ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานอาชีพ

มาตรฐานอาชีพ
          ความหมายของมาตรฐานอาชีพ
          ตามความหมายของมาตรฐานอาชีพ (Occupation Standard) ฝีมือแรงงานแห่งชาติ (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 2556 : 1) มาตรฐานอาชีพ คือ ข้อกำหนดทางวิชาการที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดระดับความรู้ความสามารถและทัศนคติ ในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพในสาขาต่างๆ มาตรฐานอาชีพ ตามแนวคิดของฉัตรชาญ ทองจับ (2553 : 36) กล่าวว่า เป็นการกำหนดมาตรฐานของสมรรถนะ รวมทั้งความรู้และความเข้าใจที่คาดหวังว่าบุคลากรจะบรรลุสำหรับอาชีพหนึ่ง มาตรฐานอาชีพนี้ใช้เป็นฐานในการกำหนดและประเมินเพื่อให้ได้คุณวุฒิวิชาชีพ (Vocation Qualification = VQ)
         สรุปแล้ว มาตรฐานอาชีพ หมายถึงข้อกำหนดที่เป็นเกณฑ์เกี่ยว ความรู้ความสามารถและทัศนคติที่คน สามารถใช้ในการทำงานในอาชีพต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
           องค์ประกอบสำคัญของมาตรฐานอาชีพ
      มาตรฐานอาชีพมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วนดังนี้
1. ความรู้(Knowledge)
        ความรู้เป็นสิ่งจำเป็นที่จะใช้งานนั้นๆ ได้ถูกต้องตามหลักวิชาการหรือหลักทฤษฎีในอาชีพต่างๆ
2. ทักษะ (Skill)
       ทักษะเป็นการสะสมประสบการณ์จนเกิดความชำนาญ มีความสามารถเพียงพอที่จำทำงานได้อย่างมีคุณภาพ ตามข้อกำหนดและแล้วเสร็จ เช่น ทักษะอาชีพช่างไฟฟ้าภายนอกอาคารสามารถติดตั้งซ่อมแซม แก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบไฟฟ้านอกอาคารได้ทุกวิธี โดยถูกต้องและปลอดภัย เป็นต้น

3. ทัศนคติ(Attitude)

           มีจิตสำนึกในการทำงานที่ดี ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับนิสัยในการประกอบอาชีพ เช่น การตรงต่อเวลา การรักษาวินัยมีความซื่อสัตย์ ประหยัด และวิเคราะห์วางแผน แก้ไขปัญหาในการทำงาน โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งทัศนคตินี้มีความสำคัญมากในการประกอบอาชีพ ทุกอย่างในยุคสมัยใหม่ ที่เจริญก้าวหน้าด้วยเทคโนโลยี

         ประเภทมาตรฐานอาชีพ

        กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยกองมาตรฐานฝีมือแรงงานได้แบ่งประเภทมาตรฐานอาชีพออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. มาตรฐานอาชีพเฉพาะ

        มาตรฐานอาชีพเฉพาะเป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นเพื่อรับรองฝีมือแรงงาน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เฉพาะ เช่น

       1. เพื่อคนหางานที่ต้องการไปทำงานต่างประเทศ

       2. ตามความต้องการของสถานประกอบการที่ออกให้

       3. ตามความต้องการของแรงงานจังหวัด

2. มาตรฐานอาชีพแห่งชาติ

       เป็นมาตรฐานที่ทำการร่างโดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละสาขาอาชีะและคณะกรรมการส่งเสริมอาชีพให้การอนุมัติ โดยมีการจัดทำและปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่

3. มาตรฐานอาชีพของอาเซียน

       เป็นมาตรฐานที่จำเป็นที่จะต้องร่วมมือกันจัดทำขึ้น จากประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ เนื่องจากนับตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นไป จะมีการเคลื่อนย้ายแรงงาน หรือประกอบอาชีพต่างๆ ในกลุ่มอาเซียนอย่างเสรี

4. มาตรฐานอาชีพนานาชาติ

            ประโยชน์ของมาตรฐานอาชีพ
1. ประโยชน์ต่อภาคเอกชน/สถานประกอบการ
         มาตรฐานอาชีพมีประโยชน์ต่อภาคเอกชนหรือสถานประกอบการ ดังนี้
     1. ได้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะฝีมือ และทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน
     2. ได้รับความร่วมมือในการพัฒนาอาชีพร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน
     3. สถานประกอบการได้รับผู้เข้าทำงานที่มีฝีมือตามมาตรฐาน
     4. ลดปัญหาหรือลดความเสียหายในกระบานการผลิต
     5. มีการประหยัดและได้รับผลผลิตเพิ่ม
     6. ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพและแข่งขันได้

2. ประโยชน์ต่อรัฐบาล
      1. ใช้ในการจัดระดับกำลังแรงงานของชาติ
      2. ใช้เป็นแนวทางในการประกอบการพิจารณาจำดทำสูตรฝึกอบรมแรงงาน
      3. พัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ให้สามารถแข่งขันในระดับนาๆชาติได้
      4. ประเทศมีฝีมือเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับทิศทางและความต้องการของธุรกิจ
      5. ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อรัฐบาลเนื่องจากได้รับความคุ้มครองที่ดีจากภาครัฐ
3. ประโยชน์ต่อประชาชน

    1. ประชาชนได้รับสินค้าและบริการที่พึงพอใจ
    2. ประชาชนได้ใช้สินค้าที่มีคุณภาพดี ทนทาน ปลอดภัย
    3. ประชาชนลดความสูญเสียค่าใช้จ่ายจากสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ
    4. ประชาชนเกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน

           ระดับของมาตรฐานอาชีพ

           เป็นการจำแนกมาตรฐานอาชีพ ตามความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ
1. ระดับ 1
     เป็นมาตรฐานระดับกึ่งฝีมือ หมายถึง ผู้ที่มีฝีมือและความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงานที่ต้องมีหัวหน้าช่วยให้คำแนะนำหรือช่วยตัดสินใจเรื่องสำคัญเมื่อจำเป็น
2. ระดับ 2
     เป็นมาตรฐานระดับฝีมือ หมายถึง ผู้ที่มีฝีมือระดับกลาง มีความรู้ ความสามารถ ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ได้ดี และมีประสบการณ์ในการทำงาน สามารถให้คำแนำนำผู้ใต้บังคับบัญชาได้
3. ระดับ 3
     เป็นมาตรฐานระดับเทคนิค หมายถึง ผู้ที่มีