

ลักษณะของโครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร เพื่อการพัฒนาองค์กร ของบริษัท นครไชยศรี
อุตสาหกรรม จำกัด

1. ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วม โครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร เพื่อการพัฒนาองค์กร
ส่วนใหญ่ เป็นพนักงานระดับ จัดการและหัวหน้างาน
2. หลักสูตรฝึกอบรม ที่จัดขึ้นเพื่อให้ความรู้กับพนักงานทุกระดับ เป็นหลักสูตรระยะ
สั้น และดำเนินการ โดยวิทยากรภายใน
3. ระบบการสื่อสาร เน้นเฉพาะกลุ่มที่ปฏิบัติงานกับคอมพิวเตอร์ และมี E-Mail
Address ทำให้กลุ่มที่ได้รับข่าวสารมีจำนวนจำกัด ไม่สามารถเข้าถึงพนักงานได้ทุกระดับ
4. ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ โครงการ/กิจกรรม/หลักสูตร เพื่อการพัฒนา
องค์กร ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับ จัดการและหัวหน้างาน

ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อการพัฒนาองค์กร
ยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษา ฉะนั้นจึงได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

พงษ์สุภษฏี รอดเรืองเดช (2549, น. บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความพร้อมใน
การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ของพนักงานระดับปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ ความเข้าใจ และ
การยอมรับหลักการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ของพนักงานระดับปฏิบัติงาน เก็บรวบรวม
ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลจากการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ
หลักการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ในระดับมาก แต่ประเด็นที่มีความรู้ความเข้าใจอย่าง
ถูกต้องอยู่ในระดับต่ำๆ คือ การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์สามารถประเมินผล
การปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างเป็นรูปธรรมและการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ต้อง
คำนึงถึงความถูกต้องของพนักงานมากกว่านโยบายขององค์กร ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่สามารถนำ
ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมก่อนหน้านี้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุ
และระยะเวลาการปฏิบัติงานกับบริษัทฯ แตกต่างกัน มีระดับความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน
กล่าวคือ พนักงานอายุ 41-60 ปี และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัทฯ ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มี
ความรู้ความเข้าใจน้อยกว่าพนักงานอายุ 21-40 ปี และทำงานมาแล้วไม่เกิน 10 ปี

สำหรับการยอมรับหลักการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์นั้นพนักงานยอมรับในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานยอมรับมากที่สุดว่า การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์จะทำให้บริษัท มีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น แต่ยอมรับมากที่สุดว่า บริษัท เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาต่อผู้บริหาร พนักงานที่มีเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัท แตกต่างกัน มีการยอมรับแตกต่างกันมากที่สุดในเรื่องการมีส่วนร่วมผลักดันให้กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์บรรลุเป้าหมาย ผลต่อความก้าวหน้าในการทำงานภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นขององค์กร การตอบสนองของความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น การนำหลักการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์มาใช้ในหน่วยงาน และการมีส่วนร่วมช่วยให้ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น

อรวรรณ เทพวงศ์ (2549, น. บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความพร้อมของพนักงานต่อการนำ ISO 9001:2000 มาใช้ในองค์กร” และความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความพร้อมในการนำ ISO 9001:2000 มาใช้ในองค์กรโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 75 คน ผลการศึกษาสรุปว่า พนักงานมีความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับ ISO 9001:2000 อยู่ในระดับต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ย แต่มีทัศนคติเห็นด้วยมากต่อการนำ ISO 9001:2000 มาใช้ในองค์กร โดยส่วนใหญ่เห็นว่าการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 จะทำให้ภาพพจน์ขององค์กรดีขึ้น ถ้าองค์กรได้รับการรับรอง ISO 9001:2000 จะทำให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้ามากขึ้น และ ISO 9001:2000 เป็นการเตรียมความพร้อมในการก้าวเข้าสู่การแข่งขันทางการค้าในอนาคต โดยข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับ ISO 9001:2000 คือ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน ส่วนเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อ ISO 9001:2000

ธชาธร โสภณสุรการ (2549, น. บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความพร้อมของแรงงานนอกระบบในการเข้าสู่ระบบประกันสังคม ศึกษาเฉพาะกรณีเกษตรกรที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรบ้านแพ้ว จำกัด” เพื่อศึกษาความรู้ ความสามารถและการตัดสินใจในการเข้าสู่ระบบประกันสังคม เก็บข้อมูลจากเอกสารและภาคสนามโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ด้านความหมาย หลักการประกันสังคม เงื่อนไขการเกิดสิทธิ และสิทธิประโยชน์อยู่ในระดับสูง ด้านความสามารถกลุ่มตัวอย่างมีความสามารถจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมแต่ต้องจ่ายเงินสมทบแบบที่มีรัฐบาลร่วมด้วย ส่วนอัตราเงินสมทบสามารถจ่ายได้ในอัตราร้อยละ 5 ของรายได้ต่อเดือน คิดเป็นจำนวนเงิน 100-300 บาท และสามารถชำระเงินสมทบวันที่ 1-15 ของทุกเดือน

