

กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพที่มีผลต่อผลสำเร็จของ
งานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน สำนักส่งเสริมและพัฒนากการ
เกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
Quality Management Process Thai Affecting of
Promoting Community Enterprise The Office of
Agricultural Extension and Development
in The Northeastern Thailand

ณัฐชนน น้ำจันทร์ (Nutchanon Namjan)¹

ประสิทธิ์ คุณุรัตน์ (Prasit Kunurat)²

วีระกุล ชายผา (Weerakul Chaiphara)^{3*}

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการบริหารเชิงคุณภาพที่มีผลต่อผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากเกษตรกรอำเภอภายในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 169 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพมีผลต่อผลสำเร็จของการบริหารงาน

¹นักศึกษาลัทธิศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

²รองศาสตราจารย์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

³อาจารย์ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

*Corresponding author, E-mail : weecha@kku.ac.th

ส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนในเชิงบวกอยู่ในระดับสูง ($R = 0.741$) กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพ ที่ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ การปรับปรุงและพัฒนา สามารถอธิบายถึงผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าอำนาจการทำนายร้อยละ 53.80 สามารถสรุปได้ว่า กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพมีผลต่อผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน

คำสำคัญ : การบริหารเชิงคุณภาพ วิสาหกิจชุมชน ผลสำเร็จ

ABSTRACT

This study aimed to inspect qualitative management process that affected the success of community enterprises management in the Northeastern region. This study used quantitative research methods. The data was collected from 169 Chief of District Agricultural Extension Office in the Northeast. The questionnaire was an instrument. Data was analyzed by descriptive statistics, percentage, mean, standard deviation and regression. The findings showed that Qualitative management had a high positive effect on the success of community enterprises management at ($R = 0.741$), which was based on the assumption of the study. Qualitative management process, which consists of Plan , Do, Check , and Action, indicated the success of the community enterprises management statistically significant at the 0.01 level, with 53.80 percent of the predictive value. It can be concluded that the qualitative management affected on the success of community enterprises management.

KeyWords : Quality Management , Community Enterprise , Success

บทนำ

วิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2540 ส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจโดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมที่ต้องเลิกกิจการ ก่อให้เกิดอัตราการว่างงานที่เพิ่มมากขึ้น และยังส่งผลกระทบต่อวิถีความเป็นอยู่ของประชาชน ด้วยเหตุนี้รัฐบาลได้หาทางแก้ไข ด้วยการสนับสนุนให้เกิดวิสาหกิจชุมชนที่มุ่งการพึ่งตนเองของครัวเรือนในชุมชน หรือระหว่างชุมชน นำวัตถุดิบ ทรัพยากร ภูมิปัญญาของชุมชน มาสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเรียนรู้ของชุมชนขึ้น ปัจจุบันทั่วประเทศมีกลุ่มจดทะเบียนเป็น“วิสาหกิจชุมชน” จำนวน 70,347 กลุ่ม (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2555)

ผลจากการรวมกลุ่มดำเนินการกิจการของวิสาหกิจชุมชน ทำให้มีการติดตามประเมินศักยภาพของวิสาหกิจชุมชนในปี 2555 ผลการประเมินศักยภาพของวิสาหกิจชุมชนทั่วประเทศ พบว่า ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่อยู่ในเกณฑ์ควรปรับปรุง จำนวนมากกว่าพื้นที่อื่นๆ ของประเทศ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2555) แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนยังไม่ประสบผลสำเร็จ และจากการที่ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดการบริหารเชิงคุณภาพ พบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ อาทิ ธงชัย สันติวงษ์ (2543) สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2545) ตีรทิศ เหล่าศิริหงส์ทอง (2547) และพรทิพย์ รักบุรี (2550) ได้ให้แนวคิดว่าการบริหารเชิงคุณภาพเป็นการดำเนินการอย่างมีขั้นตอนให้บรรลุเป้าหมายของภาระหน้าที่ตามจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยอาศัยการวางแผนที่ดี การปฏิบัติตามแผนการตรวจสอบ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่ผลผลิตคุณภาพหรือผลงานที่ตรงตามเป้าหมายขององค์กร วงจรการบริหารงานคุณภาพเป็นการดำเนินงานทางด้านคุณภาพที่ ดร.เดมมิ่งเป็นผู้คิดค้น ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ วางแผน ปฏิบัติ ตรวจสอบ ปรับปรุง เมื่อดำเนินการตามวงจร PDCA ทุกครั้งที่วงจรหมุนครบรอบก็จะมีแรงส่งให้หมุนในรอบต่อไปและมีวิธีการใหม่ๆ ที่ทำให้เกิดการปรับปรุงและจัดทำ เป็นมาตรฐานการทำงาน ทำให้การดำเนินงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อาจเริ่มด้วยการปรับปรุง

