

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อความรู้ ทักษะ ทักษะ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอว์ดเพนธ์ จำกัด ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพและประสิทธิภาพ
2. ระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพและประสิทธิภาพ

##### 1.1 ความหมายของคุณภาพ

คุณภาพ หมายถึง ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เหมาะสมกับความต้องการหรือข้อกำหนดของลูกค้าที่เกิดจากการวางแผนอย่างระมัดระวัง และความพยายามอย่างชาญฉลาดของบุคคล ภายในองค์กรที่ทุกคนจะต้องรับผิดชอบ ไม่เฉพาะฝ่ายคุณภาพและผู้นำคุณภาพต้องมาจากผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้จะต้องดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพที่มีข้อกำหนด 8 ประการ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. 2546 : 5)

คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ความต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่ง ลูกค้ามีความพึงพอใจ และยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น ซึ่งมีใช้เรื่องที่ประเมินจากสิ่งของที่จับต้องได้ หรือเป็นรูปธรรมเพียงด้านเดียว แต่จะต้องนำปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นนามธรรมมาประกอบการพิจารณาด้วย (ลัททิม สารบรรณ. 2552 : ออนไลน์)

คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์/บริการ ตอบสนองความต้องการ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวกับการจัดการและการประกันคุณภาพ โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

และตั้งอยู่บนแนวคิดพื้นฐานที่ว่า เมื่อกระบวนการดี ผลลัพธ์ที่ออกมาก็จะดีตามไปด้วย (สำนักงานคุณภาพ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์. 2552 : ออนไลน์)

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพ คือ การทำตามความต้องการของลูกค้า องค์กรจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา และทำให้เกิดความพึงพอใจ ความเชื่อถือที่ได้เห็นความสำคัญของคุณภาพ

## 1.2 วิวัฒนาการของการควบคุมคุณภาพ (Historical evolution of quality control)

ค.ศ. 1875 กำเนิดของ Taylorism โดย Frederick Taylor พัฒนาหลักการจัดการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific management) ซึ่งก่อให้เกิดวิธีการผลิตจำนวนมาก ๆ (Mass production) การทำมาตรฐานของงาน (Work standard) และการจ่ายค่าจ้างเพื่อแรงจูงใจ (Money incentive)

ค.ศ. 1925 กำเนิดของการควบคุมคุณภาพด้วยกระบวนการทางสถิติโดย วอลเตอร์ ชูว์ฮาร์ต (Walter Shewhart) จากห้องทดลองของเบลล์ (Bell's Laboratory) ชูว์ฮาร์ตได้พัฒนาแนวความคิดเชิงสถิติ สำหรับใช้ในการศึกษาความแปรปรวนของกระบวนการผลิตเพื่อจะปรับปรุงให้กระบวนการผลิตมีความผันแปรเชิงเศรษฐศาสตร์น้อย ซึ่งวิธีการนี้ อยู่บนรากฐานของการติดตามตรวจสอบความผันแปรของกระบวนการผลิตอย่างสม่ำเสมอทันที (On-Line)

ค.ศ. 1930 คอคซ์ (Dodge) และโรมิก (Romig) จากห้องทดลองเบลล์ พัฒนาระบบการตรวจสอบ โดยการสุ่มตัวอย่างผลิตภัณฑ์แบบล็อตต่อล็อต (Lot-by-lot sampling) เพื่อตรวจสอบว่าเหมาะสมที่จะส่งมอบของทั้งล็อตให้กับลูกค้าหรือไม่ วิธีการของคอคซ์และโรมิกนี้อยู่บนพื้นฐานวิธีการทางสถิติในการอนุมานคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ทั้งล็อตจากผลของการสุ่มตัวอย่าง

ค.ศ. 1950 แนวความคิดการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภาพโดย คับเบิ้ลยู เอ็ดเวิร์ดส เดมมิ่ง (W. Edwards Deming) พัฒนาการกระบวนการทางสถิติเพื่อปรับปรุงคุณภาพและผลิตภัณฑ์โดยรวม กระบวนการทางสถิติและการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์เข้าด้วยกัน โดยหลักการของเดมมิ่ง จะเน้นที่ความรับผิดชอบและข้อควรปฏิบัติของผู้บริหารระดับสูง (Top management) แต่แนวคิดของเดมมิ่งไม่ได้รับความสนใจในวงการผู้บริหารของสหรัฐอเมริกา แต่กลับได้รับการยอมรับในญี่ปุ่น และแนวคิดนี้เองที่ช่วยให้วงการอุตสาหกรรมของญี่ปุ่นก้าวมาเป็นผู้นำของตลาดโลก

ค.ศ. 1980 วงการอุตสาหกรรมในอเมริกาได้เริ่มเห็นคุณค่าของปรัชญาคุณภาพของเดมมิ่ง และได้นำวิธีการทางสถิติของเกนอิชิ ทากูชิ (Genichi Tagushi) และการออกแบบการทดลอง (Design of experiment) มาใช้ในการบริหารคุณภาพ ซึ่งได้มีการมุ่งเน้นคุณภาพ ตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบไปจนถึงส่งมอบสินค้า

### 1.3 ความสำคัญของคุณภาพ

บรรจง จันทมาศ (2547 : 2) ได้อธิบายถึง ความสำคัญของคุณภาพ ไว้ดังนี้

1. สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า กล่าวคือ ความพึงพอใจของลูกค้าคือเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ผู้ผลิตจึงต้องผลิตสินค้าหรือบริการให้ตรงกับความ ต้องการของลูกค้า เพื่อให้สินค้าหรือบริการได้เป็นที่ยอมรับและเลือกซื้อ
2. ช่วยลดต้นทุน กล่าวคือ ถ้าผลิตสินค้าหรือบริการที่ขาดคุณภาพแล้ว จะต้องโยนทิ้ง แก้ไขใหม่ นำไปขายเป็นสินค้าตำหนิ ฯลฯ ซึ่งจะทำให้เสียเวลาและเสียแรงงาน ความสูญเสียเกิดขึ้นมากทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้น แต่ถ้าสินค้าหรือบริการมีคุณภาพแล้ว ค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นไม่มี ช่วยลดต้นทุนได้มาก
3. ช่วยยกระดับความต้องการของลูกค้า เมื่อสินค้ามีคุณภาพ ลูกค้ายอมที่จะจ่ายเพื่อสิ่งที่ดีกว่าและพอใจกว่า ปัจจัยด้านราคาจึงไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าที่มีคุณภาพ
4. ส่งมอบได้ทันตามกำหนด สินค้าหรือบริการที่ส่งมอบได้ทันตามกำหนดเวลา โดยมีคุณสมบัติครบถ้วน จะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า เป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการในครั้งต่อไป
5. คุณภาพชีวิตที่ดี ในแง่ของหน่วยงานผู้ผลิต ถ้าผลิตสินค้ามีคุณภาพไม่มีของเสีย ไม่มีปัญหาในการผลิต ควรส่งมอบตรงเวลา ฝ่ายบริหารก็พอใจ พนักงานก็มีกำลังใจในการทำงาน มีความสุขกับงาน สินค้าขายดี มีกำไร ผลประโยชน์ต่าง ๆ และสวัสดิการที่ดีขึ้น ทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมและเกี่ยวข้องกับหน่วยงานมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น

### 1.4 แหล่งกำเนิดคุณภาพ คุณภาพสามารถเกิดจากสิ่งต่อไปนี้

1.4.1 การคัดเลือกวัตถุดิบซึ่งถือเป็นองค์ประกอบของการผลิต ถ้าวัตถุดิบขาดคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ได้อาจจะขาดคุณภาพด้วย การควบคุมคุณภาพอาจจะต้องควบคุมคุณภาพวัตถุดิบด้วย และต้องตรวจสอบความผันแปรของวัตถุดิบ (โดยเฉพาะวัตถุดิบที่เป็นสินแร่) เช่น ความชื้นมาตรฐาน การปะปนของส่วนประกอบอื่น

1.4.2 มีกระบวนการผลิตที่ดี

1.4.3 ใช้เครื่องมือเครื่องจักรที่ดี ซึ่งเครื่องมือเครื่องจักรถือเป็นส่วนประกอบของการผลิตที่ทำให้เกิดความผันแปรในการผลิตได้ เพราะในขณะที่เครื่องจักรที่ใช้ไปนานจะเกิดการสึกหรอ ถ้ามีการชำรุดมากจะเกิดผลให้ต้องหยุดผลิตที่เรียกว่า Machines run down หรือถ้าเครื่องจักรเพียงเกิดการคลาดเคลื่อน จะมีผลต่อผลิตภัณฑ์การควบคุมการผลิตในส่วนของเครื่องจักรนี้จะต้องหมั่นตรวจสอบสภาพเครื่องจักร แก้ไขและซ่อมบำรุงให้คืออยู่เสมอ ซึ่งวิธีการที่ดีที่สุดคือหลักการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance)

#### 1.4.4 มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

1.4.5 มีพนักงานหรือคนงานที่ดี เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการผลิตที่ทำให้เกิดความผันแปรในการผลิตการผันแปรเนื่องมาจากแรงงานและการจัดการ การผันแปรด้านแรงงาน เกิดจากการขาดความชำนาญ ความเบื่อหน่ายในการผลิต ขาดการอบรมอย่างถูกต้อง สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้ขาดคุณภาพที่แน่นอน การผันแปรด้านการจัดการเป็นความผันแปรหนึ่งเนื่องมาจากคน ถ้าการจัดการขาดการวางแผนที่ดีทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการจัดการอยู่เสมอ ผู้ปฏิบัติก็ไม่สามารถปรับตัวได้ทันกับระบบงานได้ ส่งผลให้การผลิตขาดความแน่นอน

### 1.5 ความหมายของประสิทธิภาพ

ได้มีนักวิชาการหลายท่าน อธิบายความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

สมศักดิ์ คงเที่ยง (2542 : 61) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้กับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกิจกรรมหรือโครงการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสามารถในการผลิต และความคุ้มค่าของการลงทุน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2545 : 39) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยสามารถบรรลุตามจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งสามารถคำนวณประสิทธิภาพได้จากสมการดังนี้

ประสิทธิภาพ เท่ากับ ผลผลิต (output) คูณ 100 หารด้วย ปัจจัยนำเข้า (input)

ชาญชัย อัจฉินสมาจาร (2546 : 25) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ ของผลผลิตที่ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

จกมล ทองโหม (2550 : ออนไลน์) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง คำตอบที่ทำให้ทราบว่าการดำเนินงานนั้นได้ผลคุ้มค่ากับต้นทุนหรือไม่ และมีแนวทางที่ดีกว่า ที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด อีกนัยหนึ่งประสิทธิภาพหมายถึง การพิจารณาผลผลิต ที่เป็นไปตามเป้าหมายแล้ว ว่าวิธีการผลิตใดเสียต้นทุนต่ำกว่าหรือประหยัดกว่า

กิบสันและคณะ (1988 : 37) ให้ความหมายประสิทธิภาพว่า โดยทั่วไปเมื่อพูดถึงประสิทธิภาพก็หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้า (Ratio of output to input)

จากความหมายของประสิทธิภาพมีบุคคลต่างๆได้ให้ความหมายไว้นั้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึงผลผลิตที่ได้ต่อทรัพยากรและปัจจัยการผลิต และในการวิจัยในครั้งนี้ จะพิจารณาประสิทธิภาพในลักษณะที่มีการจัดปัจจัย และใช้กระบวนการอย่างคุ้มค่าไม่สูญเปล่า ไม่สิ้นเปลือง ใช้วิธีการทำงานและวิธีการจัดการบริหารที่ดี เพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพ

## 2. ระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000

### 2.1 ข้อกำหนดระบบคุณภาพ

รายละเอียดของข้อกำหนดคุณภาพ แบ่งเป็น 8 ส่วนดังนี้ (รุ่ง ลิขิตวัฒน์เศรษฐ. 2546 : 119-122)

#### 2.1.1 ขอบข่าย

##### 2.1.1.1 บททั่วไป

มาตรฐานสากลฉบับนี้ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบการจัดการคุณภาพ เมื่อองค์กรต้องการแสดงถึงความสามารถในการจัดหาผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ต้องการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าโดยการประยุกต์ใช้ระบบที่มีประสิทธิผล รวมถึงกระบวนการสำหรับการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและการประกันถึงความเป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ ในมาตรฐานสากลฉบับนี้ คำว่า “ผลิตภัณฑ์” ประยุกต์ใช้กับผลผลิตที่มีเจตจำนงสำหรับลูกค้า หรือผลผลิตที่ลูกค้าต้องการเท่านั้น

##### 2.1.1.2 การประยุกต์ใช้

ข้อกำหนดในมาตรฐานสากลฉบับนี้เป็นการกล่าวถึงเรื่องทั่วไป และมีเจตจำนงให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กร โดยไม่คำนึงถึงประเภท ขนาดและผลิตภัณฑ์

ในกรณีที่ข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้ไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ ต่อเนื่องจากลักษณะขององค์กรและผลิตภัณฑ์ ข้อกำหนดนี้สามารถนำมาพิจารณาเพื่อการยกเว้นได้

ในกรณีที่มีการยกเว้นข้อกำหนด การอ้างสิทธิของความเป็นไปตามข้อกำหนดกับมาตรฐานสากลฉบับนี้ไม่สามารถยอมรับได้ เว้นแต่การยกเว้นเหล่านี้ถูกจำกัดขอบเขตให้อยู่ภายในข้อกำหนดที่ 7 และการยกเว้นนั้นไม่มีผลกระทบต่อความสามารถขององค์กร หรือความรับผิดชอบขององค์กรในการจัดหาผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า และข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1.2 เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิงต่าง ๆ ประกอบด้วยข้อบังคับซึ่งได้มีการอ้างถึงในมาตรฐานสากลนี้ ประกอบด้วยข้อบังคับของมาตรฐานสากล สำหรับวันที่อ้างอิง ลำดับของการเปลี่ยนแปลง หรือการแก้ไขไม่ได้มีการนำมาใช้ อย่างไรก็ตาม ข้อตกลงขึ้นอยู่กับมาตรฐานสากลนี้ได้มีการกระตุ้นให้มีการสอบสวนความเป็นไปได้ในการนำมาใช้ของเอกสารอ้างอิงฉบับล่าสุด สมาชิกของ ISO และ IEC ได้มีการคงไว้ซึ่งการลงทะเบียนของมาตรฐานสากลที่ถูกต้องฉบับปัจจุบัน

### 2.1.3 คำศัพท์และคำจำกัดความ

สำหรับจุดมุ่งหมายของมาตรฐานสากลฉบับนี้ คำศัพท์และคำจำกัดความได้กำหนดไว้ใน ISO 9000

คำศัพท์ที่ใช้ใน ISO 9001 เป็นการอธิบายถึงห่วงโซ่ของการส่งมอบที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อสื่อถึงคำศัพท์ที่ใช้ในองค์กร

ผู้ส่งมอบ -----> องค์กร -----> ลูกค้า

คำว่า “องค์กร” ใช้แทนคำว่า “ผู้ส่งมอบ” ซึ่งคำนี้ใช้ใน ISO 9001 :1994 และหมายถึงหน่วยงานที่ประยุกต์ใช้มาตรฐานสากลฉบับนี้ และคำว่า “ผู้ส่งมอบ” ใช้แทนคำว่า “ผู้รับจ้างช่วง”

ข้อความทั้งหมดในมาตรฐานสากลฉบับนี้ หากพบคำว่า “ผลิตภัณฑ์” ให้หมายความรวมถึง “บริการ” ด้วย

### 2.1.4 ระบบการจัดการคุณภาพ

#### 2.1.4.1 ข้อกำหนดทั่วไป

องค์กรต้องจัดทำ ทำเป็นเอกสาร ดำเนินการ คงรักษาระบบการจัดการคุณภาพ และปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการจัดการคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้ องค์กรต้องชี้แจงกระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบการจัดการคุณภาพ และประยุกต์ใช้ ตลอดทั่วทั้งองค์กร กำหนดลำดับและความสัมพันธ์ของกระบวนการเหล่านี้ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานและการควบคุมกระบวนการเหล่านี้มีประสิทธิผล มั่นใจว่ามีทรัพยากรและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการปฏิบัติงานและการเฝ้าติดตามกระบวนการเหล่านี้ เฝ้าติดตามตรวจวัด และวิเคราะห์กระบวนการเหล่านี้

การดำเนินการที่จำเป็นในการทำให้บรรลุผลตามที่วางแผนไว้และการปรับปรุงกระบวนการเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง กระบวนการเหล่านี้ต้องได้รับการจัดการโดยองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้ ในกรณีที่องค์กรเลือกให้บุคคลภายนอกดำเนินการในกระบวนการใด ที่มีผลกระทบ ต่อความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องมั่นใจว่ากระบวนการนี้อยู่ภายใต้การควบคุม และการควบคุมดังกล่าวต้องถูกระบุไว้ในระบบการจัดการคุณภาพ

หมายเหตุ กระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบการจัดการคุณภาพดังกล่าวข้างต้น ควรรวมถึงกระบวนการสำหรับกิจกรรมการจัดการ การจัดหาทรัพยากร การเกิดผลิตภัณฑ์ และ การตรวจวัด

## 2.1.4.2 ข้อกำหนดทางด้านเอกสาร

### 2.1.4.2.1 บททั่วไป

เอกสารในระบบการจัดการคุณภาพต้องรวมถึงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่จัดทำเป็นเอกสารคู่มือคุณภาพ เอกสารระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ในมาตรฐานสากลฉบับนี้ เอกสารที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่าการวางแผนการปฏิบัติงาน และการควบคุมกระบวนการมีประสิทธิภาพ บันทึกที่กำหนดโดยมาตรฐานสากลฉบับนี้

หมายเหตุ 1 คำว่า “เอกสารระเบียบปฏิบัติงาน” ที่ปรากฏในมาตรฐานสากลฉบับนี้ หมายถึง ระเบียบปฏิบัติถูกจัดทำ ทำเป็นเอกสารนำไปปฏิบัติและคงรักษาไว้

หมายเหตุ 2 ขอบเขตของเอกสารในระบบการจัดการคุณภาพ สามารถแตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กรและประเภทของกิจกรรม ความซับซ้อนและความสัมพันธ์ของกระบวนการความสามารถของบุคลากร

หมายเหตุ 3 เอกสารอาจจะอยู่ในรูปแบบ หรือสื่อประเภทต่าง ๆ

### 2.1.4.2.2 คู่มือคุณภาพ

องค์กรต้องจัดทำและคงรักษาคู่มือคุณภาพ ซึ่งรวมถึงขอบเขตของระบบการจัดการคุณภาพ รวมถึงรายละเอียดและเหตุผลของการยกเว้น เอกสารระเบียบปฏิบัติที่จัดทำขึ้นสำหรับระบบการจัดการคุณภาพ หรือการอ้างอิงถึงเอกสารดังกล่าว รายละเอียดของความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการในระบบการจัดการคุณภาพ

### 2.1.4.2.3 การควบคุมเอกสาร

เอกสารที่จำเป็นสำหรับระบบการจัดการคุณภาพ ต้องถูกควบคุมบันทึกคือเอกสารประเภทพิเศษและต้องถูกควบคุมให้สอดคล้องตามข้อกำหนดที่ระบุใน 4.2.4 เอกสารระเบียบปฏิบัติต้องถูกจัดทำขึ้นเพื่อกำหนดวิธีการควบคุมที่จำเป็นเพื่ออนุมัติความเหมาะสมของเอกสารก่อนที่จะมีการประกาศใช้ เพื่อทบทวนและปรับปรุงให้ทันสมัยตามความจำเป็น และอนุมัติเอกสารใหม่อีกครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลง และสถานการณ์แก้ไขล่าสุดของเอกสารได้มีการชี้บ่งไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าเอกสารฉบับที่ถูกต้องเหมาะสมมีอยู่ ณ จุดใช้งาน เพื่อให้มั่นใจว่าเอกสารยังคงสามารถอ่านได้ง่ายและมีการชี้บ่งอย่างชัดเจน เพื่อให้มั่นใจว่าเอกสารจากภายนอกมีการชี้บ่งและมีการควบคุมการแจกจ่าย และเพื่อป้องกันการนำเอกสารที่ล้าสมัยไปใช้โดยไม่ตั้งใจ และเพื่อให้มีการชี้บ่งเอกสารล้าสมัยเหล่านี้อย่างเหมาะสมหากยังคงเก็บไว้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ

### 2.1.4.2.4 การควบคุมบันทึก

บันทึกต้องถูกจัดทำขึ้นและคงรักษาไว้เพื่อเป็นหลักฐาน แสดงความเป็นไปตามข้อกำหนดและเพื่อแสดงประสิทธิผลของการดำเนินการของระบบการจัดการคุณภาพ บันทึก

ต้องอ่านง่าย มีการชี้บ่งอย่างชัดเจนและสามารถนำกลับมาใช้ได้อย่างสะดวก เอกสารระเบียบปฏิบัติ ต้องถูกจัดทำขึ้นเพื่อกำหนดวิธีการควบคุมที่จำเป็นสำหรับการชี้บ่ง การจัดเก็บ การนำกลับมาใช้ ระยะเวลาการจัดเก็บและการทำลายบันทึกคุณภาพ

#### 2.1.5 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

2.1.5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องจัดหาหลักฐานที่แสดงถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาและดำเนินการในระบบการจัดการคุณภาพและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบอย่างต่อเนื่องโดยสื่อสารให้องค์กรทราบถึงความสำคัญของการให้ได้ตามข้อกำหนดของลูกค้า ข้อบังคับ และข้อกำหนดทางกฎหมาย จัดทำนโยบายคุณภาพมั่นใจว่าวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพได้ถูกจัดทำขึ้น ดำเนินการทบทวนโดยฝ่ายบริหารมั่นใจว่ามีทรัพยากรที่จำเป็น

2.1.5.2 การมุ่งเน้นที่ลูกค้า ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้มีการพิจารณา และทำให้บรรลุตามเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า

2.1.5.3 นโยบายคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่านโยบายคุณภาพมีความเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายขององค์กรรวมถึงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด และการปรับปรุงประสิทธิผล ของระบบการจัดการอย่างต่อเนื่องให้กรอบสำหรับการจัดทำและการทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ มีการสื่อสารและทำความเข้าใจภายในองค์กร และมีการทบทวนความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

#### 2.1.5.4 การวางแผน

2.1.5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ รวมถึงสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ได้มีการจัดทำขึ้นในหน้าที่ และระดับที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพต้องสามารถวัดได้ และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

2.1.5.4.2 การวางแผนระบบการจัดการคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าการวางแผนระบบการจัดการคุณภาพได้มีการดำเนินการ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในข้อ 4.1 รวมถึงวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพความสมบูรณ์ของระบบการจัดการคุณภาพยังคงรักษาไว้ เมื่อมีการวางแผนและดำเนินการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดการคุณภาพ

#### 2.1.5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจ และการสื่อสาร

2.1.5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจ ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าความรับผิดชอบและอำนาจได้ถูกกำหนด และสื่อสารภายในองค์กร

2.1.5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องแต่งตั้งสมาชิกของฝ่ายบริหาร ผู้ซึ่งมีความรับผิดชอบนอกเหนือจากงานอื่น โดยต้องมีความรับผิดชอบและอำนาจซึ่ง



รวมถึงความมั่นใจว่ากระบวนการที่จำเป็นของระบบการจัดการคุณภาพได้มีการจัดการทำ นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้การรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของระบบการจัดการคุณภาพ รวมถึงความจำเป็นในการปรับปรุงให้มั่นใจว่ามีการสร้างจิตสำนึกต่อความต้องการของลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

หมายเหตุ ความรับผิดชอบของตัวแทนฝ่ายบริหาร รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการคุณภาพ

2.1.5.5.3 การสื่อสารภายใน ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่ามีการจัดทำกระบวนการสื่อสารที่เหมาะสมภายในองค์กร และการสื่อสารที่ใช้ให้คำมั่นถึงประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพ

#### 2.1.5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

2.1.5.6.1 บททั่วไป ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบการจัดการคุณภาพขององค์กรตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบยังคงมีความเหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง การทบทวนนี้ต้องรวมถึงการประเมินโอกาสสำหรับการปรับปรุง และความจำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดการคุณภาพขององค์กรรวมถึง นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

2.1.5.6.2 ข้อมูลที่ใช้ในการทบทวน ข้อมูลสำหรับการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต้องรวมถึงข้อเกี่ยวกับผลจากการติดตามการตอบสนองกลับจากลูกค้า ผลการปฏิบัติงานของกระบวนการ และความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์สถานะของการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขการติดตามผลจากการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารในครั้งก่อนการเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบการจัดการคุณภาพ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

2.1.5.6.3 ผลที่ได้จากการทบทวนผลที่ได้จากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต้องรวมถึงการตัดสินใจและการดำเนินการ ที่เกี่ยวข้องดังนี้ การปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพและกระบวนการ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของลูกค้า ทรัพยากรที่จำเป็น

#### 2.1.6 การจัดการทรัพยากร

2.1.6.1 การจัดหาทรัพยากร องค์กรต้องพิจารณาและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อดำเนินการและรักษาระบบการจัดการคุณภาพ และปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

### 2.1.6.2 ทรัพยากรบุคคล

2.1.6.2.1 บททั่วไป บุคคลที่ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ต้องมีความสามารถ บนพื้นฐานของการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์ที่เหมาะสม

2.1.6.2.2 ความสามารถ จิตสำนึกและการฝึกอบรม องค์กรต้องพิจารณาความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคคลที่ปฏิบัติงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์จัดอบรมหรือการดำเนินการอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ ประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการที่กระทำ มั่นใจว่าพนักงานงานตระหนักถึงความสัมพันธ์และความสำคัญของกิจกรรมและการมีส่วนร่วมในการทำให้ ได้ตามวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพคงรักษาระดับการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสม

2.1.6.3 โครงสร้างพื้นฐาน องค์กรต้องกำหนด จัดหา และดูแลรักษาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด โครงสร้างพื้นฐานรวมถึง (ตามความเหมาะสม) อาคาร สถานที่ทำงาน และสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องอุปกรณ์ในกระบวนการ (ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์) การบริการสนับสนุนต่าง ๆ (เช่น การขนส่ง หรือการสื่อสาร)

2.1.6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์กรต้องกำหนด และจัดการกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็นต่อการทำให้ ผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด

### 2.1.7 การทำให้เกิดผลิตภัณฑ์

2.1.7.1 การวางแผนของการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องวางแผนและพัฒนากระบวนการที่จำเป็นสำหรับการสร้างผลิตภัณฑ์ การวางแผนนี้ต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการอื่น ๆ ของระบบจัดการคุณภาพในการวางแผนสำหรับการสร้างผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องพิจารณาถึงสิ่งต่อไปนี้ตามความเหมาะสม วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ และข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ความจำเป็นที่จะจัดทำกระบวนการ เอกสาร และจัดหาทรัพยากรที่เกี่ยวข้องตามลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์กิจกรรมการทวนสอบ การยืนยันผล การเฝ้าติดตาม การตรวจสอบ และการทดสอบเฉพาะของผลิตภัณฑ์และเกณฑ์การยอมรับของผลิตภัณฑ์บันทึกที่จำเป็นเพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่ากระบวนการสร้างผลิตภัณฑ์และผลิตภัณฑ์ที่ได้สอดคล้องกับข้อกำหนดผลของการวางแผนต้องอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานขององค์กร

หมายเหตุ เอกสารที่ระบุถึงกระบวนการของระบบจัดการคุณภาพ (รวมถึงกระบวนการสร้างผลิตภัณฑ์) และทรัพยากรที่ต้องใช้ตามลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ โครงการหรือสัญญาสามารถอ้างอิงเป็นแผนคุณภาพได้

หมายเหตุ องค์กรอาจประยุกต์ใช้ข้อกำหนดที่ระบุในข้อ 7.3 เพื่อการพัฒนากระบวนการสร้างผลิตภัณฑ์

#### 2.1.7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

2.1.7.2.1 การกำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องกำหนดข้อกำหนดที่กำหนดโดยลูกค้า รวมถึงข้อกำหนดสำหรับกิจกรรมการส่งมอบ และหลังการส่งมอบข้อกำหนดที่ไม่ได้กำหนดโดยลูกค้า แต่จำเป็นสำหรับการนำไปใช้งาน ข้อบังคับและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ข้อกำหนดเพิ่มเติมที่กำหนดโดยองค์กร

2.1.7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การทบทวนนี้ต้องกระทำก่อนที่องค์กรจะมีการตกลงที่จะจัดหาผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า (เช่น การยื่นประมูล, การยอมรับสัญญา หรือคำสั่งซื้อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงของสัญญา หรือคำสั่งซื้อ) และต้องมั่นใจว่าข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ได้ถูกกำหนดไว้ข้อกำหนดของสัญญาหรือคำสั่งซื้อที่แตกต่างจากที่ระบุไว้ครั้งก่อนได้รับการแก้ไขขององค์กรมีความสามารถในการทำตามข้อกำหนดที่ได้รับไว้บันทึกผลของการทบทวนและการดำเนินงานที่เกิดจากการทบทวนต้องถูกคงรักษาไว้ ในกรณีที่ลูกค้าไม่มีเอกสารที่แสดงถึงความต้องการ ความต้องการของลูกค้าต้องได้รับการยืนยันก่อนที่จะมีการยอมรับโดยองค์กร ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องมั่นใจว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องได้รับการเปลี่ยนแปลง และมั่นใจว่าบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง

หมายเหตุ ในบางสถานการณ์ เช่น การขายทางอินเทอร์เน็ต การทบทวนอย่างเป็นทางการในแต่ละคำสั่งซื้ออาจไม่สามารถทำได้ ดังนั้นการทบทวนสามารถครอบคลุมถึงการควบคุมข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น แคตตาล็อก หรือสื่อโฆษณาแทนได้

2.1.7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า องค์กรต้องกำหนดและเตรียมการที่มีประสิทธิผลสำหรับการสื่อสารกับลูกค้าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ข้อมูลผลิตภัณฑ์การสอบถาม สัญญา การรับคำสั่งซื้อ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงการตอบสนองกลับจากลูกค้า รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

#### 2.1.7.3 การออกแบบและการพัฒนา

2.1.7.3.1 การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา องค์กรต้องวางแผนและควบคุมการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ระหว่างการวางแผนการออกแบบและการพัฒนา องค์กรต้องกำหนดขั้นตอนการออกแบบและการพัฒนาการทบทวน การทวนสอบ และการยืนยันความถูกต้องที่เหมาะสมในแต่ละขั้นของการออกแบบและการพัฒนาความรับผิดชอบและอำนาจสำหรับกิจกรรมการออกแบบและการพัฒนา องค์กรต้องจัดการในการประสานงานระหว่างกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ และการพัฒนาเพื่อให้มั่นใจว่ามีการสื่อสารอย่างประสิทธิผล และมีการ

มอบหมายความรับผิดชอบที่ชัดเจน ผลที่ได้จากการวางแผนต้องปรับให้ทันสมัยตามความคืบหน้าของการออกแบบ และ การพัฒนาตามความเหมาะสม

2.1.7.3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบและการพัฒนาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ต้องถูกกำหนดและจัดเก็บบันทึก โดยต้องรวมถึงข้อกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่และสมรรถนะข้อบังคับและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ได้มาจากการออกแบบที่คล้ายคลึงกันในครั้งก่อนข้อกำหนดอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการออกแบบและการพัฒนาข้อมูลเหล่านี้ต้องได้รับการทบทวนความเหมาะสม ข้อกำหนดต้องสมบูรณ์ ไม่คลุมเครือ และไม่ขัดแย้งซึ่งกันและกัน

2.1.7.3.3 ผลที่ได้จากการออกแบบและการพัฒนา ผลที่ได้จากการออกแบบและการพัฒนากระบวนการ ต้องอยู่ในรูปแบบที่สามารถ การทวนสอบเทียบกับข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบและการพัฒนา และต้องได้รับการอนุมัติก่อนนำไปใช้ผลที่ได้จากการออกแบบและการพัฒนาต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบและการพัฒนาให้ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการจัดซื้อ การผลิต และการบริการ ประกอบด้วยหรืออ้างอิงเกณฑ์การยอมรับของผลิตภัณฑ์กำหนดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต่อความปลอดภัย และเหมาะสมต่อการใช้งาน

2.1.7.3.4 การทบทวนการออกแบบและการพัฒนา ในขั้นตอนที่เหมาะสม การทบทวนอย่างเป็นระบบของการออกแบบและการพัฒนาต้องถูกดำเนินการตามที่วางแผนไว้ เพื่อประเมินความสามารถของผลการออกแบบ และการพัฒนาในการทำให้ได้ตาม ข้อกำหนดเพื่อขจัดปัญหาและเสนอการดำเนินงานที่จำเป็นผู้เข้าร่วมในการทบทวนต้องรวมถึงตัวแทนที่มาจากหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการ ออกแบบและการพัฒนาที่ถูกทบทวนบันทึกผลของการทบทวนและการดำเนินการที่จำเป็น ต้องถูกคงรักษาไว้

2.1.7.3.5 การทวนสอบการออกแบบและการพัฒนา การทวนสอบต้องถูกดำเนินการตามที่วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าผลที่ได้จากการออกแบบและพัฒนาเป็นไปตามข้อกำหนดของข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบและการพัฒนา บันทึกผลของการทวนสอบและการดำเนินการที่จำเป็นต้องถูกคงรักษาไว้

2.1.7.3.6 การยืนยันความถูกต้องของการออกแบบ และการพัฒนา การยืนยันความถูกต้องของการออกแบบและการพัฒนาต้องดำเนินการตามที่วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้เป็นไปตามข้อกำหนดสำหรับการนำมาใช้งานหรือการนำไปประยุกต์ใช้ หากเป็นไปได้การยืนยันความถูกต้องต้องทำให้สมบูรณ์ก่อนที่จะมีการส่งมอบหรือการนำ ผลิตภัณฑ์ไปใช้งาน บันทึกผลของการยืนยันความถูกต้องและการดำเนินการที่จำเป็นต้องถูก คงรักษาไว้

2.1.7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงการออกแบบ และการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนาต้องได้รับการชี้แจงและจัดเก็บบันทึก การเปลี่ยนแปลงต้องได้รับการทบทวนและยืนยันความถูกต้อง (ตามความเหมาะสม) และอนุมัติก่อนนำไปปฏิบัติ การทบทวนการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนาต้องรวมถึงการประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อส่วนประกอบและผลิตภัณฑ์ที่ได้ส่งมอบไปแล้ว บันทึกผลของการทบทวนการเปลี่ยนแปลง และการดำเนินการที่จำเป็นต้องคงรักษาไว้

#### 2.1.7.4 กระบวนการจัดซื้อ

2.1.7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ องค์กรต้องมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อกับข้อกำหนดของการจัดซื้อที่ได้กำหนดไว้ ประเภทและขอบเขตของการควบคุมที่ประยุกต์ใช้กับผู้ส่งมอบและผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อต้องขึ้นอยู่กับผลกระทบของผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อต่อการผลิตผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป องค์กรต้องประเมินและคัดเลือกผู้ส่งมอบบนพื้นฐานของความสามารถ ในการจัดหาผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดขององค์กร เกณฑ์ในการคัดเลือกการประเมินและการประเมินซ้ำต้องถูกจัดทำขึ้น บันทึกของผลการประเมินและการดำเนินการที่ได้จากการประเมินต้องถูกคงรักษาไว้

2.1.7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ ข้อมูลการจัดซื้อต้องอธิบายถึงผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ รวมถึงข้อมูลเหล่านี้ (ตามความเหมาะสม) ข้อกำหนดสำหรับการอนุมัติผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนการทำงาน กระบวนการ และเครื่องมือ ข้อกำหนดสำหรับคุณสมบัติของบุคลากร ข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพ องค์กรต้องมั่นใจถึงความถูกต้องของข้อกำหนดของการจัดซื้อก่อนที่จะสื่อสารยังผู้ส่งมอบ

2.1.7.4.3 การทวนสอบของผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ องค์กรต้องจัดทำและดำเนินการตรวจสอบกับกิจกรรมอื่น ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของการจัดซื้อ เมื่อองค์กรหรือลูกค้าขององค์กรมีความประสงค์ที่จะดำเนินการทวนสอบ ณ สถานประกอบของผู้ส่งมอบ องค์กรต้องแสดงเจตจำนงในการเตรียมการทวนสอบและวิธีการปล่อยผลิตภัณฑ์ผ่านในข้อมูลการจัดซื้อ

#### 2.1.7.5 การผลิตและการบริการ

2.1.7.5.1 การควบคุมการผลิตและการบริการ องค์กรวางแผนและดำเนินการผลิตภายใต้สถานะควบคุม สถานะควบคุมต้องรวมถึง (ตามความเหมาะสม) การมีข้อมูลซึ่งกำหนดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์การมีคู่มือการทำงาน (ตามที่จำเป็น) การใช้เครื่องมือที่เหมาะสม การมีและการใช้เครื่องมือวัดและฝ้าติดตาม การดำเนินการเกี่ยวกับการฝ้าติดตามและการตรวจวัด การดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรมการปล่อย การส่งมอบ และกิจกรรมหลังการส่งมอบ

2.1.7.5.2 การยืนยันความถูกต้องของกระบวนการสำหรับการผลิตและบริการ องค์กรต้องยืนยันความถูกต้องกระบวนการผลิต หรือการบริการที่ผลลัพธ์ที่ได้ไม่สามารถถูกทวนสอบได้โดยการเฝ้าติดตามกระบวนการหรือการตรวจวัดอันรวมถึงกระบวนการใด ๆ ที่ความบกพร่องจะเกิดขึ้นภายหลังที่ผลิตภัณฑ์ถูกใช้งานหรือภายหลัง ที่งานบริการนั้นได้ส่งมอบไปแล้ว การยืนยันความถูกต้องต้องแสดงความสามารถของกระบวนการเหล่านี้ในการที่จะทำให้ได้ตามที่วางแผนไว้ องค์กรจะต้องกำหนดการจัดการสำหรับกระบวนการเหล่านี้ ได้แก่ (ตามความเหมาะสม) กำหนดเกณฑ์สำหรับการทบทวนและอนุมัติกระบวนการ อนุมัติเครื่องมือและคุณสมบัติของบุคลากร ใช้วิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติโดยเฉพาะ ข้อกำหนดสำหรับการบันทึกการยืนยันความถูกต้องของกระบวนการซ้ำ

2.1.7.5.3 การชี้บ่งและการสอบกลับได้ องค์กรต้องชี้บ่งผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ตลอดการผลิต (ตามความเหมาะสม) องค์กรต้องมีการชี้บ่งสถานะของผลิตภัณฑ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด เมื่อการสอบกลับได้เป็นข้อกำหนด องค์กรต้องควบคุมและบันทึกการชี้บ่งเฉพาะของผลิตภัณฑ์

หมายเหตุ ในบางภาคอุตสาหกรรม การจัดการที่เป็นรูปร่างเป็นวิธีทางหนึ่ง ที่การชี้บ่ง และการสอบกลับได้ถูกคงรักษาไว้

2.1.7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า องค์กรต้องดูแลทรัพย์สินของลูกค้าขณะที่อยู่ภายใต้การควบคุมหรือการใช้งานขององค์กร องค์กรต้องชี้บ่ง ทวนสอบ ป้องกัน และบำรุงรักษาทรัพย์สินของลูกค้าที่จัดหาให้สำหรับใช้งานหรือใช้เป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์ หากทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย เสียหาย หรือไม่เหมาะสมต่อการใช้งานต้องรายงานให้ลูกค้ารับทราบและเก็บรักษาบันทึก

หมายเหตุ ทรัพย์สินของลูกค้าอาจรวมถึงทรัพย์สินทางปัญญา

2.1.7.5.5 การรักษาสภาพผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องรักษาสภาพความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ทั้งในระหว่างกระบวนการภายใน และการส่งมอบไปยังจุดหมายปลายทาง การรักษาสภาพนี้ต้องรวมถึงการชี้บ่ง, การขนย้าย, การบรรจุ, การจัดเก็บและการป้องกัน โดยการรักษาสภาพต้องรวมถึงส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์

2.1.7.6 การควบคุมอุปกรณ์สำหรับการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด องค์กรต้องกำหนดการเฝ้าติดตามและการวัดที่ได้มีการดำเนินการ รวมถึงอุปกรณ์การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดที่จำเป็นเพื่อเป็นหลักฐานที่แสดงถึงความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์กับ ข้อกำหนดที่ระบุไว้ องค์กรต้องจัดทำกระบวนการเพื่อให้มั่นใจว่าการเฝ้าติดตามและการตรวจวัดสามารถ ทำได้ และนำไปปฏิบัติในลักษณะที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด ในกรณี

ที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจถึงความถูกต้องของผลที่ได้ เครื่องมือวัดต้องได้รับการสอบเทียบหรือทวนสอบตามเวลาที่กำหนดไว้ หรือก่อนการใช้งาน โดยเปรียบเทียบกับเครื่องมือวัดมาตรฐาน ที่สามารถสอบกลับได้ถึงมาตรฐานนานาชาติหรือมาตรฐานแห่งชาติ ในกรณีที่ไม่มีมาตรฐานหลักเกณฑ์พื้นฐานที่ใช้สำหรับการสอบเทียบหรือการทวนสอบต้องถูกบันทึกไว้ มีการปรับแต่งหรือปรับแต่งใหม่ตามความเหมาะสม ได้รับการชี้แจงเพื่อให้สามารถระบุสถานะของการสอบเทียบ มีการกำหนดการป้องกันจากการปรับแต่งที่จะทำให้ผลของการวัดใช้ไม่ได้มีการป้องกันความเสียหายหรือเสื่อมสภาพในระหว่างการเคลื่อนย้าย การบำรุงรักษาและการจัดเก็บ นอกจากนี้ องค์กรต้องประเมินและบันทึกการรับรองของผลการวัดในครั้งก่อนเมื่อพบว่าเครื่องมือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกิดองค์กรต้องดำเนินการอย่างเหมาะสมกับเครื่องมือและผลกระทบกับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับผลกระทบ บันทึกผลของการสอบเทียบและการทวนสอบต้องคงรักษาไว้ หากมีการใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในการเฝ้าติดตาม และการตรวจวัดตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนด องค์กรต้องยืนยันความสามารถของซอฟต์แวร์ดังกล่าว โดยต้องรับรองก่อนเริ่มใช้งานและยืนยันซ้ำอีกครั้งตามความจำเป็น

#### 2.1.8 การตรวจวัด การวิเคราะห์และปรับปรุง

2.1.8.1 บททั่วไป องค์กรต้องวางแผนและทำการเฝ้าติดตาม การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงกระบวนการที่จำเป็น เพื่อแสดงถึงความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ เพื่อมั่นใจถึงการเป็นไปตามข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการจัดการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สิ่งนี้ต้องรวมถึงการกำหนดวิธีการที่ใช้รวมถึงเทคนิคทางสถิติและขอบเขตการใช้งาน

##### 2.1.8.2 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัด

2.1.8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหนึ่งในการวัดผลของการปฏิบัติงานของระบบการจัดการคุณภาพในด้านองค์กรต้องติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของลูกค้าในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า วิธีการรับข้อมูลและการใช้ข้อมูลต้องถูกกำหนดไว้

2.1.8.2.2 การตรวจติดตามภายใน องค์กรต้องดำเนินการการตรวจติดตามภายในตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้เพื่อพิจารณาว่าระบบการจัดการคุณภาพ สอดคล้องกับการเตรียมการที่วางแผนไว้ ตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้ ตลอดจนข้อกำหนดของระบบการจัดการคุณภาพที่จัดทำขึ้นโดยองค์กร ถูกนำไปปฏิบัติและคงรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

โปรแกรมการตรวจติดตามต้องได้รับการวางแผนโดยพิจารณาถึงสถานะและความสำคัญของกระบวนการและพื้นที่ที่ถูกตรวจติดตาม รวมทั้งผลของการตรวจติดตามครั้งก่อน

เกณฑ์การตรวจติดตาม ขอบเขต ความถี่ และวิธีการต้องถูกกำหนดไว้ การคัดเลือกผู้ตรวจติดตาม และการดำเนินการตรวจติดตามต้องมั่นใจว่าไม่มีอคติ และเป็นอิสระต่อกระบวนการตรวจติดตาม ผู้ตรวจต้องไม่ตรวจติดตามในงานของตนเอง ความรับผิดชอบและข้อกำหนดสำหรับการวางแผน และการดำเนินการตรวจติดตาม และการรายงานผลและการรักษายบันทึก ต้องถูกกำหนดไว้ใน เอกสารระเบียบปฏิบัติ ผู้บริหารในพื้นที่ที่ถูกตรวจติดตามต้องมั่นใจว่าได้ดำเนินการขจัด ข้อบกพร่องที่พบ และสาเหตุของข้อบกพร่องเหล่านั้น ภายในระยะเวลาที่กำหนด กิจกรรมการ ติดตามต้องรวมถึงการทวนสอบผลของการดำเนินการและการรายงานผลของการทวนสอบ

2.1.8.2.3 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดกระบวนการ องค์กรต้อง ประยุกต์ใช้วิธีการที่เหมาะสมสำหรับการเฝ้าติดตาม และการตรวจวัดกระบวนการของระบบการ จัดการคุณภาพตามความเหมาะสม วิธีการเหล่านี้ต้องแสดงถึงความสามารถของกระบวนการที่จะ ทำให้ได้ตามที่วางไว้ ในกรณีที่ผลลัพธ์ไม่บรรลุผลตามที่วางแผนไว้ การแก้ไขและการปฏิบัติการ แก้ไขต้องดำเนินการเพื่อให้อมั่นใจถึงความเป็นไปได้ตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (ตามความ เหมาะสม)

2.1.8.2.4 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องเฝ้าติดตาม และตรวจวัดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ เพื่อทวนสอบว่าข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ได้รับการ ตอบสนองอย่างสมบูรณ์ กิจกรรมดังกล่าวต้องถูกดำเนินการในขั้นตอนที่เหมาะสมของ กระบวนการสร้างผลิตภัณฑ์เพื่อให้เป็นไปตามที่วางแผนไว้ หลักฐานของความเป็นไปตามเกณฑ์ การยอมรับต้องคงรักษาไว้ บันทึกต้องแสดงถึงบุคคลที่มีอำนาจในการตรวจ ปลดปล่อยผลิตภัณฑ์ การ ปลดปล่อยผลิตภัณฑ์และการส่งมอบบริการต้องไม่กระทำจนกว่าการเตรียมการที่วางแผนไว้ได้มีการ ตอบสนองอย่างสมบูรณ์ เว้นแต่ได้รับการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องและโดยลูกค้า (ถ้าจำเป็น)

2.1.8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด องค์กรต้องมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ได้ถูกชี้บ่ง และควบคุมเพื่อป้องกันการ นำไปใช้หรือการส่งมอบโดยไม่ได้ตั้งใจ การควบคุม และความรับผิดชอบและอำนาจที่เกี่ยวข้องกับการ จัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องถูกกำหนดไว้ในเอกสารระเบียบปฏิบัติ องค์กร ต้องจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดโดยแนวทางใดแนวทางหนึ่ง ดังต่อไปนี้ ดำเนินการจัดการเพื่อจัดความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ตรวจพบ อนุญาตให้นำไปใช้, ปลดปล่อย หรือยอมรับภายใต้การยินยอมโดยผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง และโดยลูกค้า ดำเนินการเพื่อป้องกันการ นำผลิตภัณฑ์ดังกล่าวไปใช้ทั้งในส่วนที่ถูกกำหนดตั้งแต่ต้น หรือการนำประยุกต์ใช้อย่างอื่น บันทึก รายละเอียดของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและผลของการดำเนินการ รวมถึง การยินยอมให้ใช้ ต้องถูกคงรักษาเมื่อผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการแก้ไขแล้ว ผลิตภัณฑ์นั้นต้องถูก



ทวนสอบใหม่อีกครั้งเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับข้อกำหนด ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้ถูกตรวจพบภายหลังการส่งมอบ หรือหลังจากนำมาใช้งานแล้ว องค์กรต้องดำเนินการอย่างเหมาะสมกับผลกระทบของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

2.1.8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล องค์กรต้องกำหนด รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อแสดงถึงความเหมาะสมและประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพ และเพื่อประเมินการปรับปรุงระบบการจัดการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง กระบวนการดังกล่าวต้องรวมถึงข้อมูลที่ได้จากผลการเฝ้าติดตามและตรวจวัด และจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูลต้องให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า ความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ คุณลักษณะและแนวโน้มของกระบวนการ และผลิตภัณฑ์รวมถึงโอกาสในการปฏิบัติการป้องกันผู้ส่งมอบ

#### 2.1.8.5 การปรับปรุง

2.1.8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ผลของการตรวจติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และการทบทวนของฝ่ายบริหาร

2.1.8.5.2 ปฏิบัติการแก้ไข องค์กรต้องดำเนินการแก้ไข เพื่อขจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก การปฏิบัติการแก้ไขต้องเหมาะสมกับผลกระทบของปัญหาที่พบ เอกสารระเบียบปฏิบัติต้องจัดทำเพื่อระบุข้อกำหนดสำหรับ การทบทวนความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (รวมถึงการร้องเรียนของลูกค้า) การพิจารณาสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ประเมินความจำเป็นในการดำเนินการเพื่อมั่นใจว่าความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะไม่เกิดซ้ำอีก กำหนดและดำเนินการแก้ไขที่จำเป็น บันทึกผลที่ได้จากการดำเนินการ ทำการทบทวนผลการดำเนินการแก้ไข

2.1.8.5.3 การปฏิบัติการป้องกัน องค์กรต้องกำหนดการดำเนินการเพื่อขจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่อาจเกิดขึ้นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหา การปฏิบัติการป้องกันต้องเหมาะสมกับผลกระทบของปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เอกสารระเบียบปฏิบัติต้องจัดทำเพื่อระบุข้อกำหนดสำหรับ การพิจารณาความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่อาจเกิดขึ้น และสาเหตุ ประเมินความจำเป็นของการดำเนินการเพื่อป้องกันการเกิดความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การพิจารณาแนวทางและการนำแนวทางไปปฏิบัติ บันทึกผลที่ได้จากการดำเนินการ ทบทวนการป้องกันที่ได้ดำเนินการไป

ขั้นตอนการขอใบรับรอง องค์กรที่นำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้ และพัฒนาจนได้ผลเป็นที่พอใจแล้วสามารถขอการรับรองได้ โดยมีขั้นตอนการขอรับรอง 4 ขั้นตอน ดังนี้ (รุ่ง ติชิตวัฒน์เศรษฐ. 2546 : 124)

1. ขอข้อมูล : ผู้ประกอบการที่ต้องการขอการรับรองระบบคุณภาพสอบถามข้อมูลจากหน่วยงานที่ให้การรับรอง
2. ยื่นคำขอ : ผู้ประกอบการยื่นคำขอการรับรอง และเอกสารที่เกี่ยวข้องต่อหน่วยรับรองที่ให้บริการรับรองระบบคุณภาพ
3. ตรวจสอบ : เมื่อรับคำขอแล้ว หน่วยรับรองจะทำการประเมินเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพว่าสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ และสามารถสะท้อนให้เห็นถึงระบบคุณภาพเพียงใดจากนั้นจึงจะไปตรวจสอบประเมิน ณ สถานที่ประกอบกิจการเพื่อประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบคุณภาพที่กำหนดไว้ หากพบว่ามีข้อบกพร่องก็จะแจ้งให้แก้ไข และเมื่อทุกอย่างเป็นไปตามข้อกำหนดก็จะพิจารณาออกใบรับรองให้
4. ตรวจสอบติดตาม : หลังจากนั้นหน่วยรับรองก็จะทำการตรวจสอบติดตามผลเป็นระยะเพื่อยืนยันว่าผู้ประกอบการยังรักษาระบบคุณภาพไว้ได้ตลอดไป ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องเตรียมพร้อมให้ตรวจสอบตลอดเวลา

### 3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

#### 3.1 ความหมายของความรู้

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความรู้ความเข้าใจไว้ดังนี้

พจนานุกรมทางการศึกษาได้ให้ความหมายของ “ความรู้” ไว้ดังนี้ว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง ความจริง กฎเกณฑ์ และข้อมูลต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับการเก็บรวบรวมสะสมไว้

ทิตยา สุวรรณะชญ (2520 : 1-2) กล่าวถึง ความหมายอย่างกว้าง ๆ ของ “ความรู้” (Knowledge) ว่า ได้แก่ ข่าวดสาร แนวความคิด และวิธีการต่าง ๆ ในอันที่จะได้มาซึ่งข่าวสาร ซึ่งหมายความรวมถึงความเชื่อทางศาสนา ศิลธรรม จรรยา นิทานพื้นบ้าน และความรู้ทางวิทยาศาสตร์สาขาต่าง ๆ ด้วย

ไพศาล หวังพานิช (2523 : 147) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง บรรดาข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องราวการกระทำอันเป็นประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันมา

เชดส์คีย์ โนวาสินธุ์ (2525 : 87) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ เป็นความสามารถในอันที่จะทรงไว้หรือรักษาไว้ ซึ่งเรื่องราวต่าง ๆ ที่บุคคลรับรู้ไว้ในสมองและสามารถระลึกเกี่ยวกับเรื่องราวเหล่านั้นได้ เมื่อได้รับการกระตุ้นที่เหมาะสม

ชวาล แพร์ตกุล (2526 : 11) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ คือ บรรดาข้อเท็จจริงและรายละเอียดของเรื่องราว และการกระทำใด ๆ ที่มนุษย์ได้สะสมและถ่ายทอดกันต่อ ๆ มาแต่ในอดีต และเราสามารถรับทราบสิ่งเหล่านั้นได้

วัชระ ภาโนชิต (2541 : 9) กล่าวว่า ความรู้ คือ ความสามารถในการจดจำ การทบทวน ความจำ ความทรงจำ การจัดกลุ่ม ตัดสินวิเคราะห์ รู้แบบแผนโครงสร้างและทฤษฎีในสิ่งที่เรียนมา

พิชา รุจินาม (2545 : 26) ได้สรุปความหมายของความรู้ไว้ว่า หมายถึง กฎเกณฑ์ข้อเท็จจริงรายละเอียดของเรื่องราวต่าง ๆ ที่มนุษย์รับจากการศึกษาและถ่ายทอดต่อ ๆ กันมาเป็นประสบการณ์รวมถึงข้อเท็จจริงที่บุคคลสามารถรับได้

สรุปได้ว่า ความรู้ คือ ข้อเท็จจริงและประสบการณ์ของบุคคล ที่ถ่ายทอดกันมา เป็นแนวคิด เป็นความเชื่อ เป็นความทรงจำที่ไม่อาจลบเลือนไปจากความรู้สึกได้ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

### 3.2 ความหมายของความเข้าใจ

ไพศาล หวังพานิช (2523 : 100) ให้ความหมายว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถที่จะนำเอาความรู้ไปดัดแปลง เพื่อสามารถที่จะจับความ อธิบายเปรียบเทียบ ย่อเรื่องราว ความคิด และข้อเท็จจริงต่าง ๆ ได้

จักรกริช ใจดี (2542 : 13) ให้ความหมาย ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความจากสื่อต่าง ๆ ข้อมูลและสิ่งต่าง ๆ ที่ได้พบเห็นรับรู้ ซึ่งพฤติกรรมด้านความเข้าใจเป็นพฤติกรรมที่สามารถดัดแปลงแก้ไขสิ่งที่ยากเป็นสิ่งที่ง่าย สิ่งที่ซับซ้อนให้เป็นสิ่งธรรมดา ความเข้าใจจึงแตกต่างจากความจำ แต่จะมีความเข้าใจต้องมีพื้นฐานจากการเรียนรู้และความจำก่อนเพื่อให้เกิดความเข้าใจยิ่งขึ้น โดย บลูม (Bloom. 1975 : 18) ได้แยกความเข้าใจออกเป็น 3 ลักษณะดังนี้ คือ

1. การแปลความ (Translation) เป็นความสามารถในการจับใจความให้ถูกต้องกับสิ่งที่สื่อความหมาย หรือความสามารถในการถ่ายทอดความหมายจากภาษาหนึ่งหรือจากการสื่อสารรูปหนึ่งไปสู่อีกรูปหนึ่ง

2. การตีความ (Interpretation) เป็นความสามารถในการอธิบาย หรือแปลความหมายหลาย ๆ อันมาเรียบเรียง โดยทำการจัดระเบียบ สรุปยอดเป็นเนื้อความใหม่ได้ โดยยึดเนื้อหาข้อความเป็นหลัก ไม่ต้องอาศัยหลักเกณฑ์อื่นใดมาใช้

3. การขยายความ (Extrapolation) เป็นความสามารถที่ขยายเนื้อหา ข้อความ ข้อมูลที่ได้ รับรู้มาให้มากขึ้น หรือเป็นความสามารถในการทำนาย หรือคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้อย่างดี โดยอาศัยข้อมูลอ้างอิง หรือแนวโน้มที่เกินเลยจากข้อมูล

จากความหมายเกี่ยวกับความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ที่ได้รับมา แปลความ อธิบาย และขยายความ เพื่อให้เกิดความเข้าใจยิ่งขึ้น และสามารถเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างมีเหตุผล

### 3.3 ความหมายความรู้ความเข้าใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายของคำว่า “รู้” ไว้ว่าเป็นคำกริยา หมายถึง แจ้ง เข้าใจ ทราบ และได้ให้ความหมายถึง “เข้าใจ” ว่าเป็นกริยา หมายถึง รู้เรื่อง รู้ความหมาย

โสภณ ชูพิชัย และอรทัย ชื่นมนุษย์ (2541 : 9) ได้ให้ความหมายของความรู้ความเข้าใจ ว่าเป็นการรับรู้ จำ และเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ เกิดจากประสบการณ์และทัศนคติประกอบขึ้นจาก ความรู้ต่าง ๆ ที่เคยได้เรียนมาเกี่ยวกับลักษณะของสิ่งนั้น บวกกับการตีค่าของสิ่งนั้นกับความรู้ที่มี อยู่

จากความหมายข้างต้นสรุปว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง พฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง กับข้อเท็จจริง และรายละเอียดของเรื่องราวจนเกิด ความเชื่อ หรือความนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางดีและทางไม่ดี

### 3.4 ความสำคัญของความรู้และความเข้าใจ

ชัชวาล ชมศิริตระกูล (2542 : 62-64) ได้สรุปความสำคัญของความรู้ความเข้าใจของมนุษย์ ในการตัดสินใจข้อเท็จจริงต่าง ๆ โดยยอมรับว่า การเรียนรู้ของมนุษย์จะเริ่มต้นจาก ระดับง่ายแล้ว พัฒนาขึ้นเป็นลำดับ โดยแบ่งระดับการเรียนรู้ของมนุษย์เป็น 6 ชั้น คือ

3.4.1 ความรู้ เป็นขั้นตอนแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการ จดจำ โดยการนึก มองเห็น ได้ยิน และได้ฟัง ความรู้ในขั้นนี้ประกอบด้วยคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ วิธีการแก้ปัญหามาตรฐาน เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า ความรู้นี้เป็นกระบวนการ ที่สำคัญทางจิตวิทยา และเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ ไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ใช้ความคิด และความสามารถ ด้านสมองเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ

3.4.2 ความเข้าใจ เป็นพฤติกรรมที่ต่อมาจากความรู้ ขั้นตอนนี้จะต้องใช้ ความสามารถทางสมอง และทักษะในขั้นที่สูงขึ้นถึงระดับ “การสื่อความหมาย” ซึ่งอาจทำได้ทั้งการ ใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ มักจะเกิดขึ้นภายหลังจากที่บุคคลได้รับข่าวสาร

ต่าง ๆ แล้วความเข้าใจนี้อาจแสดงออกในรูปแบบของการใช้ทักษะ หรือการแปลความหมายต่าง ๆ โดยคงความหมายเดิมไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อสรุป หรือคาดคะเนได้

3.4.3 การนำไปใช้ ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้นี้ เป็นพฤติกรรมขั้นที่สาม ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะทางด้านความเข้าใจดังกล่าวมาแล้ว การนำเอาความรู้ไปใช้นี้ อีกนัยหนึ่งคือ การแก้ปัญหา เมื่อพิจารณาจะเห็นว่าความเข้าใจในหลักทฤษฎี วิธีการต่าง ๆ จะถูกนำไปใช้ในการแก้ปัญหา

3.4.4 การวิเคราะห์ ความสามารถในการวิเคราะห์ เป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้สามารถแยกภาพรวมออกเป็นส่วนย่อย ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน โดยอาจแบ่งชั้นย่อย ๆ ได้ 3 ชั้นด้วยกัน คือ

3.4.4.1 ความสามารถในการแยกแยะองค์ประกอบของปัญหาออกเป็นส่วนๆ

3.4.4.2 ความสามารถในการเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบ

3.4.4.3 ความสามารถในการมองเห็นหลักของการผสมผสานปัญหาที่มีองค์ประกอบย่อยมากมาย

3.4.4.5 การสังเคราะห์ ความสามารถในการนำเอาส่วนประกอบย่อยหลาย ๆ ส่วนมารวมกันเป็นกรอบ โครงสร้างที่แน่ชัด โดยทั่วไปแล้วความสามารถนี้จะเกิดจากการนำเอาประสบการณ์ในอดีตมารวมกับประสบการณ์ในปัจจุบัน และนำมาสร้างเป็นกรอบที่มีระเบียบแบบแผนความสามารถในการสังเคราะห์ที่เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ หรือความคิดริเริ่ม จึงต้องอาศัยความสามารถในขั้นต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว

3.4.4.6 การประเมินผล ความสามารถในการประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับความรู้ หรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งจะต้องใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานที่มีอยู่แล้ว ความสามารถในการประเมินผล นอกจากจะเป็นความสามารถในการประเมินผลนี้ ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นในขั้นสุดท้ายเสมอไป แต่อาจจะอยู่ทุกขั้นตอนของความสามารถหรือทักษะต่าง ๆ วิธีที่จะวัดได้ว่าใครมีความรู้ในเรื่องนั้นหรือไม่ สามารถทำได้โดยตั้งคำถามที่เกี่ยวกับเนื้อเรื่อง วิธีการความรู้รวบยอดของเรื่องราวนั้น โดยจะถามแต่เพียงอย่างเดียว หรือครบทั้ง 3 อย่าง ก็ได้ถ้าสามารถตอบได้ถูกต้องเรียกว่า เป็นผู้มีความรู้ในเรื่องนั้น ถ้านึกไม่ออกเพราะลืมหรือตอบผิดก็เป็นผู้ไม่มีความรู้ จึงอาจกล่าวได้ว่า คนที่มีความรู้ คือ ผู้ที่จำเนื้อเรื่อง วิธีการ และรวบยอดของ เรื่องนั้นได้ กับสามารถระลึกทั้ง 3 สิ่ง นั้นออกมาได้นั่นเอง (ชวาล แพรัตกุล. 2526 : 11)

การวัดความสามารถในการระลึก (Recall) เรื่องราว ข้อเท็จจริง หรือประสบการณ์ต่าง ๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่ผู้เรียนได้รับ จากคำสอน การบอกกล่าว การ

ฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งจากตำรา จากสิ่งแวดลอมต่าง ๆ ด้วยคำถามวัดความรู้ ความจำ แบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ (ไพศาล หวังพานิช. 2523 : 147 – 148)

1. ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหาข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย เช่น ศัพท์และนิยาม กฎ และความจริง

2. ถามความรู้ในวิธีการดำเนินการ เป็นการถามวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ แบบแผนประเพณี ขั้นตอนของการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัดประเภทเกณฑ์หรือวิธีการต่าง ๆ

3. ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุป หรือหลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสานหาลักษณะร่วม เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหานั้น ๆ เช่น หลักวิชาและการขยายหลักวิชาทฤษฎีและโครงสร้างถามความรู้ในวิธีการดำเนินการ เป็นการถามวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ แบบแผนประเพณี

สรุปความสำคัญความรู้ความเข้าใจจากการให้ความหมายเกี่ยวกับความรู้ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การเกิด “ความรู้” เป็นพฤติกรรมขั้นแรกของการเรียนรู้ และการรับรู้โดยอาศัยการอ่าน การได้ยิน ได้ฟัง การจดจำ และการย้อนรำลึก ขั้นตอนนี้ไม่ต้องใช้ความคิดหรือสมรรถภาพทางสมองมากนัก แต่สำคัญเพราะสามารถพัฒนาไปสู่การเกิดความเข้าใจ การนำเอาความรู้ไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมินผล “การรับรู้” จึงเป็นขั้นตอนพื้นฐานในการรับข่าวสาร ความคิด และความเชื่อต่าง ๆ ซึ่งจะผลเชื่อมโยงเป็นพฤติกรรมที่ต่อเนื่องในขั้นต่อมา

ส่วน “ความเข้าใจ” นั้นเป็นขั้นตอนที่ถัดมาจากการเกิด “ความรู้” การสื่อความหมายในระดับของการทำความเข้าใจจึงเกี่ยวกับ การตีความ การแปลความหมาย และการคาดคะเนด้วยขั้นตอนทั้งสองนี้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันมาก จึงทำให้พฤติกรรมของความรู้ และความเข้าใจเป็นสิ่งที่แยกออกจากกันได้ยาก เพราะมักเกิดขึ้นควบคู่กันไป

### 3.5 องค์ประกอบของความรู้

นั้รพงษ์ พรหมมี (2542 : 10-11) ได้กล่าวว่า ความรู้ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

3.5.1 ความรู้เกี่ยวกับสิ่งเฉพาะ เป็นการจดจำสิ่งต่าง ๆ อย่างโดดเด่นเป็นการเชื่อมโยงของสัญลักษณ์กับสิ่งที่เป็นรูปธรรม เป็นรากฐานของการแสดงความคิดที่เป็นนามธรรม

3.5.2 ความรู้เกี่ยวกับความหมายของคำศัพท์เป็นความรู้เกี่ยวกับความหมายของสัญลักษณ์ของศัพท์ต่าง ๆ ข้อความหรือศัพท์ทางเทคนิค

3.5.3 ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงเฉพาะ เช่น ความรู้เกี่ยวกับชื้อบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ และเวลา

3.5.4 ความรู้เกี่ยวกับวิถีทางในการจัดการเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะ เช่น ความรู้ในการ จัดระเบียบการศึกษา การวิจารณ์ รวมถึงวิธีการสืบสวนมาตรฐานในการตัดสินใจเป็นความรู้ที่อยู่กลางระหว่างสิ่งที่เป็นรูปธรรมกับนามธรรม

3.5.5 ความรู้ในระเบียบแบบแผนของกลุ่ม เป็นสิ่งกำหนดเอาไว้โดยข้อตกลง ของกลุ่มของอาชีพ

3.5.6 ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มหรือเหตุการณ์ตามลำดับต่อเนื่องเป็นความรู้เกี่ยวกับ ขบวนการ

3.5.7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดแยกประเภท

3.5.8 ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์

3.5.9 ความรู้เกี่ยวกับวิชาการ

3.5.10 ความรู้เกี่ยวกับนามธรรมวิชาด้านต่าง ๆ ด้านใดด้านหนึ่ง ส่วนมากเป็นทฤษฎี กฎเกณฑ์เป็นระดับสูงสุดของนามธรรม

3.5.11 ความรู้เกี่ยวกับหลักการและสรุป

3.5.12 ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีหรือ โครงสร้างเป็นการรวมหลักการหรือการสรุป เกี่ยวพันเป็นระบบ

สรุปได้ว่า องค์ประกอบความรู้ประกอบด้วยความสามารถในการรับรู้ของบุคคลใน ข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้รับจากการศึกษาและการถ่ายทอด จนกลายเป็นประสบการณ์ โดยยึดหลักวิชาการ ส่วนมากจะเป็นทฤษฎีมีกฎเกณฑ์ เป็นข้อเท็จจริงเฉพาะด้าน เกี่ยวพันกันเป็น ระบบเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน

### 3.6 แหล่งที่มาของความรู้

จิตรา วสุวานิช (2540 : 5) ว่าแหล่งที่มาของความรู้สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 แหล่ง ดังนี้

3.6.1 ความรู้ที่พระเจ้าเป็นผู้ให้ (Revealed knowledge) เป็นความรู้อมตะ เป็นที่เชื่อกันว่าความรู้ประเภทนี้ จะทำให้คนเป็นนักปราชญ์ ได้แก่ ความรู้ที่ได้จากคำสอนของศาสนาต่าง ๆ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าเป็นความจริงเพราะความเชื่อใครไม่สามารถคัดแปลงได้

3.6.2 ความรู้ที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ (Authoritative knowledge) เช่น หนังสือ พจนานุกรม การวิจัย เป็นต้น

3.6.3 ความรู้ที่เกิดจากการหยั่งรู้ (Intuitive knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันและรู้สึกได้ว่าด้วยตนเอง ที่ไม่รู้ว่าได้มาอย่างไร รู้แต่ว่าได้ค้นพบสิ่งที่เรากำลังค้นหาอยู่เป็น ความรู้ ที่ทดสอบได้ด้วยการพิจารณาเหตุผล

3.6.4 ความรู้ที่ได้จากการคิดหาเหตุผล (Rational knowledge) เป็นความรู้ที่แสดงอยู่ในตนเอง ปัจจัยที่มีทำให้การคิดหาเหตุผลไม่ถูกต้อง คือ ความลำเอียง ความสนใจ และความชอบ

3.6.5 ความรู้ที่ได้จากประสาทสัมผัส (Empirical knowledge) ได้แก่ การเห็น การได้ยิน การจับต้อง และการสังเกต เป็นต้น

สรุปแหล่งที่มาของความรู้ได้มาจากพระเจ้าหรือคำสอนของศาสนาต่างๆ เกิดจากการวิจัยเกิดจากความรู้สึกรู้สึกของตนเอง เกิดจากความคิดความชอบของตนเอง และเกิดจากประสาทสัมผัส เช่นการได้เห็น การได้ยิน การจับต้อง และการสังเกต เป็นต้น

### 3.7 การวัดระดับความรู้

ไพศาล หวังพานิช (2523 : 96-104) กล่าวว่า การวัดระดับความรู้ การวัดความสามารถในการระลึกเรื่องราวข้อเท็จจริง หรือประสบการณ์ต่าง ๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับคำสอน การบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งจากตำรา สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ด้วยคำถามวัดความรู้ที่แบ่งออกเป็น 3 ชนิด ดังนี้

3.7.1 ถามความรู้ในเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหาข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของเรื่องรวมทั้งหลาย ประกอบด้วยถามต่าง ๆ เช่น ศัพท์ นิยาม กฎ ความจริง หรือรายละเอียดของเนื้อหา ต่าง ๆ

3.7.2 ถามความรู้ในวิธีดำเนินการ เป็นการถามวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ แบบแผน ประเพณี ขั้นตอนของการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ถามระเบียบแบบแผน ลำดับขั้น แนวโน้มการจัดประเภท และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ

3.7.3 ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุป หรือหลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสานหลักขณะร่วม เพื่อรวบรวม และย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหานั้น

กล่าวโดยสรุป ความรู้คือข้อเท็จจริงและประสบการณ์ของบุคคล ที่ถ่ายทอดกันมาเป็นแนวคิด เป็นความเชื่อ เป็นความทรงจำที่ไม่อาจลบเลือนไปจากความรู้สึกได้ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ความสามารถการนำความรู้ที่ได้รับนำมาอธิบายและขยายความ เพื่อให้เกิดความเข้าใจยิ่งขึ้นได้อย่างมีเหตุผลความรู้ความเข้าใจพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง และรายละเอียดของเรื่องราวจนเกิด ความเชื่อ หรือความนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางดีและทางไม่ดี “ความรู้” เป็นพฤติกรรมขั้นแรกของการเรียนรู้ และการรับรู้โดยอาศัยการอ่าน การได้ยิน ได้ฟัง การจดจำ และการย้อนรำลึก ขั้นตอนนี้ไม่ต้องใช้ความคิดหรือสมรรถภาพทางสมองมากนัก แต่สำคัญเพราะสามารถพัฒนาไปสู่การเกิดความเข้าใจ การนำเอา



ความรู้ไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมินผล “การรับรู้” จึงเป็นขั้นตอนพื้นฐานในการรับข่าวสาร และความเชื่อต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลเชื่อมโยงเป็นพฤติกรรมที่ต่อเนื่องในขั้นต่อมา

ส่วน “ความเข้าใจ” นั้นเป็นขั้นตอนที่ถัดมาจากการเกิด “ความรู้” การสื่อความหมายในระดับของการทำความเข้าใจจึงเกี่ยวกับ การตีความ การแปลความหมาย และการคาดคะเนด้วยขั้นตอนทั้งสองนี้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันมาก จึงทำให้พฤติกรรมของความรู้ และความเข้าใจ เป็นสิ่งที่แยกออกจากกันได้ยาก เพราะมักเกิดขึ้นควบคู่กัน ไปองค์ประกอบความรู้ ประกอบด้วยความสามารถในการรับรู้ของบุคคลในข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้รับจากการศึกษา และการถ่ายทอด จนกลายเป็นประสบการณ์โดยยึดหลักวิชาการ ส่วนมากจะเป็นทฤษฎีมีกฎเกณฑ์ เป็นข้อเท็จจริงเฉพาะด้าน เกี่ยวพันกันเป็นระบบเชื่อมโยงซึ่งกันและกันแหล่งที่มาของความรู้ได้มาจากพระเจ้าหรือคำสอนของศาสนาต่าง ๆ เกิดจากการวิจัย เกิดจากความคิดความชอบของตนเอง และเกิดจากประสาทสัมผัส เช่นการได้เห็น การได้ยิน การจับต้อง และการสังเกตเป็นต้น การวัดระดับความรู้ คือ การวัดระดับความจำ ข้อเท็จจริงประสบการณ์ต่าง ๆ ในการคิดและเข้าใจวิธีที่จะวัดได้โดยการตั้งคำถามที่เกี่ยวกับเนื้อเรื่องรายละเอียดเฉพาะ

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

##### 4.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นความเชื่อและความรู้เชิงประมาธค่าของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของบุคคล ความรู้เชิงประมาธค่านี้เป็นได้จากทางด้านบวกกับลบ ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกตอบโต้ต่อสิ่งต่าง ๆ ดังนั้น จึงมีผู้ทำการศึกษาและให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติไว้ดังนี้

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 3) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นสภาพความพร้อมทางจิตใจของบุคคลที่เป็นผลรวมของความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ ความรู้สึก และทำให้บุคคลพร้อมที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคล ในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น

นิภา มนูญปิจุ (2531 : 68) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ ว่าหมายถึง ความสนใจ ความรู้สึก ทำที่ความชอบ การให้คุณค่าหรือปรับปรุงค่านิยมที่ยึดถือ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจคน การเกิดพฤติกรรมด้านทัศนคติจะเป็นไปตามขั้นตอนดังนี้ คือ การรับรู้หรือการให้ความสนใจการตอบสนองด้วยความเต็มใจ พอใจ การให้คุณค่า การจัดกลุ่มค่าแสดงลักษณะตามค่านิยมที่ยึดถือ

ยูวดี ภาษา และคณะ (2540 : 108) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง กระบวนการที่เริ่มจากความคิด ความรู้สึก และทำให้เกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งอาจเป็นบุคคล สิ่งของ

สถาบัน สถานการณ์ หรือแนวความคิด การตอบสนองนี้แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ แนวโน้มที่จะชอบหรือพอใจ เรียกว่า ทักษคติทางบวก และแนวโน้มที่จะไม่ชอบหรือไม่พอใจ เรียกว่า ทักษคติทางลบ

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 : 106) ให้ความหมาย ทักษคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่าง ๆ อันเป็นผลสืบเนื่องจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือต่อต้านก็ได้

ออลพอร์ต (Allport. 1935 : 810) ทักษคติ หมายถึง สภาพความพร้อมของสมองและประสาท อันได้จากประสบการณ์ และการตอบสนองทั้งทางตรง และโดยอทธิพลของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และสถานการณ์ทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกัน

เมทเรนส์ และ ลีทแมน (Mehrens and Lehmann. 1978 : 375) ทักษคติ หมายถึง รูปแบบของความรู้สึก หรือพฤติกรรมที่บุคคลมีความโน้มเอียงที่จะตอบสนองต่อวัตถุทางสังคม

อนาสตาซี (Anastasi. 1988 : 552) ทักษคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะแสดงออกในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งเร้า ใดๆอย่างหนึ่ง เป็นต้นว่า กลุ่มชน ประเพณี หรือสถาบันต่าง ๆ

จากนิยามความหมายของทักษะคติดังกล่าว สรุปได้ว่า ทักษคติ เป็นความรู้สึกนึกคิด หรือสภาพจิตใจหรือความคิดเห็นและกริยาท่าทางที่แสดงออกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ในเชิงประเมินค่าว่า มีคุณหรือโทษ ที่อาจแสดงออกในรูปของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ และมีผลทำให้บุคคลนั้น พร้อมที่จะตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกโดยการสนับสนุนหรือต่อต้านสิ่งเหล่านั้นในลักษณะความชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ยอมรับหรือไม่ยอมรับ ดังนั้น ทักษคติจึงไม่ใช่พฤติกรรม แต่เป็นการเตรียมเพื่อกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ตามทักษะคติที่เขามีอยู่

#### 4.2 ลักษณะของทักษะคติ

การศึกษาลักษณะของทักษะคติ ทิตยา สุวรรณชญ (2520 : 602) ได้ศึกษาพบว่าทักษะคติเป็นสิ่งที่บ่งชี้ทิศทางของอาการแสดงออกของบุคคล ที่จะกระทำต่อสิ่งใดหรือบุคคล หรือสถานการณ์ ทักษคติมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. ทักษคติเป็นสภาวะก่อนที่พฤติกรรมจะโต้ตอบต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะหรือจะเรียกว่าความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง
2. ทักษคติจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง แต่มิได้หมายความว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

3. ทักษะคิดเป็นตัวแปรแฝงที่จะนำไปสู่ความสอดคล้อง ระหว่างพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิด ไม่ว่าจะเป็นในรูปของการแสดงออกโดยวาจา หรือการแสดงออกโดยความรู้สึก ตลอดจนการที่ต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4. ทักษะคิดมีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะให้บุคคลประเมินผล และเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความว่า การกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

วาสนา ประवालพฤษย์ (2524 : 5) ได้สรุปลักษณะที่สำคัญของทักษะคิดไว้ดังนี้

1. ทักษะคิดเป็นการตระเตรียมหรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งการตระเตรียมนั้น จะเป็นการตระเตรียมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่จะสังเกตเห็นได้

2. สภาพวะของความพร้อมจะตอบสนองนั้น เป็นลักษณะที่ซับซ้อนของบุคคล ที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับอารมณ์ด้วย ซึ่งเป็นสิ่งที่อธิบายไม่ค่อยได้และบางครั้งไม่มีเหตุผล

3. ทักษะคิดไม่ใช่พฤติกรรมแต่เป็นสภาวะทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดและเป็นตัวกำหนดแนวทางในการแสดงออกของพฤติกรรม

4. ทักษะคิดไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่สามารถสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำนายหรือทักษะคิดได้

5. ทักษะคิดเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ บุคคลจะมีทักษะคิดในเรื่องเดียวกันแตกต่างกันได้ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมระดับอายุ เซาว์ปัญญา เป็นต้น

6. ทักษะคิดมีความคงที่ และแน่นอนพอสมควร แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อประสบการณ์กับสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมใหม่แตกต่างไปจากเดิม

จากคำนิยามเกี่ยวกับลักษณะของทักษะคิด สรุปได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดทักษะคิด คือ การมีปฏิสัมพันธ์ การอบรมเลี้ยงดู การเป็นสมาชิกของกลุ่ม การเรียนรู้ หรือจากสื่อต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นกลุ่มของความรู้สึก ประกอบด้วยความรู้สึกย่อย ๆ มารวมกัน และมีเป้าหมายที่ชัดเจนว่าเกิดความรู้สึกรักหรือชอบสิ่งใด โดยมีทิศทางเป็นได้ทั้งบวกและลบ

#### 4.3 องค์ประกอบของทักษะคิด

ในการศึกษาทักษะคิด มีผู้ทำการศึกษาและให้คำอธิบายถึงองค์ประกอบของทักษะคิดพอที่จะนำมาประกอบการศึกษาพอสังเขปได้ ดังนี้

ถวิล ธาราโรจน์ (2532 : 47-48) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลจะมีทักษะคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะต้องมีองค์ประกอบเป็นขั้นตอน ซึ่งมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับการรับรู้ (Cognitive component) การที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งนั้น บุคคลจำเป็นต้องมีความรู้สิ่งนั้นเสียก่อน เพื่อจะได้รู้ว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือโทษเพียงใด บางคนมีความรู้ในเรื่องนั้นมาเพียงเล็กน้อย ก็เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นได้ บางคนต้องรู้มากกว่านี้ จึงเกิดทัศนคติในสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้สึก (Affective component) เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งใดมาแล้ว และความรู้นั้นมีมากพอที่จะรู้ว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์ บุคคลก็จะเกิดความรู้สึก (Affective) ชอบสิ่งนั้น แต่ถ้ารู้ว่าสิ่งนั้นไม่ดี บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกไม่ชอบ

3. องค์ประกอบทางการกระทำ (Behavioral component) กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความรู้สึกในสิ่งนั้นแล้ว และความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบจะเกิดตามมา บุคคลก็พร้อมที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งลงไป

ซงซัย สันตวิงษ์ (2539 : 166 – 167) กล่าวว่า ทัศนคติก่อตัวเกิดขึ้นมา และเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกันคือ

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทัศนคติ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันทางร่างกาย ตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติ ที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของ ที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

2. ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติ จะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับรวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสาร ด้วย กลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ (Selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิด และสร้างเป็น ทัศนคติ ขึ้นมาได้

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติ บางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่ทั้งโดยตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่าง ๆ แต่ยังมีกร ถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้าง ทัศนคติ ขึ้นได้ โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงาน เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะเป็แหล่งสร้าง ทัศนคติ ให้แก่บุคคลได้

4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของ ย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำใ้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มี ประสบการณ์มาจนกลายเป็น ทัศนคติ ได้

5. ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้าง ทัศนคติ ให้กับตัวบุคคล

จากความหมาย ลักษณะ และองค์ประกอบของทัศนคติ สรุปได้ว่า ทัศนคติคือความรู้สึก นึกคิด ความคิดเห็น กริยาท่าทางที่แสดงออกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ซึ่ง

อาจมีคุณหรือโทษ อาจแสดงออกในรูปของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ และมีผลทำให้บุคคลนั้น พร้อมที่จะตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกโดยการสนับสนุนหรือต่อต้านสิ่งเหล่านั้นในลักษณะความชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ยอมรับหรือไม่ยอมรับ ซึ่งลักษณะของทัศนคติดังกล่าวจะมีปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดทัศนคติได้คือ การมีปฏิสัมพันธ์ การอบรมเลี้ยงดู การเป็นสมาชิกของกลุ่ม การเรียนรู้ หรือจากสื่อต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นกลุ่มของความรู้สึก ประกอบด้วยความรู้สึกย่อย ๆ มารวมกัน และมีเป้าหมายที่ชัดเจนว่าเกิดความรู้สึกรักหรือชอบสิ่งใด โดยมีทิศทางเป็นได้ทั้งบวกและลบ โดยมีองค์ประกอบของทัศนคติ เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ แล้วจึงนำไปสู่การตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างก็ได้ ที่เป็นอารมณ์และความรู้สึก (Affective) ความคิด (Cognitive) หรือพฤติกรรม (Behavioral) ดังนั้นการที่บุคลากรขององค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรที่ตนเองอยู่จะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยในการบริหารจัดการ พัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติมาใช้ในการศึกษาเรื่องเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อความรู้ ทัศนคติ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอर्डเพนท์ จำกัด

## 5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

ปัจจุบันมีการศึกษาเกี่ยวกับมนุษย์อย่างกว้างขวางซึ่งนักวิชาการยอมรับและเห็นว่าศาสตร์ต่างๆ ที่เป็นพฤติกรรมศาสตร์หรือเป็นแกนหลักของการศึกษามนุษย์เชิงพฤติกรรมจะประกอบไปด้วยวิชาการ 3 สาขาวิชา ดังต่อไปนี้ (สร้อยตระกูล ธรรมานะ. 2542 : 20)

1. จิตวิทยา เป็นวิชาที่ศึกษาถึงพฤติกรรมของมนุษย์โดยพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมตลอดจนเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิตที่อาจมีผลกระทบมาถึงพฤติกรรม
2. สังคมวิทยา เป็นวิชาที่ศึกษาถึงพฤติกรรมของสังคมหรือหมู่ชน พิจารณาถึงพฤติกรรมของมนุษย์ในฐานะเป็นหมู่ชน สนใจศึกษาถึงสถาบันต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อสังคม
3. มนุษยวิทยา เป็นวิชาที่ศึกษาถึงพฤติกรรมของสังคม หรือหมู่ชน เช่นเดียวกับสังคมวิทยาโดยเน้นศึกษาอดีตหรือพวกดั้งเดิม ที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมาของมนุษย์ ไม่เพียงแต่ 3 สาขาวิชานี้เท่านั้นที่จัดว่าเป็นพฤติกรรมศาสตร์ ยังมีอีกหลายสาขาวิชา ได้แก่ ประวัติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ กฎหมายและอื่นๆ ซึ่งแต่ละสาขาวิชาจะสนใจศึกษาเฉพาะแง่มุมต่างๆ ของพฤติกรรม เนื่องด้วยมีศาสตร์หลายแขนงและทฤษฎีหลายทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

ก่อนที่จะกล่าวถึงทฤษฎี จึงควรทำความเข้าใจกับความหมายของพฤติกรรมเสียก่อน ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ดังนี้

### 5.1 ความหมายของพฤติกรรม

ชูดา จิตพิทักษ์ (2525 : 2) กล่าวว่า พฤติกรรม หรือการกระทำของบุคคลนั้น ไม่รวมเฉพาะสิ่งที่แสดงปรากฏออกมาภายนอกเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสิ่งที่อยู่ภายในใจบุคคล ซึ่งคนภายนอกไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง เช่นคุณค่า (Value) ที่เขายึดถือเป็นหลักในการประเมินสิ่งต่างๆทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude) ที่เขามีต่อสิ่งต่างๆ ความคิดเห็น (Opinion) ความเชื่อ (Belief) รสนิยม (Taste) และสภาพจิตใจ ซึ่งถือได้ว่าเป็นลักษณะของบุคลิกภาพของบุคคลเป็นเหตุปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรม

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 15) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ ไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ได้ เช่น การเดิน การพูด การคิดความรู้สึก เป็นต้น

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526 : 35) กล่าวถึง พฤติกรรมมนุษย์ว่ามนุษย์มีพฤติกรรมทางจิตหรือพฤติกรรมภายใน ควบคู่กับพฤติกรรมภายนอก มนุษย์มีความรู้สึกในการสัมผัส มีการรับรู้ มีการเรียนรู้ มีการจำ มีความคิด มีการตัดสินใจ รวมทั้งเกิดอารมณ์ต่อสิ่งต่างๆ ที่อยู่ภายนอก ในการประกอบกิจกรรมในชีวิตประจำวัน พฤติกรรมทางจิตเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในสภาพแวดล้อมที่เป็น พฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมทางจิตของมนุษย์เกี่ยวข้องโดยตรงกับมนุษย์ด้วยกัน แต่ด้วยเหตุที่ว่า สังคมมนุษย์ย่อมต้องเกิดขึ้นใน สภาพแวดล้อมกายภาพ ด้วยเหตุนี้ พฤติกรรมทางจิตจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมกายภาพด้วยไม่มากก็น้อยอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่ามนุษย์จะทำอะไรย่อมมีการรับข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม มีการพยายามทำความเข้าใจความหมาย เกิดการเรียนรู้และสะสมไว้ในจิต ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการทางจิตต่อไป

เรียม ศรีทอง (2542 : 6) สรุปว่า พฤติกรรมมนุษย์เป็นการแสดงออกของมนุษย์ที่มองเห็นได้ง่าย

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2536 : 3) กล่าวว่า พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำ แสดงออก หรือโต้ตอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่ง ที่สามารถสังเกตเห็นได้ ได้ยินได้ นับได้ อีกทั้งวัดได้ตรงกันด้วย เครื่องมือที่เป็นวัตถุวิสัย ไม่ว่าจะการแสดงออก การตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม เช่น การร้องไห้ การกินการวิ่ง การขำ การอ่านหนังสือ การเดินของชีพจร การเต้นของหัวใจ การกระตุกของกล้ามเนื้อ เป็นต้น

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543 : 5) ได้สรุปไว้ว่า พฤติกรรมมนุษย์ หมายถึง การกระทำของมนุษย์ทั้งด้านกายกรรม วาจกรรม และมโนกรรม โดยรู้สำนึกและไม่รู้สำนึก ทั้งที่สังเกตได้และไม่อาจสังเกตได้

จากคำจำกัดความต่างๆ ของความหมายของพฤติกรรมที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำ หรือกริยาอาการที่แสดงออกมาให้ปรากฏทางร่างกาย รวมทั้ง ความรู้สึกนึกคิดต่างๆ ที่ไม่สามารถปรากฏให้เห็น อาจเป็นไปได้โดยไม่รู้ตัวหรือมีจุดมุ่งหมายและ ไตร่ตรองมาดีแล้ว โดยสามารถใช้เครื่องมือวัดได้

## 5.2 ประเภทของพฤติกรรม

ได้มีผู้จำแนกประเภทของพฤติกรรมมนุษย์ไว้ดังนี้

สุชา จันท์ธอม และสุรางค์ จันท์ธอม (2520 : 1) ได้แบ่งพฤติกรรมเป็น 2 ชนิด คือ

1. พฤติกรรมที่ติดตัวมาแต่กำเนิด (Unlearned behavior) หมายถึง พฤติกรรม ที่อินทรีย์ ทำเองโดยไม่มีการเรียนรู้มาก่อนเลย

2. พฤติกรรมที่เป็นผลมาจากการเรียนรู้ (Learned behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่ อินทรีย์ ทำขึ้นหลังจากได้มีการเรียนรู้ หรือเลียนแบบจากบุคคลอื่นในสังคม

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2521 : 7) กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นผลสนองตอบสิ่งเร้า และแบ่ง พฤติกรรมเป็น 2 อย่าง คือ

1. พฤติกรรมเปิดเผย (Overt behavior) เป็นพฤติกรรมที่สามารถมองเห็นได้ เช่น การพูด การยิ้ม เป็นต้น

2. พฤติกรรมปกปิด (Covert behavior) เป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถจะสังเกตเห็นได้ เช่น ความคิด ความจำ เป็นต้น

พัทธา สายหู (2529 : 27) ได้สรุป พฤติกรรมเปิดเผยและพฤติกรรมปกปิดว่าเป็นลักษณะ อาการของการกระทำที่ปรากฏให้รู้ให้สังเกตเห็น ได้นั้น เป็นผลมาจากพฤติกรรมภายในระบบ ประสาท และต่อมแกลนด์กล้ำเนื้อ ซึ่งมองเห็นไม่ได้จากภายนอก แต่พฤติกรรมภายในนี้ทำให้เกิด พฤติกรรมภายนอกได้

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543 : 5-6) ได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมมนุษย์เป็น 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมภายนอก (Overt behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้โดยใช้ประสาท สัมผัสหรือใช้เครื่องมือ พฤติกรรมภายนอกยังแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 พฤติกรรมภายนอก ที่ไม่ต้องอาศัยเครื่องมือในการสังเกต คือ พฤติกรรมที่ สามารถสังเกตได้ง่าย เช่น การเคลื่อนไหวของแขน ขา การเต้นของหัวใจ เป็นต้น เรียกว่า พฤติกรรมโมลาร์ (Molar behavior)

1.2 พฤติกรรมภายนอก ที่ต้องอาศัยเครื่องมือในการสังเกต คือ พฤติกรรมที่ไม่ สามารถเห็นด้วยตาเปล่า เช่น การทำงานของคลื่นสมองจะต้องใช้เครื่องมือวัดพฤติกรรมประเภทนี้ เรียกว่า พฤติกรรมโมเลกุล (Molecular behavior)

2. พฤติกรรมภายใน (Covert behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่เจ้าตัวเท่านั้นรับรู้ เช่น การได้ยิน การเข้าใจ การรู้สึกหิว ซึ่งพฤติกรรมที่ถือว่าเป็นพฤติกรรมภายในมี 4 ลักษณะ คือ

2.1 พฤติกรรมที่เป็นความรู้สึกจากการสัมผัส (Sensitive) เช่น การเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การรู้รส การสัมผัส และการมีความสุขเป็นต้น

2.2 พฤติกรรมที่เป็นการเข้าใจหรือตีความ (Interpreting) เช่น เมื่อเรามองตาเพื่อนก็เข้าใจเพื่อนได้

2.3 พฤติกรรมที่เป็นความจำ (Remembering) เช่น เมื่อมีโทรศัพท์เรียกเข้ามา เราอาจจำเสียงของเพื่อนได้

2.4 พฤติกรรมที่เป็นความคิด (Thinking) การคิดมีหลายชนิด อาจเป็นการคิดสร้างสรรค์ หรือการคิดหาเหตุผลก็เป็นได้

ไพบูลย์ เทวรักษ์ (2537 : 3-6) จำแนกพฤติกรรมออกเป็น 2 ประเภท

1. พฤติกรรมภายใน (Covert behavior) คือพฤติกรรมที่เจ้าของพฤติกรรมเท่านั้นที่รับรู้ได้ บุคคลอื่นที่มีใจเจ้าของพฤติกรรมไม่สามารถที่จะรับรู้ได้โดยตรง ถ้าแสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก บุคคลอื่นจะรู้พฤติกรรมภายในของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ก็โดยการสันนิษฐานหรือคาดเดาเองเท่านั้น แต่ถ้าหากมีพฤติกรรมภายนอกปรากฏออกมา ก็จะทำให้บุคคลอื่นมี “ข้อมูล” (Data) ประกอบการสันนิษฐานถึงพฤติกรรมภายในได้ดียิ่งขึ้น พฤติกรรมภายในนั้นเป็นกระบวนการทำงานของสมอง (Mental process) ซึ่งหมายถึงขั้นตอนที่ทำงานของสมองในรูปแบบต่างๆ มากมาย เช่น การคิด การตัดสินใจ ค่านิยมและแรงบันดาลใจ เป็นต้น กิลฟอร์ด (Guilford) นักจิตวิทยาซึ่งศึกษาเรื่องสติปัญญาอธิบายว่า “สมองมีการทำงานประมาณ 150 รูปแบบ” ซึ่งหมายความว่ารูปแบบหนึ่งจะทำงานก็เรื่อง ก็ครั้งก็ได้

2. พฤติกรรมภายนอก (Overt behavior) คือพฤติกรรมที่บุคคลอื่น นอกเหนือจากเจ้าของพฤติกรรม สามารถที่จะรับรู้ได้ และบางพฤติกรรมเจ้าของพฤติกรรมเอง ยังไม่รู้ด้วยซ้ำไป พฤติกรรมภายนอกนั้น บุคคลอื่นรู้ได้ต้องอาศัย “การสังเกต” (Observation) ไม่ว่าจะใช้ประสาทสัมผัสโดยตรงหรือใช้เครื่องมือ (Instrument) ช่วยในการสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลจึงจำแนกพฤติกรรมภายนอกออกเป็น 2 ประเภทย่อย คือ

2.1 พฤติกรรมโมลาร์ (Molar behavior) คือ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นสามารถสังเกตได้ การสังเกตนั้นเรามักจะคิดว่าใช้ “ตา” ในการสังเกตเพียงอย่างเดียวเนื่องจากตารับรู้ (Perceive) และมีความหมายต่อกระบวนการคิดมากกว่าประสาทสัมผัสอื่น แต่ที่จริงแล้ว ใช้ประสาทสัมผัสได้ถึง 7 ด้านในการสังเกต คือ ตา (ดู) หู (ฟัง) จมูก (ดม) ลิ้น (สัมผัส) ผิวกาย (สัมผัสทางผิวหนัง) อวัยวะในช่องหูประสานกับตา (ทรงตัว) และกล้ามเนื้อ เอ็น เนื้อเยื่อและข้อต่อ (รับความรู้สึกจากภายใน



ร่างกาย) ซึ่งถ้าพิจารณาถึงการใช้ประสาทสัมผัสแต่ละด้านในการสังเกตพฤติกรรมแล้ว จะพบว่า อาจใช้สังเกตพฤติกรรม อาจใช้สังเกตผลของพฤติกรรม (หรืออาจจะเป็น “ร่องรอย” ของพฤติกรรม) หรืออาจใช้สังเกตพฤติกรรม ของตนเองที่ได้รับผลจาก พฤติกรรมของผู้อื่นก็ได้ ซึ่งก็ล้วนจะนำไปสู่ความรู้และเข้าใจพฤติกรรมของเจ้าของพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น

2.2 พฤติกรรมโมเลกุล (Molecular behavior) คือพฤติกรรมที่บุคคลอื่นต้องใช้ “เครื่องมือ” เพื่อช่วยในการสังเกต อันจะทำให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำในทางพุทธศาสนา ได้จำแนก พฤติกรรมของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ (สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2543 : 6)

2.2.1 กายกรรม เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกทางร่างกาย ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรง เช่น การเดิน ยืน นั่ง และการแสดงภาษาทางกาย (ชักคิ้ว หลับตา) ทางอ้อม เช่น การยิ้มและ กล่าวทักทายเพื่อนด้วยลีลาต่างๆ

2.2.2 ทางวจีกรรม เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกทางวาจาทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรง เช่น การพูด การเจรจา ทางอ้อม เช่น พุดพร้อมจับมือ หรือแสดงความเป็นมิตร

2.2.3 ทางมโนกรรม เป็นพฤติกรรมที่แสดงออก ถึงระดับจิตใจ ทั้งทางตรง และ ทางอ้อม ทางตรง เช่น การมีจิตเป็นสมาธิ การมีน้ำใจ ทางอ้อม เช่นการคิดถึงเพื่อนจึงโทรศัพท์หรือ ไปพบพร้อมมิของฝากที่ถูกใจเพื่อน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปเกี่ยวกับประเภทของพฤติกรรม คือ พฤติกรรมที่ติดตัวมาแต่เกิด และอาจ ได้จากการเรียนรู้หรือการเลียนแบบจากบุคคลอื่น ซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ออกไป หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า พฤติกรรมมนุษย์สามารถแบ่ง ได้เป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรม ภายในกับพฤติกรรมภายนอก

### 5.3 องค์ประกอบของพฤติกรรม

เรียม ศรีทอง (2542 : 5) ได้สรุปแนวความคิดของครอนบาค (Cronbach) ไว้ว่า พฤติกรรม ของมนุษย์ มีองค์ประกอบ 7 ประการ ได้แก่

1. มีเป้าหมายหรือความต้องการ (Goal)
2. มีความพร้อม (Readiness) เป็นระดับความสามารถที่จำเป็นในการกระทำเพื่อสนอง ความต้องการของตน
3. สถานการณ์ (Situation) หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสในการกระทำกิจการ
4. การตีความ (Interpretation) เป็นการพิจารณาเพื่อหาวิธีการตอบสนองความต้องการ
5. การตอบสนอง (Response) เป็นการกระทำกิจกรรมต่างๆ ตามที่พิจารณาตัดสินใจ
6. ผลที่เกิดขึ้น (Consequence) สิ่งที่ประจักษ์อาจสอดคล้อง (Confirm) หรือ ไม่ สอดคล้อง (Contradict) กับการคาดหวังก็ได้

#### 7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to thwarting) เป็นกริยาที่เกิดขึ้น

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของพฤติกรรม หากไม่สอดคล้องกับความประสงค์ อาจต้องกลับไปตีความใหม่ เพื่อเลือกวิธีการตอบสนองความต้องการให้ประสบผลสำเร็จ อาจยอมรับผลที่เกิด หรืออาจเลิกล้มหรือเปลี่ยนความต้องการเดิมไป

#### 5.4 สิ่งกำหนดพฤติกรรม

จากความหมายและองค์ประกอบของพฤติกรรมดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการแสดงออกของพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์จะต้องมีสิ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ซึ่งจะทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมมนุษย์แต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป ดังนั้น การเข้าใจถึงสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมก็จะทำให้เข้าใจในพฤติกรรมมนุษย์ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งได้มีผู้กล่าวถึงสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมไว้มากมายดังต่อไปนี้คือ

จรรยา สุวรรณทัต และคณะ (2521 : 37) ได้กล่าวถึงการพัฒนาพฤติกรรมว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ประการคือ

1. ลักษณะทางพันธุกรรมที่ได้รับมรดกตกทอดมาจากบิดามารดา
2. สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงเสมอของบุคคล
3. ช่วงชีวิต ซึ่งเป็นระดับการพัฒนาของบุคคลตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นผลมาจากอิทธิพลร่วมระหว่างพันธุกรรมและประสบการณ์ต่างๆ ในอดีต

ถวิล ธาราโกชน และศรีณัญ คำวิสุข (2543 : 6) กล่าวว่า พฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมในทางบวก หรือในทางลบย่อมจะเกิดขึ้นได้กับทุกคนในทุกเวลาและทุกสถานการณ์ โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเหล่านั้นและขณะนั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ หลายประการดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านสรีระวิทยา เป็นปัจจัยพื้นฐานทางชีวภาพของมนุษย์เป็นสิ่งเร้าที่สำคัญตัวหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรม นับตั้งแต่พฤติกรรมอย่างง่าย เช่น เมื่อรู้สึกหิวก็จะไปหาอาหารรับประทาน รู้สึกง่วงนอนก็ไปหาที่นอนเพื่อให้ร่างกายพักผ่อน ตลอดจนพฤติกรรมที่ซับซ้อนในชีวิตประจำวัน ล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับระบบทางสรีระของมนุษย์ทั้งสิ้น

2. ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม ในชีวิตประจำวันมนุษย์ต้องเรียนรู้และพบสภาพสิ่งแวดล้อมต่างๆ ตลอดเวลา สิ่งแวดล้อมใดที่ปรากฏเด่นชัดกับบุคคล สิ่งแวดล้อมนั้นจะทำหน้าที่เป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรม และพฤติกรรมก็จะแตกต่างกันไปตามสภาพของสิ่งแวดล้อม ดังตัวอย่างที่มักกล่าวถึงเสมอ เช่น ถิ่นที่อยู่อาศัย ลักษณะของดินฟ้าอากาศ ทำให้พฤติกรรมของคนแตกต่างกัน

3. ปัจจัยทางด้านสังคม เนื่องจากมนุษย์ไม่สามารถอยู่คนเดียวได้ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ต้องติดต่อเกี่ยวข้งกัน มนุษย์จึงต้องมาอยู่รวมกันกลายเป็นชุมชนหรือที่เราเรียกว่าสังคม และเมื่อมีสังคมเกิดขึ้น คนในสังคมก็จะตั้งข้อตกลงร่วมกันเรียกว่า โครงสร้างของสังคม ตัวอย่างเช่น สังคมของโรงเรียน หมายถึง กลุ่มคนทุกคนที่อยู่ในโรงเรียน ซึ่งเป็นครู อาจารย์ นักเรียน เจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายและแผนกต่างๆ นักการภารโรง เป็นต้น และเพื่อให้การอยู่ร่วมกันเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์แก่สังคม จึงต้องมีข้อกำหนดต่างๆ ขึ้นให้แต่ละคนมีสิทธิส่วนบุคคลเคารพในสิทธิของผู้อื่น ซึ่งข้อกำหนดต่างๆ เหล่านี้ก็คือ โครงสร้างของสังคม ซึ่งเป็นเหมือนสิ่งบังคับพฤติกรรมของมนุษย์ให้เป็นไปด้วยความเหมาะสม การมีข้อกำหนดให้เป็นโครงสร้างของสังคม จะทำให้มนุษย์แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่สังคมนั้นๆ เห็นพ้อง เป็นลักษณะต่าง ๆ ที่เป็นแผนพฤติกรรม (Pattern of behavior) ของคนในสังคม ซึ่งข้อกำหนดที่เป็นหลักในโครงสร้างของสังคมก็คือ ปทัสถาน (Norms) สถานภาพ (Status) บทบาท (Role) และค่านิยม (Values)

ประกาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 6) ได้กล่าวว่า ทศนคติ บรรทัดฐานของสังคม นิสัยและผลที่คาดว่าจะได้รับหลังจากทำพฤติกรรมนั้นๆ แล้ว เป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมหรือการปฏิบัติของมนุษย์

ชูกา จิตพิทักษ์ (2525 : 58-77) สิ่งกำหนดพฤติกรรมมนุษย์มีหลายประการ ซึ่งอาจแยกได้ 2 ประการ คือ

#### 1. ลักษณะนิสัยส่วนตัว ได้แก่

1.1 ความเชื่อ หมายถึง สิ่งที่บุคคลคิดถึงอะไรก็ได้ในแง่ของข้อเท็จจริงซึ่งไม่จำเป็นจะต้องถูกหรือผิดเสมอไป ความเชื่ออาจมาโดยการเห็น การบอกเล่าการอ่าน รวมทั้งการเกิดขึ้นมาเอง

1.2 ค่านิยม หมายถึง สิ่งที่นิยมยึดถือประจำใจ ที่ช่วยตัดสินใจในการเลือก

1.3 ทศนคติหรือเจตคติ มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ กล่าวคือ ทศนคติเป็นแนวโน้มหรือขั้นเตรียมพร้อมของพฤติกรรม และถือว่าทศนคติมีความสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมในสังคม

1.4 บุคลิกภาพ เป็นสิ่งกำหนดว่า บุคคลหนึ่งจะทำอะไร ถ้าเขาตกอยู่ในสถานการณ์หนึ่ง เป็นสิ่งที่บอกว่าคุณจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์หนึ่งๆ

#### 2. กระบวนการต่างๆ ทางสังคม ได้แก่

2.1 สิ่งกระตุ้นพฤติกรรม (Stimulus object) และความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้น พฤติกรรมลักษณะนิสัยของบุคคล คือ ความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ บุคลิกภาพ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก็จริง แต่พฤติกรรมจะเกิดขึ้นยังไม่ได้ถ้าไม่มีสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมซึ่งเป็นปัจจัยภายในบุคคล ได้แก่

การสะสมความรู้ ประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ที่เคยได้รับหรืออาจรับจากภายนอก อาทิ จากข่าวสาร คำบอกเล่าของบุคคล เป็นต้น

2.2 สถานการณ์ (Situation) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นบุคคลและไม่ใช่มนุษย์ ซึ่งอยู่ในสถานะที่บุคคลกำลังจะมีพฤติกรรม

กาญจนา คำสุวรรณ และนิตยา เสาร์มณี (2521 : 25) ได้กล่าวว่า วิวัฒนาการและพฤติกรรม เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คน และสัตว์ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยถ้าพฤติกรรมใดที่แสดงออกแล้วสามารถที่จะปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ พฤติกรรมนั้นก็ จะยังคงมีต่อไป แต่ถ้าพฤติกรรมใดที่แสดงออกมาแล้วมีการปรับตัวได้น้อยกว่าพฤติกรรมนั้นก็ จะต้องสูญสลายไป นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม โดยมีหลักใหญ่ๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมทุกอย่างต้องมีเหตุผล เป็นลักษณะความคิดแบบวิทยาศาสตร์ว่า ไม่มีปรากฏการณ์ใดเกิดขึ้นโดยปราศจากสาเหตุ อินทรีย์จะแสดงการตอบสนองเป็นพฤติกรรมอะไร ออกมาก็ต้องมีสิ่งเร้ามากระตุ้นอยู่เสมอ สิ่งเร้าที่กระตุ้นนั้นทำให้เกิดแรงจูงใจซึ่งอาจจะเห็นได้ชัด โดยผู้แสดงรู้สึกตัว หรืออาจจะมองเห็นไม่ชัดเจน และแรงจูงใจมี 2 ลักษณะ คือ แรงจูงใจที่เป็นสิ่งเร้าที่สามารถทำให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมออกมาได้ เรียกว่า แรงจูงใจขับพลัน (Aroused motive) เช่น เวลาเราหิวเราก็เดินไปหาอาหารกิน และแรงจูงใจที่ไม่ทำให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมออกมาทันที เรียกว่า แรงจูงใจสะสม (Motivational disposition) การเก็บสะสมเอาไว้โดยบางครั้งการแสดง พฤติกรรมครั้งหนึ่งๆ นอกจากจะมีแรงจูงใจขับพลันแล้วยังอาจมีแรงจูงใจแอบแฝงปนออกมาด้วย เช่น การทำอะไรไม่สมเหตุผล

2. สาเหตุที่เหมือนกัน อาจแสดงพฤติกรรมที่ต่างกัน ดังคำที่ว่า ต่างจิตต่างใจ เช่น ไปดูหนังเรื่องเดียวกัน ออกมามีทัศนคติไม่เหมือนกัน

3. สาเหตุที่ต่างกันอาจแสดงพฤติกรรมที่เหมือนกันเช่น เวลาเราเห็นคนร้องไห้เรายังบอกไม่ได้ว่า เขาร้องไห้เพราะ ดีใจ เสียใจ ตกใจ หรือตื่นเต้น

4. พฤติกรรมต่างๆ ที่สะสมกันมานานจนเป็นนิสัย หรือทัศนคติ ถ้าจะทำการเปลี่ยนแปลงลักษณะนิสัยเหล่านี้ก็ต้องใช้เวลานานเกือบจะเท่ากับระยะเวลาของการสร้างสม เช่น ช่วงเวลาในการสะสมนิสัย วัชของบุคคล และถ้าเรามีวิธีการในการเปลี่ยนแปลงก็อาจช่วยย่น ระยะเวลาให้สั้นลง

สรุปได้ว่า สิ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ อาจมีปัจจัยอยู่หลายประการ ได้แก่ ลักษณะทางพันธุกรรม สภาพแวดล้อม และช่วงชีวิต และปัจจัยดังกล่าวจะส่งอิทธิพลร่วมกัน โดยพันธุกรรมจะกำหนดระดับพัฒนาของมนุษย์เพื่อให้มนุษย์มีศักยภาพ (Potentiality) ที่แตกต่างกัน

กันมาแต่กำเนิด แต่การที่บุคคลจะสามารถพัฒนาไปได้ถึงขั้นสูงสุดของตนได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

### 5.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์

เนื่องจากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ได้มีนักศึกษาและนักพฤติกรรมศาสตร์ ตลอดจนนักวิชาการสาขาต่างๆ ได้สร้างแนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ไว้มากมาย แต่ละทฤษฎีมีความแตกต่างกันไป โดยขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งล้วนแต่เป็นประโยชน์ในแง่มุมต่างๆ ทฤษฎีที่น่าสนใจและเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

1. ทฤษฎีของ บลูม (Bloom, 1975 : 65-197) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมว่าเป็นกิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ อาจจะเป็นสิ่งที่สังเกตได้หรือไม่ได้และพฤติกรรมดังกล่าวนี้แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วนดังนี้คือ

1.1 พฤติกรรมด้านความรู้ (Cognitive domain) พฤติกรรมด้านนี้มีขั้นตอนของความสามารถด้านความรู้ การใช้ความคิด และพัฒนาการด้านสติปัญญา จำแนกไว้ตามลำดับ 6 ขั้นตอนคือ ความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Comprehension) การนำความรู้ไปใช้ (Application) การวิเคราะห์ (Analysis) การสังเคราะห์ (Synthesis) และการประเมินผล (Evaluation)

1.2 พฤติกรรมด้านทัศนคติ ค่านิยม การรู้สึกชอบ (Affective domain) พฤติกรรมด้านนี้ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความสนใจ การให้คุณค่า การรับการเปลี่ยนค่านิยมเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ซึ่งต้องใช้เครื่องมือพิเศษในการวัดพฤติกรรมด้านนี้ การเกิดพฤติกรรม แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1.2.1 การรับหรือการสนใจ (Receiving or attending) ได้แก่ ความตระหนักรู้ (Awareness) ความยินดีหรือเต็มใจรับ (Willingness to receive) และการเลือกรับหรือเลือกให้ความสนใจ (Controlled or selected attention)

1.2.2 การตอบสนอง (Responding) ได้แก่ การยินยอมในการตอบสนอง (Acquiescence in responding) ความเต็มใจในการตอบสนอง (Willingness to responding) และความพอใจในการตอบสนอง (Satisfaction in responding)

1.2.3 การให้ค่าหรือการเกิดค่านิยม (Valuing) ได้แก่ การยอมรับค่านิยม (Acceptance of a value) ความชอบในค่านิยม (Preference of a value) และการผูกมัด (Commitment)

1.2.4 การจัดกลุ่มค่า (Organizing) ได้แก่ การสร้างแนวความคิดเกี่ยวกับค่านิยม (Conceptualization of a value) การจัดระบบค่านิยม (Organization of value system)

1.2.5 การแสดงลักษณะตามค่านิยมที่ยึดถือ (Characterization) ได้แก่ การวางหลักทั่วไปหรือสรุปค่านิยม (Generalized set) และแสดงลักษณะตามค่านิยม (Characterization)

1.3 พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor domain) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย ซึ่งรวมทั้งการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตได้ พฤติกรรมด้านนี้ต้องอาศัยระยะเวลาและการตัดสินใจหลายขั้นตอน

2. ทฤษฎีปรากฏการณ์ (Phenomenology) เป็นทฤษฎีในทางสังคมศาสตร์ทฤษฎีหนึ่งที่อธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์อย่างมีเหตุผล ทฤษฎีปรากฏการณ์เป็นแนวความคิดที่เชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์เป็นวิธีการที่มนุษย์ให้ความหมายแก่โลกของเขา (Human behavior is a product of how people interpret their world)

3. ทฤษฎีสถานของเลวิน (Lewin's Field Theory) เลวิน (Lewin. 1951 : Unpage) ได้เสนอแนวความคิดว่า พฤติกรรมนั้นเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่าง อิทธิพลภายในตัวบุคคลกับ อิทธิพลภายนอกที่แต่ละบุคคลรับรู้ด้วย บุคคลจะมีพฤติกรรมอะไรอย่างไรและเมื่อไร จึงไม่ได้กำหนด โดยความต้องการของมนุษย์ หรือโดยสิ่งเร้าภายนอก แต่อย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ถูกกำหนดโดยอิทธิพลมากมายทั้งหลาย ทั้งภายในและภายนอกที่สัมพันธ์กันตามประสบการณ์ของบุคคล ทฤษฎีสถานของเลวิน ได้เสนอถึงการศึกษากิจกรรม มีความสัมพันธ์ขอบเขตสภาพแวดล้อมต่างๆ ดังนี้

$$B = f(P,E)$$

B = พฤติกรรมของบุคคล

P = ประชากร (Population)

E = สิ่งแวดล้อม

f = ผลของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสององค์ประกอบ

นั่นคือ พฤติกรรม (B) ย่อมขึ้นอยู่กับสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลต่างๆ ของบุคคล (P) กับ สภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นรับรู้ (E) สภาพแวดล้อมนี้จึงไม่ใช่สภาพแวดล้อมที่ปรากฏจริงแต่เฉพาะสภาพแวดล้อมทางกายภาพเท่านั้น แต่รวมไปถึงสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมอีกด้วย

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ สรุปได้ว่า ในการพัฒนาตนเป็นกระบวนการของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตัวเอง ให้ไปสู่ภาวะที่ดีกว่าและเป็นที่ต้องการมากกว่า แต่กระบวนการดังกล่าวไม่ใช่เรื่องง่ายทั้งนี้เพราะพฤติกรรมมนุษย์นั้นซับซ้อน มีองค์ประกอบ และปัจจัยเกี่ยวเนื่องจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นที่ผู้ศึกษาต้องทำความรู้จักสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นเพื่อที่จะได้จัดการให้มีอิทธิพล เชิงบวกหรือหลีกเลี่ยง หากมีอิทธิพลเชิงลบต่อ

การพัฒนาตนเอง การศึกษาปัจจัยพื้นฐานของพฤติกรรม จะช่วยให้เข้าใจ พฤติกรรมมนุษย์ ได้ดียิ่งขึ้น

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 6.1 งานวิจัยในประเทศ

กรวิชญ์ ฐะคำ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมการดำเนินงานปฏิรูปการบริหารและการจัดการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมการดำเนินงานปฏิรูปการบริหารและการจัดการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย 240 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจและแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการดำเนินงานปฏิรูปการบริหารและการจัดการ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบค่าความแตกต่าง โดยใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Anova) และเปรียบเทียบภายหลังเป็นรายคู่ (Post-Hoc Comparison) เมื่อพบความแตกต่างของความแปรปรวนด้วยวิธีของนิวแมนคูลท์ (Newman Kuel)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย มีความรู้ ความเข้าใจ การดำเนินงานปฏิรูปการบริหารและการจัดการค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ตอบได้คือ 15.9372 จากคะแนนเต็ม 20 คะแนน ส่วนพฤติกรรมการดำเนินงานปฏิรูปการบริหารและการจัดการ ด้านที่มีการปฏิบัติมากที่สุดคือ ด้านการปรับปรุงบรรยากาศสิ่งแวดล้อมและองค์ประกอบที่เอื้อต่อการเรียนรู้ รองลงมาคือ ด้านการให้สิทธิและความเสมอภาคในการได้รับการศึกษาและด้านการจัดโรงเรียนให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ชุมชนตามลำดับ ส่วนด้านที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุดคือ ด้านการใช้ทรัพยากรร่วมกัน สำหรับการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการดำเนินงานปฏิรูปการบริหารและการจัดการ ตามขนาดโรงเรียนและประสบการณ์การบริหารพบว่า ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพฤติกรรมการดำเนินงานปฏิรูปการบริหารและการจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารข้อมูลของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์บริหาร 1-5 ปี และ 6-10 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และปัญหาการดำเนินงานปฏิรูปการบริหารและการจัดการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเชียงรายที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา รองลงมาคือ ปัญหาการ

ปรับปรุงบรรยากาศสิ่งแวดล้อมและองค์ประกอบที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และปัญหาการจัดการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ ตามลำดับ

ฉลอง ขำมาก (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้วงจรควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหาร โรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับพฤติกรรมการใช้วงจรควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหาร โรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี 2) เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้วงจรควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหาร โรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียน จำแนกตามตำแหน่งผู้บริหาร ประสบการณ์การดำรงตำแหน่งผู้บริหาร และขนาดโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 205 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe')

ผลการวิจัย พบว่าผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี มีพฤติกรรมการใช้วงจรควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหาร โรงเรียน อยู่ในระดับมาก และพบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่ดำรงตำแหน่งต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วงจรควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหาร โรงเรียนไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์การดำรงตำแหน่งผู้บริหารต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วงจรควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหาร โรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้บริหาร โรงเรียนที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้วงจรควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหาร โรงเรียน ไม่แตกต่างกัน

ธวัชพงษ์ ภักดีปรีดา (2544 : 99-104) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ “ทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา ความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานในบริษัทเทมเทค กิตามูระ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 220 คน



ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติและความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

วีระนันท์ นนทะนากร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานบริษัทเอเชียเอ็น ออโต้ พาร์ท จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเรื่องระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร กับความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับระบบคุณภาพ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ของพนักงานในโรงงานบริษัทเอเชียเอ็น ออโต้ พาร์ท จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 419 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า t-test ค่า one-way ANOVA ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และค่าสหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณ แบบ Stepwise ซึ่งประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

ผลการวิจัยพบว่า 1) การเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และเพื่อนมีความแตกต่างกันในเพศที่ต่างกัน แต่ในอายุ ระดับการศึกษา รายได้และตำแหน่งที่ต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน เพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกันมีความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับระบบคุณภาพไม่แตกต่างกัน แต่ตำแหน่งงานตั้งแต่ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกขึ้นไป มีทัศนคติในเชิงบวกมากกว่าในระดับพนักงาน 2) การเปิดรับข่าวสารเรื่องระบบคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับความรู้เรื่องระบบคุณภาพ 3) การเปิดรับข่าวสารเรื่องระบบคุณภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเรื่องระบบคุณภาพ 4) การเปิดรับข่าวสารเรื่องระบบคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ 5) ความรู้เรื่องระบบคุณภาพมีความสัมพันธ์กับทัศนคติเรื่องระบบคุณภาพ 6) ความรู้เรื่องระบบคุณภาพมีความสัมพันธ์กับการยอมรับในระบบคุณภาพ 7) ทัศนคติเรื่องระบบคุณภาพมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ 8) ตัวแปรที่สามารถอธิบายการยอมรับคุณภาพได้ดีที่สุดคือ ทัศนคติ

สุภาพร รัตนชาย (2545 : 89-95) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ “การศึกษาทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดี ในการผลิตเครื่องสำอางค์ (GMP) และต่อปัจจัยการผลิตของการปฏิบัติงานในการลดข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ตามหลัก GMP : กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายผลิตบริษัทไทยเฮลีย จำกัด” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับ GMP และปัจจัยการผลิตซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทไทยเฮลีย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 84 คน จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ อายุงานปัจจุบัน ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับ GMP และปัจจัยการผลิตในด้านต่างๆ

อรุณาณี สุนทรวิช (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความรู้และเจตคติต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) นมพร้อมดื่มพาสเจอร์ไรส์ของพนักงานในสถานประกอบการผลิตนมพร้อมดื่มพาสเจอร์ไรส์ขนาดเล็กที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาศักยภาพและความพร้อมของโรงงานแปรรูปนมพร้อมดื่มขนาดกลางและขนาดเล็ก ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ GMP นมพร้อมดื่มพาสเจอร์ไรส์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้และเจตคติต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) นมพร้อมดื่มพาสเจอร์ไรส์ของพนักงานในสถานประกอบการผลิตนมพร้อมดื่มพาสเจอร์ไรส์ขนาดเล็ก และศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความรู้และเจตคติต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) นมพร้อมดื่มพาสเจอร์ไรส์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการ (GMP) และเจตคติต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) นมพร้อมดื่มพาสเจอร์ไรส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานของสถานประกอบการผลิตนมพร้อมดื่มพาสเจอร์ไรส์ขนาดเล็ก 12 แห่ง จำนวน 117 คน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความรู้และเจตคติเกี่ยวกับ GMP และปัจจัยการผลิตในด้านต่าง ๆ และความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) และเจตคติต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) นมพร้อมดื่มพาสเจอร์ไรส์ มีความสัมพันธ์กัน

อรทิพา เชื้อแดง (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจ และการปฏิบัติตามการประกันสังคมของนายจ้างที่มีต่อลูกจ้างตั้งแต่ 1 – 9 คนในเขตจังหวัดสระบุรี โดยวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความรู้ความเข้าใจด้านการประกันสังคมของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการประกันสังคมในเขตจังหวัดสระบุรี 2) ศึกษาการปฏิบัติงานด้านประกันสังคมของนายจ้างในเขตจังหวัดสระบุรี 3) เปรียบเทียบการปฏิบัติตามการประกันสังคมของนายจ้างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และความรู้ความเข้าใจด้านการประกันสังคม และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความรู้ความเข้าใจด้านการประกันสังคม ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือนายจ้าง จำนวน 296 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามนายจ้าง สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F – test และค่าไค-สแควร์

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความรู้ความเข้าใจทางด้านการประกันสังคม พบว่า นายจ้างส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับปานกลาง โดยมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคมมากที่สุดในเรื่อง ลูกจ้างที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคมจะต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี บริบูรณ์ และไม่เกิน 60 ปี และมีความรู้น้อยที่สุดในเรื่อง ผู้ประกันตนหญิงได้รับเฉพาะค่าคลอดบุตรเหมาจ่ายให้ครั้งละ 4,000 บาท 2) การปฏิบัติงานด้านประกันสังคมของนายจ้าง พบว่า นายจ้างส่วนใหญ่มีการ

ปฏิบัติงาน ด้านประกันสังคมภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติประกันสังคมในระดับมาก และด้านการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเงินสมทบมีการปฏิบัติในระดับปานกลาง 3) จากการเปรียบเทียบการปฏิบัติตามการประกันสังคมพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในสถานประกอบการ ระยะเวลาเข้าสู่ระบบการประกันสังคมแตกต่างกันมีการปฏิบัติตามแตกต่างกัน ยกเว้นจำนวนลูกจ้างแตกต่างกันมีการปฏิบัติตามไม่แตกต่างกันและการปฏิบัติตามการประกันสังคมแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจด้านประกันสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความรู้ความเข้าใจด้านการประกันสังคมพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาเข้าสู่ระบบการประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจด้านประกันสังคม ยกเว้น เพศ ตำแหน่งหน้าที่ในสถานประกอบการและจำนวนลูกจ้างไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจด้านการประกันสังคม

รัชชัย เฟิงคาม (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาและพัฒนายุทธศาสตร์เพื่อเข้าสู่มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 Version 2000 ในสายงานวิศวกรรมของศูนย์ควบคุมการบินสุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค พนักงาน สายงานวิศวกรรม ของศูนย์ควบคุมการบินสุราษฎร์ธานีในการดำเนิน โครงการ ศึกษาและพัฒนายุทธศาสตร์เพื่อเข้าสู่มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 Version 2000 ในสายงานวิศวกรรมของศูนย์ควบคุมการบินสุราษฎร์ธานี โดยศึกษาข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร การวางแผนพัฒนายุทธศาสตร์ของบุคลากร โดยใช้เทคนิค SWOT Analysis ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) การวิเคราะห์ ประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค 2) การสร้างยุทธศาสตร์ทางเลือก SWOT Analysis 3) การปรับปรุงและประเมินยุทธศาสตร์ทางเลือก ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคดังกล่าวกับกลุ่มตัวอย่าง ระดับพนักงานสายงานวิศวกรรม ของศูนย์ควบคุมการบินสุราษฎร์ธานี จำนวน 25 คน ในรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม แบบบันทึกข้อมูล และแบบประเมินผลการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ที่ได้จากกระบวนการSWOT Analysis โดยผู้รอบรู้เฉพาะเรื่อง

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานสายงานวิศวกรรม ของศูนย์ควบคุมการบินสุราษฎร์ธานี ที่เข้าร่วมกระบวนการตามเทคนิค SWOT Analysisส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุงาน 3-5 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานอยู่ ณ ศูนย์ควบคุมการบินสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างได้ร่วมกันระดมความคิด ตามเทคนิคกระบวนการSWOT Analysis ทั้ง 3 ขั้นตอน ได้แผนยุทธศาสตร์ที่ต้องการศึกษาและพัฒนายุทธศาสตร์เพื่อเข้าสู่มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 Version 2000 ในสายงานวิศวกรรม ของศูนย์ควบคุมการบินสุราษฎร์ธานี 5 ข้อ คือ 1) การมีส่วนร่วมของพนักงาน 2) การทำงานเป็นทีมของพนักงาน 3) การดำเนินงานเป็นกระบวนการ 4)

การจัดระบบในการบริหาร 5) การใช้ข้อเท็จจริงเป็นฐานในการตัดสินใจ ซึ่งผู้รอบรู้เฉพาะเรื่องทำการประเมินในด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการยอมรับขององค์กรแล้ว เห็นว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้พัฒนาโครงการให้เกิดเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

## 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เลวิซ (Lewis. 1997 : Abstract) ได้ทำโพลสำรวจความเห็นปี 1995 ชาวอเมริกันกลุ่มหนึ่งพบว่า พวกเขาทั้งหลายจะช่วยกันดูแลและรักษาสภาพแวดล้อมให้ได้มาตรฐานเพราะจะช่วยให้อากาศแม่น้ำ ลำธาร และทะเลสาบสะอาด และกว่าครึ่งหนึ่งเห็นว่ากฎหมายการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมนั้นมีคุณค่ามากซึ่งหากไม่มีการป้องกันสภาพแวดล้อมแล้วค่าใช้จ่ายในการทำมาความสะอาด หรือฟื้นฟูสภาพแวดล้อมนั้นจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ไม่มีโอกาสจะลดลงได้เลย และหลาย ๆ คนมีความเห็นสอดคล้องกันว่า การออกกฎหมายรักษาสภาพแวดล้อมนั้น สำคัญมากกว่าการที่จะใช้สามัญสำนึกในการดูแลสภาพแวดล้อม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพอสรุปได้ว่า ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) มีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานของบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด ซึ่งเป็นตัวชี้วัดในคุณภาพของสินค้าที่ผลิตขึ้น ดังนั้น การศึกษาระดับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) นั้น ถือได้ว่าเป็นตัวชี้วัดในคุณภาพในการบริหารองค์กรภายในบริษัทได้เช่นกัน