสร้างการจำแนกการบริหารองค์การด้วยระบบสารสนเทศแบ่งแยกตามหน้าที่การบริหารของตลอดอนและตลอดอน มาใช้ร่วมกับแนวคิดเจ็ดนิสัยและสมรรถนะการแข่งขันทั้งห้าองค์ประกอบ จะได้ตารางเมทริกซ์สำหรับการสังเคราะห์สารสนเทศคุณภาพ ตามวิธีการบูรณาการแบบคิวไอที ที่สามารถนำไปใช้กับองค์การทุกแบบดังตัวอย่างส่วนหนึ่งในตารางที่ 1

ในตารางที่ 1 นี้จะใช้เป็นเครื่องมือวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศคุณภาพตามหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ช่อง W จะมีการใช้ระบบสารสนเทศสนับสนุนพนักงานปฏิบัติการ (HC) เพื่อทำหน้าที่ในการบริการสารสนเทศฉบับที่ W/m04-1/h₃/CC₃/25 ถึง W04/h₇/CC₂/36 จำนวน 12 ฉบับ ในการทำหน้าที่ของพนักงานปฏิบัติการ

ตารางที่ 1 ตารางเมทริกซ์การบูรณาการแบบคิวไอที

แนวคิดเจ็ดนิสัยดี		h ₁	h ₂	h ₃	h ₄	h ₅	h ₆	h ₇	
		← (CC ₁ - CC ₅) →							
ระดับ การ บริหาร	ตำแหน่ง ตามหน้าที่								
	หน้าที่								
W _m	พนักงาน ปฏิบัติ การ	m04-1			W/m04-1/h ₃ /CC ₃ /25				
		m04-2	W/m04-2/h ₂ /CC ₂ /26						
W _{pr}	พนักงาน ปฏิบัติ การ	pr04-1			W/pr04-1/h ₃ /CC ₃ /27				
		pr04-2	W/pr04-2/h ₂ /CC ₂ /28						
W _{wf}	พนักงาน ปฏิบัติ การ	f04-1			W/wf04-1/h ₃ /CC ₃ /29				
		f04-2			W/wf04-2/h ₂ /CC ₂ /30				
W _{hr}	พนักงาน ปฏิบัติ การ	hr04-1	W/hr04-1/h ₃ /CC ₃ /31						
		hr04-2	W/hr04-2/h ₂ /CC ₂ /32						
		hr04-3			W/hr04-3/h ₃ /CC ₃ /33				
W _p	พนักงาน ปฏิบัติ การ	p04-1		W/p04-1/h ₂ /CC ₂ /34					
		p04-2		W/p04-2/h ₂ /CC ₂ /35					
		W04						W/h ₇ /CC ₂ /36	

หมายเหตุ: ตารางเมทริกซ์นี้แสดงไว้เพียงส่วนเดียว คือ ระดับปฏิบัติการ W

(W) ของอุตสาหกรรมสีเขียวในงานวิจัยนี้ โดยภาพที่ 2 และ ภาพที่ 3 รวมถึงตารางที่ 1 สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับโครงสร้างอุตสาหกรรมในแบบต่าง ๆ กันได้ทั้งหมด ทั้งระดับของการบังคับบัญชาและการทำหน้าที่ซึ่งจะแตกต่างกันไปในระดับนั้น ๆ ตามแนวคิดทฤษฎีคิวไอทีสำหรับการออกแบบสารสนเทศคุณภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วิเคราะห์องค์ประกอบของสมรรถนะการแข่งขันสำหรับบุคลากรอุตสาหกรรม
2. วิเคราะห์และออกแบบสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสสัยสำหรับพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรม
3. ประเมินระดับการยอมรับสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสสัยสำหรับพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรม
4. ประเมินระดับการยอมรับผลของสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสสัยสำหรับพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรมที่มีต่อระดับสมรรถนะในการแข่งขัน

ปัญหาวิจัย

1. สมรรถนะการแข่งขันสำหรับบุคลากรอุตสาหกรรมประกอบด้วยองค์ประกอบอะไรบ้าง
2. สารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสสัยสำหรับพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรมมีอะไรบ้าง แบ่งเป็นกี่ประเภท
3. ผู้เกี่ยวข้องยอมรับสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสสัยมากน้อยเพียงใด
4. ผู้เกี่ยวข้องยอมรับว่าสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสสัยส่งผลต่อสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรมมากน้อยเพียงใด

สมมุติฐานการวิจัย

1. องค์ประกอบของสมรรถนะการแข่งขันสำหรับบุคลากรอุตสาหกรรมมี 5 องค์ประกอบ คือ (1) ความเป็นอิสระทางความคิด (2) ความต้องการความสำเร็จ (3) ความมีมนุษยสัมพันธ์ (4) ความได้เปรียบในการสร้างความต่าง และ (5) การรักษาความลับ
2. สารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสสัยสำหรับพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรมมี 36 ฉบับ แบ่งเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงจำนวน 4 ฉบับ ผู้บริหารระดับกลางจำนวน 9 ฉบับ ผู้บริหารระดับปฏิบัติการจำนวน 11 ฉบับ และพนักงานปฏิบัติการจำนวน 12 ฉบับ
3. ผู้เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ยอมรับสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสสัยในระดับมาก
4. ผู้เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ยอมรับสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสสัยส่งผลต่อสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรมในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้การวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยแบบกึ่งทดลองและการวิจัยเชิงสำรวจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของการวิเคราะห์เนื้อหาของโฮลสตีและการทดสอบไค-สแควร์

ประชากรและตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรในงานวิจัยนี้ ประกอบไปด้วยผู้เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติการของอุตสาหกรรมสีเขียวหนึ่งแห่งในจังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งสิ้น 230 คน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง 3 คน ผู้บริหาร

ระดับกลาง 14 คน ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ 54 คน และพนักงานปฏิบัติการ 85 คน รวม 156 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบทดสอบความน่าเชื่อถือในการวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะการแข่งขัน สารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัยสำหรับการพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรม แบบประเมินการยอมรับสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัย และแบบประเมินการยอมรับสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัยที่มีผลต่อสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรม

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยสำหรับปัญหาวิจัยข้อที่ 1 ชำ้ต้นเป็นผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ ทำให้ได้องค์ประกอบสมรรถนะการแข่งขันขึ้นมาใหม่ 5 องค์ประกอบคือ 1. ความเป็นอิสระทางความคิด 2. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต 3. ความมีมนุษยสัมพันธ์ 4. ความได้เปรียบในการสร้างความต่าง และ 5. การรักษาความลับ งานวิจัยเกี่ยวกับกำหนดองค์ประกอบของการแข่งขัน นอกจากงานวิจัยของพอร์เตอร์ (Porter, 1990) แล้วโดยเฉพาะการวิจัยเชิงวิเคราะห์องค์ประกอบการแข่งขันยังไม่พบการวิจัยเพื่อสร้างองค์ประกอบการแข่งขันแต่มีการวิเคราะห์องค์ประกอบความสามารถอย่างอื่น เช่น องค์ประกอบพฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนา (จาริก, 2524) การกำหนดสมรรถนะหลักของผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

กับการให้บริการจัดการศึกษาภายใต้ข้อกำหนดของส่วนกลาง (Marmon, 2002) และการเคราะห์องค์ประกอบของสมรรถนะหลัก เพื่อใช้ประเมินข้าราชการ (กาญจนชนก, 2554)

2. ผลการวิจัยสำหรับปัญหาวิจัยข้อที่ 2 ผู้วิจัยสามารถหาคำตอบได้ว่าสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัยมีจำนวน 36 ฉบับ แยกไปตามระดับการบริหารและปฏิบัติการดังกล่าวแล้วในภาพที่ 3 ทั้งนี้การออกแบบสารสนเทศตามวิธีบูรณาการแบบคิวไอทีโดยการทำตารางเมทริกซ์จึงทำให้ได้สารสนเทศตามความต้องการ สารสนเทศแต่ละฉบับจะมีรหัส (code) ระบุไว้ที่หัวมุมขวาด้านบนเพื่อที่จะสื่อว่าเป็นสารสนเทศของผู้บริหารระดับใดและทำหน้าที่อะไร หรือเป็นของพนักงานปฏิบัติการ หลังจากทำการบูรณาการระหว่าง h1-h7 และ CC1-CC5 โดยขอยกตัวอย่างสารสนเทศ 1 ฉบับคือฉบับที่ 28 (ตารางที่ 2) ซึ่งมีรหัสว่าฉบับที่ W/pr04-2/h₁/CC₃/28 หมายถึงเป็นสารสนเทศคุณภาพของพนักงานปฏิบัติการในการทำหน้าที่ดูแลพื้นที่ทำงาน เป็นการบูรณาการระหว่างนิสัยที่ 1 และสมรรถนะการแข่งขันที่ 3 วิธีการบูรณาการแบบคิวไอทีนี้เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีการใช้วิธีการทำนองเดียวกันนี้อย่างได้ผล เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของชัชวูฒิ (2555) และชำนาญ (2555) ซึ่งเป็นสารสนเทศที่ออกแบบขึ้นสำหรับองค์การทางการศึกษา ธุรกิจยานยนต์ และการแพทย์ ตามลำดับ ได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องในระดับมาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

กิจกรรม(แผน)	การดูแลพื้นที่ทำงาน								(W/pr04-2/h ₁ /CC ₃ /28)	
	ก่อนเข้าพื้นที่	ก่อนเข้าพื้นที่	ก่อนเข้าพื้นที่	ก่อนเข้าพื้นที่	ระหว่างอยู่ในพื้นที่	ระหว่างอยู่ในพื้นที่	หลังจากเสร็จงาน	หลังจากเสร็จงาน		
ปี 2556	ดูความพร้อมของตัวเอง	ความพร้อม	ความพร้อม	ความพร้อม	ความพร้อม	ความพร้อม	ความพร้อม	ความพร้อม	ความพร้อม	ความพร้อม
ความสำเร็จ	ของอุปกรณ์ Safety	อุปกรณ์	อุปกรณ์	อุปกรณ์	อุปกรณ์	อุปกรณ์	อุปกรณ์	อุปกรณ์	อุปกรณ์	อุปกรณ์
ของกิจกรรมใน	รอบปี 2555	(วัน)	(วัน)	(วัน)	(วัน)	(วัน)	(วัน)	(วัน)	(วัน)	(วัน)
กรกฎาคม (28 วัน)	16	15	16	16	16	16	16	16	16	16
สิงหาคม (28 วัน)	22	21	22	22	21	21	22	22	22	22
กันยายน (25 วัน)	19	17	19	17	18	19	19	19	19	19
ตุลาคม (28 วัน)	21	20	21	20	20	21	21	21	21	21
พฤศจิกายน (25 วัน)	20	20	20	19	19	19	20	20	20	20
ธันวาคม (28 วัน)	22	21	22	21	20	21	22	20	20	22

ตารางที่ 2 (ต่อ)

กิจกรรม(แผน)	การดูแลพื้นที่ทำงาน (W/pr04-2/h ₁ /CC ₃ /28)									
	ก่อนเข้าพื้นที่		ระหว่างอยู่ในพื้นที่		หลังจากเสร็จงาน		เก็บกวาดบริเวณพื้นที่ทำงานให้เรียบร้อย		พักทนายเพื่อนร่วมงานและพร้อมที่จะให้ป.ก. ตรวจก่อนออกประตูโรงงาน	
ปี 2556	ความพร้อมของตัวเอง	ความพร้อมของอุปกรณ์ Safety	ศึกษาดูเอกสารตารางงานประจำวัน	เช็คความพร้อมของเครื่องจักร	สามารถควบคุมเวลาตามกระบวนการและใบงาน	ดูแผนขั้นตอนต่างๆ ของการผลิต	แจ้งหัวหน้างานให้มุดงานเพื่อการส่งมอบต่อไป	เก็บกวาดบริเวณพื้นที่ทำงานให้เรียบร้อย	พักทนายเพื่อนร่วมงาน	พร้อมที่จะให้ป.ก. ตรวจก่อนออกประตูโรงงาน
รอบปี 2555	(วัน)	(วัน)	(วัน)	(วัน)	(วัน)	(วัน)	(วัน)	(วัน)	(วัน)	(วัน)
ผลรวมของกิจกรรมใน 1 ปี (324 วัน)	248 (76.54%)	235 (72.50%)	248 (76.54%)	235 (72.50%)	233 (71.91%)	242 (74.60%)	248 (76.54%)	246 (76.54%)	248 (76.54%)	248 (76.54%)

หมายเหตุ: (-) : ต้องปรับปรุง/ต้องปรับเปลี่ยน (ไม่พอใจ) (+) : พอใจ (++) : ดี (+++) : ดีมาก

3. ผลการวิจัยสำหรับปัญหาวิจัยข้อที่ 3 พบว่าสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัยสำหรับพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรมได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ในระดับมาก ทั้งนี้ในการออกแบบสารสนเทศคุณภาพครั้งนี้ได้นำหลักการยอมรับมาใช้ ออกแบบคือ 1) ไม่ซับซ้อน 2) เข้าใจได้ทันที 3) ไม่ต้องตีความ 4) เหมาะสมตามหน้าที่ 5) นำไปใช้งานได้ 6) การใช้สีดูแล้วน่าใช้ 7) การออกแบบน่าสนใจ 8) สบายตา 9) มองเห็นความแตกต่างได้ดี 10) ใช้วางแผนล่วงหน้า เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ชัยวุฒิ (2555) ใช้การยอมรับเกี่ยวกับ 1) ชัดเจนเข้าใจได้ 2) มีสัดส่วนที่ดี 3) ตัวอักษรใช้สีสั้น 4) ตรงตามความรับผิดชอบและความต้องการ 5) ครอบคลุมเรื่องและมีความเป็นปัจจุบัน 6) สามารถใช้เพื่อการตัดสินใจในการบริหารงาน 7) ใช้เพื่อการวางแผน ชำนาญ (2555) ใช้การยอมรับเกี่ยวกับ 1) การเห็นข้อแตกต่าง 2) ตีความได้ง่าย 3) เนื้อหา มีรายละเอียดครบถ้วน 4) ตรงกับหน้าที่ในการทำงาน 5) แสดงสีได้สวยงาม 6) ดูแล้วน่าใช้ 7) ข้อมูลเพียงพอกับการใช้งาน 8) มีเอกลักษณ์ในการออกแบบที่ดี จึงน่าจะสรุปได้ว่าวิธีการวิเคราะห์และออกแบบสารสนเทศคุณภาพแบบบูรณาการตามวิธีคิวไอที่เป็นวิธีที่ดีสามารถนำไปใช้ในการออกแบบสารสนเทศคุณภาพสำหรับองค์กรชนิดต่างๆ ได้

4. ในส่วนสุดท้ายของการวิจัยนี้พบว่าผู้เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ยอมรับว่าสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัยสำหรับพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรมสามารถ ส่งผลต่อสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกฉบับ และมีค่าเฉลี่ยคะแนนการยอมรับอยู่ในระดับมากทุกฉบับ แสดงว่าสารสนเทศเหล่านี้ที่ผู้วิจัยออกแบบขึ้น

สามารถส่งผลให้บุคลากรทุกระดับมีนิสัยที่ดีเจ็ดนิสัยตามทฤษฎีของโคเวย์ (Covey, 2004) และนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่วงการอุตสาหกรรมต้องการ

