

การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

Quality Management of Products of the Community Development Office in Phetchaburi Province

กนกพร บุญเรือง

Kanokphorn Boonraung

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Master of Political Science, Stamford International University

E-mail: tarnboonraung@gmail.com

บทคัดย่อ

Received: October 22, 2018

Revised: April 9, 2019

Accepted: April 11, 2019

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษากระบวนการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี (3) ศึกษาความสัมพันธ์เชิง เหตุ-ผล ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพ กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ที่ได้รับการลงทะเบียนเป็นผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ปี 2560 จากทั้งหมด 8 อำเภอ จำนวน 130 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติค่าไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การวางแผนผลิตภัณฑ์การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ การดำเนินงานตามแผนผลิตภัณฑ์ และการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ (2) ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการบูรณาการ ด้านนวัตกรรม และด้านภาวะผู้นำ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการ ด้านภาวะผู้นำ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านนวัตกรรม และด้านการบูรณาการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001(3) ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ด้านการตรวจสอบผลิตภัณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : การบริหารจัดการผลิตภัณฑ์, การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์, สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

Abstract

This research aimed to study (1) level of quality management of products of the community development office in Phetchaburi province (2) level factors affecting of quality management of products of the community development office in Phetchaburi province (3) the causal relationships between factors affecting of quality management of products quality management of products of the community development office in Phetchaburi province. The samples were consisted of 130 Tambon OTOP Operators (OTOP) from 8 districts in Phetchaburi Province. Descriptive Statistics were percentage, mean, S.D. Inferential Statistics were chi-square test and multiple regression analysis.

The results of the research could be conclude that;(1)the quality management of products of the community development office in Phetchaburi province was at high level. The range over quality management of products were product planning, product inspection, product implementation and product improvement (2) there was at high level on factors affecting of quality management of products of the community development office in Phetchaburi province. The range over factors affecting of quality management of products were personnel, knowledge, Integration, innovation and leadership. Moreover, the study found that factors affecting of quality management of products had causal relationships with quality management of products of the community development office in Phetchaburi province at 0.001 level of significant. These Factors affecting of quality management of products could be leadership, personnel, innovation and integration (3) Personal factors was related to quality management of products of the community development office in Phetchaburi province is the educational level was statistically significant at 0.01 on the other hand, it was found that educational were correlated with quality management of products of the community development office in Phetchaburi province inspection statistically significant at 0.01.

Keywords : Product Management, Quality Management of Product, Community Development Office in Phetchaburi Province

ความสำคัญและปัญหา

ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนนั้น รัฐได้ให้ความสำคัญต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชน อย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นที่จะแก้ปัญหาความยากจนของประชาชนในชนบท โดยให้รายได้พื้นฐานความยากจน คือ 38,000 บาท/คน/ปี ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นการปรับกระบวนการพัฒนา โดยให้ความสำคัญกับการสร้างรากฐานในระดับล่างให้เข้มแข็ง รัฐบาลจึงได้มีโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาความยากจนระดับฐานราก โดยให้แต่ละชุมชนได้ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการพัฒนาสินค้าด้วยการผลิตหรือจัดทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้เป็นสินค้าที่มีคุณภาพ มีจุดเด่น เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่นสามารถจำหน่ายสินค้าชุมชนสู่ตลาด ทั้งในและต่างประเทศ โดยรัฐจะให้ความช่วยเหลือในด้านความรู้สมัยใหม่และการบริหารจัดการ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างรายได้ด้วยการนำทรัพยากรภูมิปัญญาท้องถิ่นมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ มีจุดเด่นและมีมูลค่าเพิ่ม (นิภา ทองก้อน, 2551, น.1-2)