จากส่วนเล็กๆ ก่อนที่จะก้าวไปสู่การปรับปรุงที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เป็นวงจรที่ไม่มีการสิ้นสุด ส่งผลให้การดำเนินงานมีคุณภาพเพิ่มขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงาน สามารถนำมาปรับใช้ได้กับทั้งหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ชนิกานต์ เรียรสูตร, 2551) และจากผลการประเมินศักยภาพของวิสาหกิจชุมชน แสดงให้เห็นว่างานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนของสำนักส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร มีผลการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนยังไม่ประสบผลสำเร็จ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2555)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพมีผลต่อผลสำเร็จในการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือไม่อย่างไร และนำผลการศึกษามาสะท้อนให้เห็นในเชิงนโยบาย ตามที่กรมส่งเสริมการเกษตรมุ่งหวังให้วิสาหกิจชุมชนนั้นมีศักยภาพเพิ่มมากขึ้นสามารถสร้างรายได้และพึ่งพาตนเอง ครอบคลุมชุมชนและระหว่างชุมชน เพื่อเป็นการแก้ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจในระดับรากหญ้าต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารเชิงคุณภาพของงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารเชิงคุณภาพที่มีผลต่อผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานของการวิจัย

กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพของงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน มีผลต่อผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน สำนักส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนและศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเชิงคุณภาพ จากนักวิชาการ อาทิ สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2545) อุเมตะ มาซาโอะ (2546) พรทิพย์ รักบุรี (2550) พบว่า มีความสอดคล้องกับแนวคิด วัฏจักรของเดมมิง หรือวงจรการบริหารงานคุณภาพ (Deming Cycle : PDCA) สามารถนำมาใช้ กับกระบวนการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุงที่นำมาใช้เป็นตัวแปรต้น

การวัดผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน ได้ใช้เกณฑ์ การประเมินศักยภาพวิสาหกิจชุมชนที่กำหนดขึ้นโดยผู้แทนชุมชน เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานร่วมกับวิสาหกิจชุมชน และได้รับความร่วมมือให้คำปรึกษาแนะนำ จากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติกับสถาบันส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน โดยในการจัดทำเครื่องมือ ได้นำแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวม หรือ TQM (Total Quality Management) มาประยุกต์ใช้ (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2555) ซึ่งประกอบด้วย ด้านทิศทางวิสาหกิจชุมชน ด้านการวางแผนการดำเนินการ ด้านการบริหารตลาด ด้านการจัดการความรู้และข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริหารสมาชิก ด้านกระบวนการจัดการสินค้าและบริการ ด้านผลลัพธ์การดำเนินงานวิสาหกิจชุมชน ที่นำมาใช้เป็น ตัวแปรตาม ตามภาพที่ 1

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ข้อมูลปฐมภูมิ มีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ส่วนข้อมูลทุติยภูมิรวบรวมจากสิ่งตีพิมพ์ เอกสารทางวิชาการ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือวารสารและเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เกษตรอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทุกคน จำนวน 321 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane, อ้างใน สุทธนู ศรีไสย์, 2551) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 178 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็นใช้วิธีจับสลาก (Lottery) ด้วยการจับลูกปิงปองเพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยหยิบบัตรขึ้นมาทีละหมายเลข จนกระทั่งครบตามจำนวน

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเนื้อหาและความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง และส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม เมื่อผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญแล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบเพื่อตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .965 เนื้อหาในแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของกระบวนการบริหารเชิงคุณภาพ ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน

การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความสัมพันธ์ทางสถิติของการศึกษาครั้งนี้ การวิเคราะห์ตัวแปรเดียว สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลสภาพปัจจุบันของกระบวนการบริหารเชิงคุณภาพ และข้อมูลระดับผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์หลายตัวแปรใช้สถิติที่อธิบายความสัมพันธ์ของสภาพปัจจุบันของกระบวนการบริหารเชิงคุณภาพ (ตัวแปรอิสระ) ที่มีผลต่อระดับผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน (ตัวแปรตาม) ด้วยการใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.80 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.10 และมีประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่ 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 64.50

2. กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพของงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน ผลการวิเคราะห์ พบว่า มี 4 ด้าน คือ การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุงและพัฒนา จากผลการวิเคราะห์ สภาพปัจจุบันกระบวนการบริหารเชิงคุณภาพของงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนภาพรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ($\bar{X} = 3.38$, $S.D. = 0.57$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านการวางแผน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.60) จากค่าเฉลี่ยที่ได้เป็นค่าที่อยู่ในระดับที่มีการปฏิบัติมาก ทั้งนี้พบว่า การกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานอย่างชัดเจน การจัดตั้งคณะกรรมการในการจัดทำแผน และการกำหนดแผนให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การวางแผนมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ด้านการปฏิบัติ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = 0.64) จากค่าเฉลี่ยที่ได้เป็นค่าที่อยู่ในระดับที่มีการปฏิบัติปานกลาง พบว่า ในส่วนของงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานและด้านจำนวนบุคลากรที่มีไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ด้านการตรวจสอบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.64) จากค่าเฉลี่ยที่ได้เป็นค่าที่อยู่ในระดับที่มีการปฏิบัติมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากจะพบว่า การกำหนดกรอบในการประเมินไว้อย่างชัดเจน และกำหนดเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดอย่างเหมาะสม เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ด้านการปรับปรุงและพัฒนา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.73) จากค่าเฉลี่ยที่ได้เป็นค่าที่อยู่ในระดับที่มีการปฏิบัติปานกลาง พบว่า ส่วนของการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรยังมีน้อย และการจัดทำข้อมูลแนวทางการแก้ไขปัญหาที่พบในการดำเนินงานเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในครั้งต่อไปที่ยังมีการปฏิบัติไม่มาก เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การวางแผนมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 1

3. ผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนผลการวิเคราะห์พบว่า มี 7 ด้าน คือ ทิศทางวิสาหกิจชุมชน การวางแผนการดำเนินการของวิสาหกิจชุมชน การบริหารตลาด การจัดการความรู้และข้อมูลข่าวสาร การบริหารสมาชิกวิสาหกิจชุมชน กระบวนการจัดการสินค้าและบริการ และผลลัพธ์การดำเนินงานวิสาหกิจชุมชน จากผลการวิเคราะห์ ระดับผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน ภาพรวมในระดับ “พอใช้” ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านทิศทางวิสาหกิจชุมชน ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.59) จากค่าเฉลี่ยที่ได้เป็นค่าที่อยู่ในระดับที่มีผลพอใช้ พบว่า มีการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับภายในกลุ่ม และยังขาดการทบทวนผลการดำเนินการของกลุ่มที่เป็นส่วนที่ทำให้ทราบแนวทางกำหนดการดำเนินงานที่ผ่านมาของกลุ่มและใช้ในการกำหนดเป้าหมายของการดำเนินการต่อไป เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ทิศทางวิสาหกิจชุมชนมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใช้