การวิจัยครั้งนี้ทำให้เชื่อได้ว่าถ้าคนมีเจ็ดนิสัยแล้วจะนำไปสู่การมีสมรรถนะการแข่งขันเกิดขึ้นในคนนั้น ๆ ได้ ทั้งนี้โคเวย์ (Covey, 2008) กล่าวว่าคนที่มีเจ็ดนิสัยแล้วจะพัฒนาไปถึงนิสัยที่แปด คือการได้ยินเสียงภายในตนเอง สามารถที่จะรู้จักตัวเองได้ครอบคลุมทุกแง่มุม เป็นคนที่สมบูรณ์แบบและยังสามารถที่จะเรียนรู้คนอื่น ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับตัวเองได้ ซึ่งนิสัยที่ 8 นี้ผู้วิจัยยังไม่ได้นำมาใช้ในการออกแบบสารสนเทศคุณภาพ

การประเมินการยอมรับของสารสนเทศคุณภาพจากผู้เกี่ยวข้อง เป็นการทำให้เกิดการจำลองเสมือนจริงในจินตนาการ (Virtual Simulation) ของผู้เกี่ยวข้องด้วยสารสนเทศคุณภาพทำให้สามารถรวบรวมข้อมูลตอบคำถามวิจัยได้ (ทัตทอง, 2554) ถือได้ว่าเป็นแนวคิดใหม่ในการวิจัยการยอมรับสารสนเทศคุณภาพ ทั้งนี้ต้องออกแบบสารสนเทศให้มีคุณภาพมากพอที่จะทำให้ผู้ตอบคำถามจินตนาการสถานการณ์จริงที่จะเกิดขึ้นในองค์กรของเขาได้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า

1. องค์ประกอบของสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรมมี 5 องค์ประกอบคือ 1. ความเป็นอิสระทางความคิด 2. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต 3. ความมีมนุษยสัมพันธ์ 4. ความได้เปรียบในการสร้างความต่าง และ 5. การรักษาความลับ โดยมีระดับความน่าเชื่อถือในการวิเคราะห์เนื้อหาองค์ประกอบที่ 1.00

2. สารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัยสำหรับพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรมมีจำนวน 36 ฉบับ แบ่งเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง 4 ฉบับ ผู้บริหารระดับกลาง 9 ฉบับ ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ 11 ฉบับ และพนักงานปฏิบัติการ 12 ฉบับ

3. ผู้เกี่ยวข้องขอยอมรับสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัยสำหรับพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรองค์การอุตสาหกรรม โดยผู้ยอมรับมีจำนวนมากกว่าผู้ไม่ยอมรับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าเฉลี่ยของการยอมรับอยู่ในระดับมาก

4. ผู้เกี่ยวข้องขอยอมรับว่าสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัยสำหรับพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรมทุกฉบับว่าส่งผลต่อสมรรถนะการแข่งขันของบุคลากรอุตสาหกรรมโดยจำนวนยอมรับมีจำนวนมากกว่าจำนวนผู้ไม่ยอมรับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าเฉลี่ยการยอมรับในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยทำให้ได้สารสนเทศเพื่อนำไปบริหารจัดการกับผู้บริหารระดับต่างๆ ขององค์การ รวมทั้งสารสนเทศสำหรับพนักงานปฏิบัติการด้วย ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นกลยุทธ์ขององค์การนั้นๆ ต่อไป และเป็นความลับของแต่ละองค์การในการทำให้บุคลากรมีสมรรถนะการแข่งขันสูงสุด

1.2 ผลการวิจัยนี้ทำให้ได้วิธีการในการวิเคราะห์และออกแบบสารสนเทศที่มีคุณภาพที่เป็นระบบ ซึ่งเป็นวิธีใหม่คือไอที เพื่อจะนำ

สารสนเทศคุณภาพที่ได้ไปออกแบบระบบสารสนเทศแบบระบบเจ็ดนิสัยสารสนเทศคุณภาพได้อย่างมีคุณภาพต่อไป