ด้านการตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่างตกลงใจเข้าสู่ระบบประกันสังคม ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความรู้ ความสามารถ และการตัดสินใจพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความสามารถ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กันตลอดจนอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่างในการเข้าสู่ระบบประกันสังคม

คณางค์ พริยะกิจไพบูลย์ (2548, น. บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความพร้อมของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการสงเคราะห์เด็กและคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 : ศึกษาเฉพาะกรณีภารกิจในการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กที่ถูกทารุณกรรม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการสงเคราะห์เด็กและคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 161 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเจ้าหน้าที่มีทัศนคติเห็นด้วยในระดับมากต่อความพร้อมของตัวบุคคล ทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและภารกิจในการปฏิบัติงานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กที่ถูกทารุณกรรมตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 และกระบวนการเตรียมความพร้อมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และหน่วยปฏิบัติงานในด้านการวางแผนการพัฒนาศักยภาพ การจัดทำคู่มือ การจัดตั้งหน่วยให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองเด็กแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

เรวติ แยมสุดา (2547, น. บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความพร้อมของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพในโรงพยาบาล” โดยศึกษาความพร้อมและเปรียบเทียบความพร้อมของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน จำนวน 509 คน (โรงพยาบาลของรัฐคือ โรงพยาบาลปทุมธานี จำนวน 250 คน และโรงพยาบาลเอกชนคือ โรงพยาบาลธนบุรี จำนวน 259 คน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาพบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลรับรู้ต่อกระบวนการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของผู้บริหารในระดับสูง กระบวนการเรียนรู้ภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรของโรงพยาบาลมีความพร้อมต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่มีพฤติกรรมการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของบุคลากรทั้งสองโรงพยาบาล พบว่า

บุคลากรของโรงพยาบาลทั้งสองมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวมแตกต่างกัน แต่มีทัศนคติโดยรวมและพฤติกรรมการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

กฤษณะ พลายนหาร (2545, น. บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความพร้อมในการดำเนินงานโครงการกิจกรรม 5 ส ตามการรับรู้ของบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาความพร้อมด้านปัจจัยในการดำเนินงานโครงการกิจกรรม 5ส ตามการรับรู้ของบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี

2. ศึกษาความพร้อมด้านการรับรู้กระบวนการโครงการกิจกรรม 5ส ของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอนและครูฝ่ายอาคารสถานที่ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี

3. เปรียบเทียบความพร้อมด้านปัจจัยในการดำเนินงานโครงการกิจกรรม 5ส จำแนกตามขนาดของโรงเรียน

4. เปรียบเทียบความพร้อมด้านการรับรู้กระบวนการโครงการกิจกรรม 5ส จำแนกตามสถานภาพของตำแหน่ง

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 615 คน ผลจากการศึกษาว่า ความพร้อมด้านปัจจัยในการดำเนินงานโครงการกิจกรรม 5ส ตามการรับรู้ของบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษาอยู่ในระดับมาก ความพร้อมด้านการรับรู้กระบวนการโครงการกิจกรรม 5ส อยู่ในระดับมาก ความพร้อมด้านปัจจัยในการดำเนินงานโครงการกิจกรรม 5ส ในโรงเรียนขนาดเล็กแตกต่างจากโรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนโรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนขนาดใหญ่มีความพร้อมไม่แตกต่างกัน ความพร้อมด้านการรับรู้กระบวนการดำเนินงานโครงการกิจกรรม 5ส ตามการรับรู้ของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอนและครูฝ่ายอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน

วรชชา เชาว์ดี (2545, น. บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “การประเมินความพร้อมขององค์กรในการเข้าสู่การเป็น E-Company โดยการใช้ระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามแนวทาง Balanced Scorecard ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพร้อมของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในการเข้าสู่การเป็น E-Business โดยการใช้ระบบการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามแนวทาง Balanced Scorecard และเป็นแนวทางในการนำระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามแนวทาง Balanced Scorecard เข้ามาใช้ในองค์กร

โทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ในองค์กร ผลจากการศึกษาพบว่า

1. ผู้บริหาร องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ในการทำให้ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็น E-Business เพื่อต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยต้องการให้เสร็จสมบูรณ์ภายใน 2-3 ปี โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จคือ ความเข้าใจและการ สนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง

2. องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จะต้องทำการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็วเนื่องจากเป็นพื้นฐานของการพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันขององค์กรและเป็น พื้นฐานต่อการพัฒนาความสามารถและความพร้อมทางด้านการเรียนรู้และการเติบโตของ พนักงาน

3. เพื่อให้สะท้อนต่อคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับในแต่ละบริการที่แตกต่างกันนั้น องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จะต้องทำการพัฒนาระบบการดำเนินงานภายใน ให้ เหมาะสมกับแต่ละธุรกิจหลักที่จำเป็นต้องใช้ยุทธศาสตร์ในการแข่งขันที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะ อย่างยิ่งการพัฒนานวัตกรรม และการบริหารลูกค้าที่ต้องทำการพัฒนาอย่างเร่งด่วน

4. องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ขาดระบบการวางแผนงานรวมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อทำให้การปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานเป็นไปอย่างสอดคล้องและมีเป้าหมายหรือทิศทาง เดียวกันนั้น จำเป็นต้องนำแนวทาง Balanced Scorecard เข้ามาใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ เพื่อประโยชน์ในการถ่ายทอดเป้าหมายสูงสุดที่ตั้งไว้ของการเป็น E-Business ผู้การปฏิบัติได้ครบ ทุกมุมมองและสามารถติดตามประเมินผลได้อย่างชัดเจน

เย็นถิติ เสตะกสิกร (2544, น. บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความพร้อมของบุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าต่อการพัฒนาองค์กร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อม ของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเข้าใจต่อการพัฒนาองค์กร ความคิดเห็นต่อ การพัฒนาองค์กร และการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาองค์กร ศึกษาจากเอกสารและเก็บข้อมูล ภาคสนามโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลจากการศึกษาพบว่า

ด้านความรู้ ความเข้าใจต่อการพัฒนาองค์กร พบว่า ร้อยละ 65.0 มีความรู้ ความเข้าใจต่อการพัฒนาองค์กรด้วยการทำงานเป็นทีมและใช้ HA (Hospital Accreditation) เป็น กลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาระบบงานภายในองค์กร โดยมีระดับความรู้ ความเข้าใจต่อ การพัฒนาองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์กร กลุ่มตัวอย่างมี ความเห็นว่าการพัฒนาองค์กรเป็นเรื่องของทุกคนในหน่วยงานและยอมรับว่าต้องมีความรู้เกี่ยวกับ

การพัฒนาองค์กรจึงจะทำให้งานประสบความสำเร็จ และการพัฒนาองค์กรจะทำให้ได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอกเพิ่มขึ้น แต่ในด้านการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาองค์กร ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างยังไม่เห็นด้วยว่าองค์กรจะต้องได้รับการพัฒนาในขณะนี้ เพราะปัจจุบันบุคลากรไม่ได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาองค์กรและการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เนื่องจากทำให้เสียเวลาส่วนตัว

ในด้านทัศนะของบุคลากรต่อการพัฒนาองค์กร บุคลากรมีความเห็นด้วยในทางบวกต่อการพัฒนาองค์กรซึ่งผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารควรใช้โอกาสนี้ตอบสนองการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และช่วยแก้ไขปัญหาเพื่อการพัฒนาให้เหมาะสมต่อไป ซึ่งนอกจากจะตอบรับนโยบายของรัฐแล้วยังส่งผลดีต่อประชาชนผู้มารับบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าด้วย สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาองค์กรพบว่าบุคลากรไม่เห็นด้วยเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาองค์กร ผู้บังคับบัญชาจึงต้องตระหนักหรือเน้นความสำคัญในส่วนนี้ให้มากที่สุดเพราะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กร ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร การค้นหาข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนเพื่อนำมาแก้ไขอย่างทันท่วงทีเมื่อบุคลากรมีความพร้อมในด้านต่าง ๆ จะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดผลสำเร็จต่อองค์กรต่อไป

พงศธร บุศยรัตน์ (2543, น. บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความพร้อมของผู้ประกอบการเหมืองแร่ในจังหวัดลำปาง เพื่อเข้าสู่ระบบจัดการมาตรฐาน ISO 9000” จำนวน 65 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลจากการศึกษาพบว่าความพร้อมในการเข้าสู่ระบบการจัดการตามมาตรฐาน ISO 9000 ของผู้ประกอบการเหมืองแร่ในจังหวัดลำปางกลุ่มที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 อยู่ในระดับมาก ผู้ประกอบการที่กำลังจัดทำระบบและศึกษาการเข้าสู่ระบบพบว่ามีความพร้อมระดับปานกลาง ส่วนผู้ประกอบการที่ไม่เข้าสู่ระบบพบว่ามีความพร้อมระดับน้อยถึงปานกลาง หากรวมผู้ประกอบการทั้งหมดพบว่ามีความพร้อมระดับปานกลาง ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพร้อมของผู้ประกอบการเหมืองแร่ในการเข้าสู่ระบบการจัดการตามมาตรฐาน ISO 9000 ในระดับปานกลางถึงสูง ปัจจัยภายในประกอบด้วย นโยบาย การมีส่วนร่วมของพนักงาน เงินทุน ระบบการจัดการ ความรู้ ส่วนปัจจัยภายนอกประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ ความช่วยเหลือจากภาครัฐ ลูกค้า คู่แข่ง และชุมชนรอบข้าง โดยปัจจัยภายในมีความสัมพันธ์กับความพร้อมร้อยละ 75.6 ส่วนปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์ร้อยละ 83.0 ส่วนปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการเหมืองแร่ในการเข้าสู่ระบบการจัดการตามมาตรฐาน ISO 9000 คือ ปัญหาเงินทุนในการปรับปรุงระบบและเครื่องจักรเก่าที่ล้าสมัย การขาดความพร้อมของบุคลากรที่มีความรู้เรื่อง ISO 9000 ผู้บริหารและพนักงานส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ในเรื่องประโยชน์ของ ISO 9000

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