ด้านการวางแผนการดำเนินการของวิสาหกิจชุมชน ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 0.63) จากค่าเฉลี่ยที่ได้เป็นค่าที่อยู่ในระดับที่มีผลพอใช้ จะพบว่า การให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน เป็นส่วนที่ดี แต่ยังขาดการนำข้อมูลแผนแม่บทของชุมชนมาใช้ในการวางแผนและระบบการเก็บข้อมูลที่ผ่านมาของวิสาหกิจชุมชนเพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนที่ยังต้องปรับปรุง จึงเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การวางแผนการดำเนินการมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใช้

ด้านการบริหารตลาด ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.64) จากค่าเฉลี่ยที่ได้เป็นค่าที่อยู่ในระดับที่มีผลพอใช้ พบว่า มีการกำหนดจุดมุ่งหมายในการผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน แต่ยังขาดการติดตามข้อมูลความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ และการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อสินค้าหรือบริการ เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การบริหารตลาดมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใช้

ด้านการจัดการความรู้และข้อมูลข่าวสาร ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.66) จากค่าเฉลี่ยที่ได้เป็นค่าที่อยู่ในระดับที่มีผลพอใช้ พบว่า มีการรวบรวมความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการดำเนินงาน แต่ในส่วนของการจัดเก็บข้อมูล คุณภาพการจัดเก็บข้อมูลยังคงต้องมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การจัดการความรู้และข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใช้

ด้านการบริหารสมาชิกวิสาหกิจชุมชน ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.62) จากค่าเฉลี่ยที่ได้เป็นค่าที่อยู่ในระดับที่มีผลพอใช้ พบว่า การกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเป็นที่ยอมรับภายในกลุ่ม การให้ผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม ที่ทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานของกลุ่ม

แต่ในการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อติดตามประเมินผลงานของสมาชิกรุนั้นยังคงต้องปรับปรุงเพื่อให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารสมาชิกวิสาหกิจชุมชนมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใช้

ด้านกระบวนการจัดการสินค้าและบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.63) จากค่าเฉลี่ยที่ได้เป็นค่าที่อยู่ในระดับที่มีผลพอใช้ พบว่าการกำหนดขั้นตอนกระบวนการในการผลิตสินค้าหรือบริการ แต่ในการควบคุมหรือป้องกันความผิดพลาดในระบบงาน การผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงและเชื่อมกับวิสาหกิจอื่นๆ ยังต้องมีการพัฒนาให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จและการเติบโตของวิสาหกิจชุมชน และเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กระบวนการจัดการสินค้าและบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใช้

ด้านผลลัพธ์การดำเนินงานวิสาหกิจชุมชน ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.56) จากค่าเฉลี่ยที่ได้เป็นค่าที่อยู่ในระดับที่มีผลพอใช้ พบว่าสมาชิกในวิสาหกิจชุมชนมีความพึงพอใจในการร่วมดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนทำให้สมาชิกมีรายได้เพิ่มมากขึ้น แต่ในส่วนของการผลิตสินค้าของวิสาหกิจชุมชนบางส่วนยังไม่ได้มีการรับรองคุณภาพ และการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชนบางกลุ่มยังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ผลลัพธ์การดำเนินงานวิสาหกิจชุมชน มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใช้ ดังตารางที่ 2

4. กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพที่มีผลต่อผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน ผลการวิเคราะห์ พบว่า กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพมีผลต่อผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนในเชิงบวกอยู่ในระดับสูง ($R = 0.741$) ทั้งนี้ ตัวแปรอิสระของกระบวนการบริหารเชิงคุณภาพที่ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ ด้านการปรับปรุงและพัฒนา ได้ถูกนำมาทดสอบเพื่อสร้างสมการทำนายโดยใช้สมการถดถอยเชิงเส้น พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ด้าน เป็นปัจจัยที่สามารถทำนายผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนได้ร้อยละ 53.80 (Adjusted $R^2 = 0.538$) ซึ่งถือว่ามีความสามารถในการทำนายในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เมื่อการวางแผนมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.247 หน่วย ($b = 0.247$) การปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น

1 หน่วย จะส่งผลให้ผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.340 หน่วย ($b = 0.340$) การตรวจสอบมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.249 หน่วย ($b = 0.249$) การปรับปรุงและพัฒนา มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.387 หน่วย ($b = 0.387$) ดังตารางที่ 3

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 51-60 ปี ระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงาน 20 ปีขึ้นไป กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน ภาพรวมอยู่ในระดับ “พอใช้” และ พบว่า กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพ มีผลต่อผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนในเชิงบวก อยู่ในระดับสูง ($R = 0.741$) แสดงให้เห็นว่าการใช้กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพตามวงจรเดมมิง (PDCA) ที่ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ การปรับปรุงและพัฒนา หากมีการปฏิบัติตามวงจรเดมมิงมากขึ้นก็จะส่งผลให้ผลสำเร็จของงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนนั้นมีระดับที่สูงขึ้นตามมาด้วย โดยเฉพาะในด้านการปรับปรุงและพัฒนา ที่มีผลต่อผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน หากได้มีการปรับปรุงและพัฒนาตามปัญหาหรือแนวทางที่พบ ก็จะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนเพิ่มมากขึ้น ในด้านการวางแผน การปฏิบัติ และการตรวจสอบ ทำให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่องจะส่งผลให้ผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ดังนั้น สรุปได้ว่ากระบวนการบริหารเชิงคุณภาพมีผลต่อผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน และเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่ากระบวนการบริหารงานเชิงคุณภาพมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพที่มีผลต่อผลสำเร็จของ
 การบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน สำนักส่งเสริมการเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
 มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพที่มีผลต่อผลสำเร็จของการบริหารงาน
 ส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนสำนักส่งเสริมและพัฒนากิจการเกษตร พบว่า กระบวนการ
 บริหารเชิงคุณภาพที่ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ
 การปรับปรุงและพัฒนา ทั้ง 4 ด้าน มีผลต่อผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริม
 วิสาหกิจชุมชนสำนักส่งเสริมและพัฒนากิจการเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
 หากการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารเชิงคุณภาพมีค่าเฉลี่ยที่สูงขึ้นจะ
 ส่งผลให้ผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนมีค่าเฉลี่ยที่สูงขึ้น
 ตามมาด้วย และกระบวนการบริหารเชิงคุณภาพทั้ง 4 ด้าน คือ การวางแผน การปฏิบัติ
 การตรวจสอบ การปรับปรุงและพัฒนาสามารถอธิบายถึงผลสำเร็จของการ
 บริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน โดยมีค่าอำนาจการทำนายได้ร้อยละ 53.80
 ($\text{Adjusted } R^2=0.538$) และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอยู่ในระดับสูง ($R=0.741$) เป็นไป
 ตามสมมติฐานที่ว่า กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพของงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน
 มีผลต่อผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน สำนักส่งเสริมและ
 พัฒนากิจการเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ
 สหสวรรค์ วัชรวิโรจน์ (2545) ได้ทำการศึกษากระบวนการบริหารเชิงคุณภาพที่
 มีผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตพื้นที่ตะวันตก
 จังหวัดขอนแก่น ที่พบว่า กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพทั้ง 5 ด้าน คือ การวางแผน
 การปฏิบัติ การตรวจสอบ การปรับปรุงและพัฒนา การเตรียมความพร้อมรับการ
 ประเมินจากภายนอก ที่เป็นตัวแปรอิสระทุกตัวมีอิทธิพล ต่อการประกันคุณภาพ
 การศึกษาในโรงเรียน

กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพที่มีผลต่อผลสำเร็จของการบริหารงาน ส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนสามารถแยกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านการวางแผน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีการกำหนด ผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานอย่างชัดเจนและยังให้ความสำคัญในการจัดตั้งคณะกรรมการจัดทำแผน แต่ยังต้องมีการพัฒนาการกำหนดแผนด้านงบประมาณ และการกำหนดแผนให้สอดคล้องกับระยะเวลาที่มีการปฏิบัติในระดับที่น้อยกว่าด้านอื่นๆ เพื่อให้ระดับการปฏิบัติด้านการวางแผนเพิ่มมากขึ้น เพราะการวางแผนเป็นส่วนสำคัญหากองค์กรหรือหน่วยงานใดมีการวางแผนหรือแผนที่ดีนั้นก็จะมีส่วนช่วยให้การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานนั้นมีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้นที่ส่งผลไปยังผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับ เสนาะ ดิยาวาร์ (2543) ที่กล่าวถึงว่าหลักการวางแผนจะต้องกำหนดไว้อย่างชัดเจน ว่าแต่ละหน่วยงานและแต่ละคนจะต้องทำอะไรบ้างและทำอย่างไรให้สอดคล้องกับสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต เพราะว่าการวางแผนเป็นการตัดสินใจในปัจจุบันถึงการกระทำในอนาคต

ด้านกรปฏิบัติ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีการจัดประชุมชี้แจงแนวทางปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ และยังให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการปฏิบัติจะเห็นได้ว่าในส่วนของการปฏิบัติมุ่งให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม แต่ยังต้องปรับปรุงในเรื่องงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานและด้านจำนวนบุคลากรที่มีไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ระดับการปฏิบัติด้านการปฏิบัติเพิ่มมากขึ้นและส่งผลไปยังผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับ พรทิพย์ รักบุรี (2550) ได้ให้ความหมายว่า คือการบริหารที่เน้นคุณภาพเป็นสำคัญ โดยมีการหาวิธีการปรับปรุงคุณภาพ การเพิ่มผลผลิต เน้นความพึงพอใจของลูกค้า ใ้บุคลากรทุกคน เข้ามาร่วมในการคิด การตัดสินใจสร้างสรรค์ผลงานร่วมกันทั่วทั้งองค์การ

ด้านการตรวจสอบ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีการกำหนดกรอบในการประเมินไว้อย่างชัดเจน และยังมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดอย่างเหมาะสม แต่ในประเด็นการหาสาเหตุที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่สำเร็จ เอกสารหลักฐานในการประเมินที่ตรวจสอบย้อนหลังได้ และการวิเคราะห์ข้อมูลที่ต้อง

ตามหลักการประเมินยังต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้ระดับการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบเพิ่มมากขึ้นและส่งผลไปยังผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน และผลของการตรวจสอบนั้นจัดได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการบริหารที่จะทำให้ทราบได้ว่าการดำเนินงานหรือการปฏิบัตินั้นเป็นไปอย่างไร เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ และบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ และยังสามารถนำไปใช้ในการพิจารณาว่าควรจะดำเนินการกิจกรรมนั้นต่อไปหรือควรจะยุติการดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับ สมบูรณ์ พรธนาภพ (2540) กล่าวว่า กระบวนการตรวจสอบประเมินผล เป็นกระบวนการวัดผลอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเกี่ยวกับปฏิบัติงานของหน่วยงานว่า เป็นไปตามพันธกิจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานที่ได้กำหนดไว้มากน้อยเพียงไร