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ผู้สนใจสามารถนำระเบียบวิธีการคุณภาพอื่น ๆ เช่น เคมีมิ่ง หรือเครื่องมือคุณภาพอื่นๆ ที่มี รายละเอียดเกี่ยวกับนิสัยของคน ซึ่งมีการยอมรับไปทั่วโลกและมีการพิมพ์จำหน่ายไปในหลายๆ ภาษามาประยุกต์ใช้ในการสร้างสารสนเทศในทำนองนี้ภายใต้กระบวนการคิวไอที เพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์การประเภทอื่นต่อไป

2.2 ผู้สนใจสามารถนำสารสนเทศคุณภาพเจ็ดนิสัยสำหรับพัฒนาสมรรถนะการแข่งขันขององค์การ ไปใช้ทำงานวิจัยสร้างสมรรถนะทางอาชีพต่าง ๆ ได้ เช่น ความเป็นครู ความเป็นตำรวจ ความเป็นนักการเมือง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กาญจนชนก ภัทรวิชานันท์. 2554. การวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะหลักเพื่อใช้ในการประเมินข้าราชการ: กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.). ปริญญาานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

จารึก ชุกติติกุล. 2524. การวิเคราะห์พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาของนักศึกษาครู และสิ่งกระตุ้นพฤติกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก สาขาพัฒนศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

- จารึก ชุกติติกุล. 2548. เทคโนโลยีสารสนเทศ
คุณภาพ: ปรัชญา สารระ และวิทยานิพนธ์.
วารสารคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีชั้นสูง 8
: 1-16.
- จารึก ชุกติติกุล. 2553. เทคโนโลยีสารสนเทศ
คุณภาพ: ทฤษฎี วิจัย และการนำไปใช้.
วารสารคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีชั้นสูง
11: 3-11.
- ชัยวุฒิ จุฑาพันธ์สวัสดิ์. 2555. การวิเคราะห์และ
ออกแบบสารสนเทศคุณภาพเคมิ่งสำหรับ
สนับสนุนการบริหารการดูแลช่วยเหลือ
นักเรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
วิทยานิพนธ์ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ คณะ
เทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพชรบุรี.
- ชำนาญ สุขแสงอร่าม. 2555. ตัวแบบสารสนเทศ
คุณภาพบาลานซ์สกอ์การ์ดเพื่อความได้
เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจอุตสาหกรรม
ยานยนต์. วิทยานิพนธ์ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเพชรบุรี.
- ทัตทอง พรหมณี. 2554. เอกสารประกอบการ
สอนนักศึกษาชั้นปริญญาเอกวิชาโลก
เสมือนจริง สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
คุณภาพ. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ,
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- Covey S.R. 2004. **The 7 Habits of Highly
Effective People.** Free Press Publisher,
United States.
- Covey, S.R. 2008. **The Leader in Me.** Simon
and Schuster, Inc, New York.
- Laudon, K.C. and Laudon, J.P. 2007.
Management information system :
Managing the digital firm. **International
Journal of Computers, Communications
and Control** 2: 103-105.
- Marmon, D.H. 2002. Core Competencies of
Professional Service Providers in Federally
funded Education Programs. Doctoral
Dissertation, The University of Tennessee.
- Maslow, A.H. 2011. **Hierarchy of Needs: A
Theory of Human Motivation.** Kindle
Edition.
- Prahalad, C.K. and Hamel, G. 1990. The Core
Competences of the Corporation.
Harvard Business Review 68(3): 79-91.
- Porter, M.E. 1990. The competitive advantage
of nations. **Harvard Business Review** 68
(2): 73-93.
- Surowiecki, J. 2004. **Decisions, Decisions.**
Available Source: [http://www.newyorker.com/pritable/?talk/_030324ta__talk_surowiecki\(1 of 2\) 7/12/2004, October 22, 2012.](http://www.newyorker.com/pritable/?talk/_030324ta__talk_surowiecki(1%20of%207)/12/2004,October%2022,2012)