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ได้ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ตามโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tambon One Product) จังหวัดเพชรบุรี มีผู้มาลงทะเบียนเป็นผู้ผลิตผู้ประกอบการ OTOP เป็นจำนวนมากและเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ มีภูมิปัญญาและมีแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว ทำให้ผลิตภัณฑ์ OTOP ของจังหวัดเพชรบุรีเป็นที่รู้จัก และสามารถสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการเป็นจำนวนมากจากการประชุมพบว่า ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีผู้ผลิตผู้ประกอบการ OTOP เป็นจำนวนมาก แต่กลับพบว่าผลิตภัณฑ์ OTOP ยังไม่เป็นที่รู้จักต่อกลุ่มการตลาดมากเท่าที่ควร และมีผู้ประกอบการ OTOP หลายรายที่ยกเลิกกิจการไป เนื่องจากปัญหาภายในจากการบริหารจัดการของกลุ่มผู้ผลิตผู้ประกอบการ OTOP เอง และปัญหาจากการบริหารจัดการของทางหน่วยงานภาครัฐที่ยังไม่มีนโยบายที่ชัดเจนหรือไม่ มีแหล่งจำหน่ายสินค้าให้กับผู้ประกอบการ OTOP ทำให้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ผู้ประกอบการ OTOP หลายรายไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรหรือยกเลิกกิจการไป (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี, 2558)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นนักวิชาการพัฒนาชุมชน (พัฒนากร) รับผิดชอบงานหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) มีส่วนในการสนับสนุนการขับเคลื่อนการกิจการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี จึงมีความสนใจและเล็งเห็นถึงความสำคัญในการบริหารจัดการคุณภาพของกลุ่มผู้ประกอบการ OTOP ผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี นำไปสู่การพัฒนา OTOP ได้แก่ (1) ด้านการวางแผนผลิตภัณฑ์ (2) ด้านการดำเนินงานตามแผนผลิตภัณฑ์ (3) ด้านการตรวจสอบผลิตภัณฑ์และ (4) ด้านการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เพื่อพัฒนาให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจขององค์กร ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิง เหตุ-ผลระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการบริหารคุณภาพ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลากร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม
6. แนวคิดและทฤษฎีการบูรณาการ
7. แนวคิดโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ ดังนี้

ตัวแปรต้น คือปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพ ประกอบด้วย (1) ภาวะผู้นำ มาจากทฤษฎีของ เรดดินและ โคทซ์ (Reddin&Kotze, 1974,p 7-21) (2) บุคลากร มาจากทฤษฎีของ เบตส์ (Betts, 1977) (3) ความรู้ความเข้าใจ

มาจากทฤษฎีของ บลูม และคณะ (Bloom et al, 1956) (4) นวัตกรรม มาจากทฤษฎีของ กีบบอนส์ (Gibbons, 1997)

(5) การบูรณาการ มาจากทฤษฎีของ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2550 (2550)

ตัวแปรตาม คือ การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย

(1) การวางแผนผลิตภัณฑ์ (2) การดำเนินงานตามแผนผลิตภัณฑ์ (3) การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ (4) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์มาจากทฤษฎีของ เดมมิ่ง (Deming in Mycoted, 2004)

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ที่ได้รับการรับรองการลงทะเบียนเป็นผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ปี 2560 ของจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 397 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Samuel B.Green(1991,p.109–110) ได้กลุ่มตัวอย่าง 130 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ที่ได้รับการรับรองการลงทะเบียนเป็นผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ปี 2560 ของจังหวัดเพชรบุรี จากข้อมูลผู้ประกอบการทั้งหมดแยกตามอำเภอ เพื่อแบ่งตามสัดส่วนแต่ละอำเภอของผู้ประกอบการ OTOP ปี 2560 ของจังหวัดเพชรบุรี จาก 8 อำเภอ ได้แก่ (1) อำเภอเมืองเพชรบุรี (2) อำเภอยางชุมน้อย (3) อำเภอบ้านลาด (4) อำเภอบ้านแหลม (5) อำเภอเขาชัยสน (6) อำเภอชะอำ (7) อำเภอแก่งกระจาน และ (8) อำเภอหนองหญ้าปล้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย

เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพ (4) ระดับการศึกษา และ (5) รายได้ต่อเดือนจำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นลักษณะแบบสอบถามแบบตรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพ ประกอบด้วย (1) ภาวะผู้นำ (2) บุคลากร (3) ความรู้ความเข้าใจ (4) นวัตกรรม (5) การบูรณาการจำนวน 25 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด ใช้การประเมินค่าแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรีประกอบด้วย (1) การวางแผนผลิตภัณฑ์ (2) การดำเนินงานตามแผนผลิตภัณฑ์ (3) การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ (4) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์มีจำนวน 20 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด ใช้การประเมินค่าแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert scale)

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยทำการตรวจสอบแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาความถูกต้อง ตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเชิงเนื้อหา รวมถึงภาษา และสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแล้วนำมาปรับปรุง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน โดยนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกัน คำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (Index of item Objective Congruence: IOC) โดยใช้สูตร (ลัวิน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538: 249)

3. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try – Out) กับบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับประชากรและไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย โดยกลุ่มบุคคลที่ทดลองใช้แบบสอบถามครั้งนี้เป็นผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ที่ได้รับการลงทะเบียนเป็นผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ปี 2560 ของจังหวัดเพชรบุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในภาพรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.856

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเป็นครั้งสุดท้ายเพื่อตรวจสอบและแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์แล้วมาลงเลขรหัส (Code)

2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณหาค่าทางสถิติและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบคำถามให้ตรงตามประเด็นที่ต้องการและวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการวิเคราะห์มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลและเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยแบ่งสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพ และการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรีโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมานวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรีโดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) และปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรีโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3. ส่วนข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถาม แล้วจึงทำการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Technique)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี พบว่า การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.78$, S.D.= 0.21) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ การวางแผนผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.29) การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.71$, S.D.= 0.35) การดำเนินงานตามแผน ($\bar{X} = 3.68$, S.D.= 0.34) และการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.66$, S.D.= 0.26)

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด เพชรบุรี ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ บุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.36) ความรู้ความเข้าใจ ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.36) การบูรณาการ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.24) นวัตกรรม ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.33) และภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.29)

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงาน พัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

ลักษณะส่วนบุคคลโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงาน พัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรีและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษา ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับ การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P \leq 0.001$ ($\chi^2 = 27.420$, Sig = 0.001) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับ การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ด้านการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P \leq 0.01$ ($\chi^2 = 20.662$, Sig = 0.004)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับการบริหาร จัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพ ผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี พิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการ คุณภาพ ด้านภาวะผู้นำ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านนวัตกรรม และด้านการบูรณาการมีความสัมพันธ์ เชิงเหตุ – ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.001 เรียงตามลำดับดังนี้ ความรู้ความเข้าใจ ($\beta_{\text{ความรู้ความเข้าใจ}} = 0.568$, Sig. = 0.000) บุคลากร

($\beta_{\text{บุคลากร}} = 0.461$, Sig. = 0.000) ภาวะผู้นำ ($\beta_{\text{ภาวะผู้นำ}} = 0.447$, Sig. = 0.000) นวัตกรรม ($\beta_{\text{นวัตกรรม}} = 0.443$, Sig. = 0.000) และการบูรณาการ ($\beta_{\text{การบูรณาการ}} = 0.429$, Sig. = 0.000)

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\begin{aligned}\hat{Y} &= b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 \\ &= 1.399 + 0.317 (\text{ภาวะผู้นำ}) + 0.264 (\text{บุคลากร}) + 0.330 (\text{ความรู้ความเข้าใจ}) + 0.280 (\text{นวัตกรรม}) \\ &\quad + 0.371 (\text{การบูรณาการ})\end{aligned}$$

อภิปรายผลการวิจัย

การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี พบว่า การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี มีขั้นตอนการบริหารและดำเนินการการบริหารจัดการ ทั้งทางด้านการวางแผน มีดำเนินการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีการระดมความคิด กำหนดปัญหาผลิตภัณฑ์ที่ต้องการแก้ไข มีการจัดทำตารางการปฏิบัติงานผลิตภัณฑ์ มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อสะดวกต่อการใช้งานผลิตภัณฑ์ และมีการทำวิจัยหรือหาข้อมูลเพื่อเป็นทางเลือกใหม่ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ด้านการดำเนินงาน มีการปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ในตารางการปฏิบัติงาน มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ มีการนำแผนการดำเนินงานผลิตภัณฑ์ไปปฏิบัติ มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในการผลิตผลิตภัณฑ์ให้เพียงพอ มีการติดต่อสื่อสารระหว่างการผลิตงานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและผู้ประกอบการ ด้านการตรวจสอบ มีการประเมินผลการดำเนินงาน รวบรวมและบันทึกข้อมูล มีการประเมินและตรวจสอบระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบว่ามีข้อมูลอะไรใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เกิดขึ้นบ้าง ด้านการปรับปรุง มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีการเปลี่ยนแปลงแผนเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โดยการทบทวนแผนและปัญหาเพื่อหามาตรการแก้ไข ปรับเป้าหมายผลิตภัณฑ์ ให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน การวิเคราะห์หาสาเหตุการดำเนินงานและมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ เดมมิง (Deming in Mycoted, 2004) ที่กล่าวว่า การจัดการอย่างมีคุณภาพเป็นกระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้น โดยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) หรือวงจรเดมมิง ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นพปฎล เอกผกานาก (2552, น.97) เรื่องปัจจัยและการตัดสินใจซื้อของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการมีดอรัญญิก โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ โดยภาพรวม เห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจูงใจ ด้านการควบคุมคุณภาพ จะเห็นว่าการบริหารจัดการที่ดีมีผลทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อมีดอรัญญิก โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ ทองช่วย (2551, น.112) เรื่องการนำกะปิเทพาสูลินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านพระพุทธร ตำบลเทพา อำเภเทพา จังหวัดสงขลา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ด้านการบริหารจัดการ ทั้งด้านการวางแผนการผลิต การดำเนินงาน การตรวจสอบการทำงาน และด้านการปรับปรุงแก้ไขการทำงาน มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับมากทุกด้าน แสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการมีการกำหนดโครงสร้างบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ด้านภาวะผู้นำ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านนวัตกรรม และด้านการบูรณาการ ภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์สามารถทำให้การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือนโยบายตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งทางด้านภาวะผู้นำ ที่มีวิธีการโน้มน้าวใจ สร้างความเชื่อมั่น ส่งเสริมสนับสนุน เห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร และมีการชักนำให้ผู้ได้บังคับบัญชา เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร มีการจัดหาลำดับคน คัดเลือกบุคคล ให้การศึกษาต่อเนื่อง รวมถึงมีการสอนงานให้กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรู้ความเข้าใจ ที่สามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ สามารถวิเคราะห์แยกแยะผลิตภัณฑ์ มีการประยุกต์ทรัพยากร บอกสรรพคุณที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ประเมินราคาค่าของผลิตภัณฑ์ได้ รวมถึงสามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้ ด้านนวัตกรรม มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการสร้างผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ ๆ และ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ ด้านการบูรณาการ เป็นการบริหารงานแบบบูรณาการ โดยมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การแบ่งปันผลประโยชน์และการออกแบบการผลิตผลิตภัณฑ์ มีการเชื่อมโยงความรู้และนำไปใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และมีการสร้างระบบเครือข่ายระหว่างผู้ประกอบการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Reddin & Kotze (1974, p.7-21) ที่กล่าวว่า แบบพื้นฐานของผู้นำที่จะนำผู้ไปไปสู่ประสิทธิผลได้นั้นขึ้นอยู่กับแบบของผู้นำที่มีประสิทธิภาพมาก 4 แบบ คือ (1) ผู้นำแบบทีม ลักษณะของผู้นำแบบนี้จะส่งเสริมสนับสนุนผู้ร่วมงานหรือผู้ตาม ให้ใช้ความพยายามสูงสุดในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานที่วางไว้ ทำให้สมาชิกมีส่วนร่วมร่วมกันทำงานเป็นทีม เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ร่วมงานและผู้นำ (2) ผู้นำแบบพัฒนา ลักษณะผู้นำแบบนี้จะมองเห็นความสำคัญของศักยภาพบุคคล โดยมุ่งที่จะพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถ ขณะเดียวกันก็สามารถพัฒนาหน่วยงาน บรรยากาศการทำงานได้อย่างเหมาะสม (3) ผู้นำแบบควบคุมกฎเกณฑ์ ลักษณะผู้นำแบบนี้สนใจทั้งคนและงาน แต่ทุกคนปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ โดยทุกคนมีความพึงพอใจซึ่งมีเป้าหมายร่วมกัน คือ ความสำเร็จ และ (4) ผู้นำแบบเผด็จการอย่างมีศิลปะ ลักษณะของผู้นำแบบนี้มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน รู้จักใช้ศิลปะในการครองใจคนให้คนเชื่อฟังและปฏิบัติตามโดยมีความขัดแย้งน้อยที่สุด งานมีผลผลิตสูง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คิวมันท์ คิวพิทักษ์ (2557, น.63) เรื่อง การจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งเห็นได้จาก ผู้นำมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ สร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นทางปัญญาให้พนักงานโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล สอดคล้องกับแนวคิดของ เบตส์ (Betts, 1977) กล่าวว่า การบริหารบุคลากร เป็นการบริหารคนหรือแรงงานที่มีคุณภาพ ทั้งนี้เพราะว่าความสำเร็จในการร่วมมือกันทำงาน เกิดจากการเสริมพลังความรู้ความสามารถจากแรงงานทุกระดับ ตั้งแต่แรงงานไร้ฝีมือแรงงานฝีมือปานกลางแรงงานชำนาญงาน แรงงานเทคนิคและแรงงานวิชาชีพ ความบกพร่องในคุณภาพของแรงงานเพียงอย่างเดียวอาจส่งผลต่อคุณภาพผลผลิตและประสิทธิภาพของงานได้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนา หงส์มา (2555, น.98) เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อสินค้า OTOP ที่ผลิตโดยกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกสินค้า OTOP ด้านบุคคล อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาสินค้า OTOP มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อสินค้า OTOP สอดคล้องกับแนวคิดของ Bloom et al (1956) ที่กล่าวว่า ความรู้คือการเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยู้งยากซับซ้อนและ

มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ความเข้าใจเป็นความสามารถทางสติปัญญาในการขยายความรู้ ความจำให้กว้างออกไป จากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับการสื่อความหมายและความสามารถในการแปลความหมาย การตีความ การขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือการสรุปอ้างอิง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554, น.106) เรื่อง ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในระดับมาก กล่าวคือถ้าบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมากขึ้นจะมีความตระหนักถึงความสำคัญของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14001 มากขึ้นด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ กีบบอนส์ (Gibbons, 1997) ที่ได้กล่าวไว้ว่า “นวัตกรรม” ในระดับขององค์กรหรือบริษัทนั้น หมายถึง การนำแนวคิดใหม่เข้ามาสู่บริษัท ไม่ว่าจะเป็นทางด้านตัวผลิตภัณฑ์กระบวนการผลิต รูปแบบบริการ รวมถึงรูปแบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน ระบบและกิจกรรมทางการตลาดของบริษัท อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพันธ์ ศิวพิทักษ์ (2557, น.63) เรื่อง การจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ด้านพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง จะเห็นว่าพนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ มีการปฏิบัติงานเชิงรุก แสวงหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมการทำงานตลอดเวลา สอดคล้องกับแนวคิดของ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2550 (2550) ที่กล่าวว่า การปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม พัฒนาและส่งเสริมให้มีการแข่งขันในการจัดบริการสาธารณะและการเปิดให้หน่วยงาน/องค์กรในภาคส่วนอื่นสามารถเสนอตัวเข้ามาให้บริการสาธารณะของรัฐ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิกันต์ สังข์ทอง (2557, น.95) เรื่อง การบูรณาการสื่อพื้นบ้านกับสื่อใหม่เพื่อส่งเสริมและพัฒนา วัฒนธรรม ผ้าหม้อมคราม ไทยสู่สากล ผลการวิจัยพบว่า การบูรณาการสื่อพื้นบ้านกับสื่อใหม่ มีการบูรณาการอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประชาชนให้ความร่วมมือ รวมถึงสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ ในการส่งเสริมและพัฒนา วัฒนธรรม ผ้าหม้อมคราม ไทยสู่สากล

ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ด้านการตรวจสอบผลิตภัณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ลักษณะส่วนบุคคล คือระดับการศึกษา มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ด้านการตรวจสอบผลิตภัณฑ์สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทศนา หงส์มา (2555, น.98) เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้า OTOP ที่ผลิตโดยกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า การทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าOTOP ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านภาวะผู้นำ ด้านบุคลากร ด้านความรู้

ความเข้าใจ ด้านนวัตกรรม และด้านการบูรณาการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการ เป็นสิ่งที่ทำให้การบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือนโยบายตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Reddin & Kotze (1974, p. 7-21) ที่กล่าวว่า แบบพื้นฐานของผู้คนที่จะนำผู้นำไปสู่ประสิทธิผลได้นั้นขึ้นอยู่กับแบบของผู้ที่มีประสิทธิภาพมาก 4 แบบ คือ (1) ผู้นำแบบทีม ลักษณะของผู้นำแบบนี้จะส่งเสริมสนับสนุนผู้ร่วมงานหรือผู้ตาม ให้ใช้ความพยายามสูงสุดในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานที่วางไว้ ทำให้สมาชิกร่วมมือร่วมใจกันทำงานเป็นทีม เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ร่วมงานและผู้นำ (2) ผู้นำแบบพัฒนา ลักษณะผู้นำแบบนี้จะมองเห็นความสำคัญของศักยภาพบุคคล โดยมุ่งที่จะพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถ ขณะเดียวกันก็สามารถพัฒนาหน่วยงาน บรรยาการการทำงานได้อย่างเหมาะสม (3) ผู้นำแบบควบคุมกฎเกณฑ์ ลักษณะผู้นำแบบนี้สนใจทั้งคนและงาน แต่ทุกคนปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ โดยทุกคนมีความพึงพอใจซึ่งมีเป้าหมายร่วมกัน คือ ความสำเร็จ และ (4) ผู้นำแบบเผด็จการอย่างมีศิลปะ ลักษณะของผู้นำแบบนี้มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน รู้จักใช้ศิลปะในการครองใจคนให้คนเชื่อฟังและปฏิบัติตามโดยมีความขัดแย้งน้อยที่สุด งานมีผลผลิตสูง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คิวนันท์ คิวพิทท์ (2557, น.63) เรื่อง การจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับการจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ เบตส์ (Betts, 1977) ที่กล่าวว่า การบริหารบุคลากร เป็นการบริหารคนหรือแรงงานที่มีคุณภาพ ทั้งนี้เพราะว่าความสำเร็จในการร่วมมือกันทำงาน เกิดจากการเสริมพลังความรู้ความสามารถจากแรงงานทุกระดับ ตั้งแต่แรงงานไร้ฝีมือแรงงานฝีมือปานกลางแรงงาน ชำนาญงาน แรงงานเทคนิคและแรงงานวิชาชีพ ความบกพร่องในคุณภาพของแรงงานเพียงส่วนเดียวอาจส่งผลต่อ คุณภาพผลผลิตและประสิทธิภาพของงานได้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนา หงส์มา (2555, น.98) เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรม การเลือกซื้อสินค้า OTOP ที่ผลิตโดยกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมเลือกซื้อสินค้า OTOP ด้านด้านบุคคล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมเลือกซื้อสินค้าโอท็อปไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ Bloom et al (1956) ที่กล่าวว่า ความรู้คือการเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ความเข้าใจเป็นความสามารถทางสติปัญญาในการขยายความรู้ ความจำให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับการสื่อความหมายและความสามารถในการแปลความหมาย การตีความ การขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือการสรุปอ้างอิง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554, น.106) เรื่อง ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 กับความตระหนักถึงความสำคัญของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีความสัมพันธ์กับความตระหนักถึงความสำคัญของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับแนวคิดของ กีบบอนส์ (Gibbons, 1997) ที่ได้กล่าวไว้ว่า “นวัตกรรม” ในระดับขององค์กรหรือบริษัทนั้น หมายถึง การนำแนวคิดใหม่เข้ามาสู่บริษัท ไม่ว่าจะเป็นทางด้านตัวผลิตภัณฑ์กระบวนการผลิต รูปแบบบริการ รวมถึงรูปแบบการบริหารจัดการ

การดำเนินงาน ระบบและกิจกรรมทางการตลาดของบริษัทที่ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพันธ์ ศิวพิทักษ์ (2557, น. 63) เรื่อง การจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ด้านพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2550 (2550) ที่กล่าวว่า การปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม พัฒนาและส่งเสริมให้มีการแข่งขันในการจัดบริการสาธารณะและการเปิดให้หน่วยงาน/องค์กรในภาคส่วนอื่นสามารถเสนอตัวเข้ามาให้บริการสาธารณะของรัฐ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศติกานต์ สังข์ทอง (2557, น. 95) เรื่อง การบูรณาการสื่อพื้นบ้านกับสื่อใหม่เพื่อส่งเสริมและพัฒนา วัฒนธรรม ฝ่ายอ้อมครามไทยสู่สากล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง การบูรณาการสื่อพื้นบ้านกับสื่อใหม่เพื่อส่งเสริมและพัฒนา วัฒนธรรม ฝ่ายอ้อมครามไทย สู่สากล มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ค้นพบประเด็นและปัญหาต่าง ๆ ที่น่าสนใจและนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ส่งเสริมการบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ให้ได้มาตรฐาน เพื่อยกระดับผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน
2. ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี เกี่ยวกับคุณภาพ ราคา ประโยชน์ วิธีการใช้ผลิตภัณฑ์ให้มีความต่อเนื่องและหลายช่องทาง เช่น เฟสบุ๊ค อินสตาแกรม ไลน์ โทรทัศน์ วิทยุ เป็นต้น
3. จัดฝึกอบรมผู้ประกอบการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์โดยจัดให้มีการเข้ารับฝึกอบรม ตามที่ทางหน่วยงานราชการต่าง ๆ จัดขึ้น เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่รู้จักของคนทั่ว ๆ ทั้งในและต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. การวางแผนผลิตภัณฑ์ควรมีการวางแผนผลิตภัณฑ์เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด โดยคำนึงถึง ราคา ความสะอาด ความปลอดภัย และความคุ้มค่า เป็นต้น
2. การดำเนินงานตามแผนผลิตภัณฑ์ควรมีดำเนินงานตามแผนผลิตภัณฑ์ฝึกอบรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ มีการนำแผนการดำเนินงานผลิตภัณฑ์ไปปฏิบัติ มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในการผลิตผลิตภัณฑ์ให้เพียงพอ มีการติดต่อสื่อสารระหว่างการผลิตงานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและผู้ประกอบการ
3. การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ควรมีการตรวจสอบ การประเมินผลการดำเนินงาน รวบรวมและบันทึกข้อมูล มีการประเมินและตรวจสอบระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบว่ามีข้อมูลอะไรใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เกิดขึ้นบ้าง เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์
4. การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ควรมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โดยการทบทวนแผนและปัญหาเพื่อหามาตรการแก้ไข ปรับเป้าหมายผลิตภัณฑ์ ให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน การวิเคราะห์หาสาเหตุการดำเนินงานและมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการผลิตของผลิตภัณฑ์

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงแนวทางการส่งเสริมศักยภาพของผู้ประกอบการ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถบริหารจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ได้ด้วยตนเอง
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการทำการตลาดและช่องทางการจัดจำหน่าย เพื่อรองรับผลิตภัณฑ์จากผู้ประกอบการ
3. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างมาตรฐานผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่ว ๆ ไป

เอกสารอ้างอิง

- ทัศนาศ หงส์มา. (2555). ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้า OTOP ที่ผลิตโดยกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- นพปฎล เอกผักนาก. (2552). ปัจจัยและการตัดสินใจซื้อของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการจัดการมีดอรัญญิกโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นิภา ทองก้อน. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จตามเป้าหมายของโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ของผู้ผลิตสินค้า OTOP ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ประสิทธิ์ ทองช่วย. (2551). การนำกะปิเทพาสู่สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านพระพุทธรักษา ตำบลเทพา อำเภเทพา จังหวัดสงขลา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2550. (2550, 15 กันยายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 หน้า 1-9.
- สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี. (2558). รายงานการประชุมการประชุมเชิงปฏิบัติการผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP อำเภอบ้านแหลม ครั้งที่ 1. เพชรบุรี: สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี.
- ศศิกร ศักดิ์ทอง. (2557). การบูรณาการสื่อพื้นบ้านกับสื่อใหม่เพื่อส่งเสริมและพัฒนา วัฒนธรรม “ผ้าไหมคราม” ไทยสู่สากล (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศวันต์ ศิวะพิทักษ์. (2554). การจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน (ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. (2554). ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์กรภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Betts J.W. (1977). *Personnel Management*. Boston: Allyn and Bacon.
- Bloom B. Englehart M. Furst E. Hill W. & Krathwohl D. (1956). *Taxonomy of educational objectives: The classification of educational goals. handbook I: cognitive domain*. New York, Toronto: Longmans, Green.
- Deming in Mycoted. (2004). *The Deming Management Method*. MIT Press.
- Reddin W.J. & Stuart R. Kotze. (1974). Effective situational diagnosis: A programmed learning text based on the 3-D Theory. *Uncompterendu de la revue Relations Industrielles*, 30(1), 1975, p. 125-126.
- Gibbons, A. (1997). *Innovation and the Developing System of Knowledge Production*. University of Sussex.
- Greenl, G.B. (1991). How Many Subjects Does It Take to Do a Regression Analysis?. *Multivariate Behavioral Research*, 26(3), 109-110. <http://research.kbu.ac.th/> .