ด้านการปรับปรุงและพัฒนา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ แต่ยังต้องมีการปรับปรุงในด้านการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร และการจัดทำข้อมูลแนวทางการแก้ไขปัญหาที่พบในการดำเนินงานเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในครั้งต่อไป เพื่อให้ระดับการปฏิบัติงานด้านการปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มมากขึ้นและส่งผลไปยังผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน ในด้านการปรับปรุงและพัฒนาเป็นส่วนที่เพิ่มขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการดำเนินงานที่ต่างจากเดิมเพื่อต้องการให้ผลของการปฏิบัติในครั้งต่อไปประสบผลสำเร็จ และผลตัวนี้ก็จะสามารถนำไปใช้ในส่วนของการวางแผนในครั้งต่อไปได้อีก ซึ่งสอดคล้องกับ บรรจง จันทมาศ (2544) ให้ความเห็นว่าการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง เมื่อตรวจสอบสิ่งที่ได้ทำตามแผน พบว่ามีส่วนบกพร่องเพราะแผนไม่ดี หรือทำไม่ได้ตามแผนต้องเร่งแก้ไขส่วนที่บกพร่องโดยแก้ไขที่ต้นเหตุ ค้นหาสาเหตุแล้วป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดความบกพร่องขึ้นอีก และหาแนวทางพัฒนาระบบหรือปรับปรุงการทำงานนั้นๆ โดยตรง

จากผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่าการใช้กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพตามวงจรเดมมิง (PDCA) นั้นมีผลทำให้ผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนนั้นเพิ่มขึ้น ดังนั้น ควรนำกระบวนการบริหารเชิงคุณภาพที่ประกอบด้วย

การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ การปรับปรุงและพัฒนา ทำให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง หมุนเวียนไปเรื่อยๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น และส่งผลต่อผลสำเร็จของงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน เพื่อให้วิสาหกิจชุมชนนั้นสามารถที่จะขับเคลื่อนดำเนินการให้ชุมชนเข้มแข็งสามารถพึ่งพาตนเองได้ และเป็นการแก้ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจในระดับชุมชน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำนักส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรควรกำหนดนโยบายให้งานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนในอำเภอต่างๆ ใช้กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพตามวงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA) ในงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนเพื่อให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาในด้านเศรษฐกิจในระดับรากหญ้าชุมชน และท้องถิ่นต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ด้านการวางแผน ควรต้องกำหนดให้มีการวางแผนงบประมาณที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารในการควบคุมการบริหารงานและการพิจารณาโครงสร้างการบริหารงานของงานส่งเสริมให้มีความเหมาะสม

2.2 ด้านการปฏิบัติควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน และควรเตรียมความพร้อมปัจจัยที่ใช้สนับสนุนในการปฏิบัติงานทั้งด้าน คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ที่จะใช้ในการปฏิบัติงาน

2.3 ด้านการตรวจสอบควรมีการให้ความรู้แก่บุคลากรเรื่องหลักการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อที่จะใช้เป็นข้อมูลในการตรวจสอบให้ผลการประเมินนั้นถูกต้อง สนับสนุนการมีส่วนร่วมของบุคลากรอาจใช้การประเมินแบบมีส่วนร่วมมาใช้ในองค์กรเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน จัดทำระบบการจัดเก็บเอกสารในการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง

2.4 ด้านการปรับปรุงแก้ไข ควรจัดอบรมพัฒนาทักษะด้านต่างๆ ให้แก่บุคลากรเพื่อใช้ในการการแก้ปัญหาข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดขึ้น และจัดให้มีการประกวดผลการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน โดยมีการมอบรางวัล เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนา ทั้งเป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการเกษตร. (2555). **คู่มือการประเมินศักยภาพวิสาหกิจชุมชน**. สืบค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2555, จาก <http://www.sceb.doae.go.th/DataAdvertise/>
[คู่มือประเมินศักยภาพวิสาหกิจชุมชน.pdf](#).
- ชนิกานต์ เขียรสูตร. **วงจร PDCA คือ อะไร?**. ค้นข้อมูลเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2555 , จาก http://eduserv.ku.ac.th/km/index.php?option=com_content&task=view&id=137&Itemid=68.
- ตรีทศ เหล่าศิริหงส์ทอง. (2547). **แนวทางการออกแบบระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO/TS 16949:2002**. กรุงเทพฯ:สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). **องค์การและการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- บรรจง จันทมาศ. (2544). **ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000**. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ:สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- พรทิพย์ รักบุรี. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารเชิงคุณภาพกับการดำเนินการประกันคุณภาพ ISO9001:2000ของหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการในมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ วิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เสนาะ ดิยาวี. (2543). **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สหสวรรค์ จัตรีโรจน์. (2545). กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพที่มีผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตพื้นที่ตะวันตก จังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษานิเทศศาสตร์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุทนต์ ศรีไธย์. (2551). สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ:คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2545). การบริหารเชิงกลยุทธ์คัมภีร์สู่ความเป็นเลิศในการบริหารการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ:อมรินทร์.
- สมบูรณ์ พรรณนาภพ. (2540). หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:จูนพับลิชชิ่ง.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน. (2555). รายงานภาพรวมการประเมินศักยภาพวิสาหกิจชุมชน. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2555, จาก http://www.sceb.doe.go.th/Documents/SSV/Evaluation%20CE/ Evaluation%20CE_2555_3.pdf.
- อุเมตะ มาซาโอะ. (2546). หลัก 7 ประการสู่ความสำเร็จของTQM. (สัญญา เศรษฐพิทยากุล, ผู้แปล). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ตารางที่ 1 แสดงกระบวนการบริหารเชิงคุณภาพของงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน

กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการปฏิบัติ
ด้านการวางแผน	3.60	0.60	มาก
ด้านการปฏิบัติ	3.16	0.64	ปานกลาง
ด้านการตรวจสอบ	3.50	0.64	มาก
ด้านการปรับปรุงแก้ไข	3.27	0.73	ปานกลาง
รวม	3.38	0.57	ปานกลาง

ตารางที่ 2 แสดงผลของความสำเร็จในการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน

ระดับผลสำเร็จของการบริหารงาน ส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับผลการ ดำเนินการ
ด้านทิศทางวิสาหกิจชุมชน	3.31	0.59	พอใช้
ด้านการวางแผนการดำเนินการ	3.08	0.63	พอใช้
ด้านการบริหารตลาด	3.26	0.64	พอใช้
ด้านการจัดการความรู้และ ข้อมูลข่าวสาร	3.23	0.66	พอใช้
ด้านการบริหารสมาชิกวิสาหกิจชุมชน	3.20	0.62	พอใช้
ด้านกระบวนการจัดการสินค้า และบริการ	3.20	0.63	พอใช้
ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน วิสาหกิจชุมชน	3.27	0.62	พอใช้
รวม	3.22	0.56	พอใช้

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ กระบวนการบริหารเชิง
คุณภาพที่มีผลต่อผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน
โดยวิธี Enter

ตัวแปรอิสระ	ผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน		
	b	Beta	Sig
1.การวางแผน	0.247	0.264	.001
2.การปฏิบัติ	0.340	0.389	.000
3.การตรวจสอบ	0.249	0.285	.000
4.การปรับปรุงแก้ไข	0.387	0.502	.000
Constant = .937 R = .741 R ² = 0.549 Adj R ² = 0.538 F = 49.850			

ตัวแปรตาม

กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพ

วงจรกระบวนการบริหารเชิงคุณภาพ (PDCA)

- Plan การวางแผน
- Do การปฏิบัติ
- Check การตรวจสอบ
- Action การปรับปรุงแก้ไข

ตัวแปรต้น

ผลสำเร็จของการบริหารงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน

- ทิศทางวิสาหกิจชุมชน
- การวางแผนการดำเนินการของวิสาหกิจชุมชน
- การบริหารตลาด
- การจัดการความรู้และข้อมูลข่าวสาร
- การบริหารสมาชิกวิสาหกิจชุมชน
- กระบวนการจัดการสินค้าและบริการ
- ผลลัพธ์การดำเนินงานวิสาหกิจชุมชน

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย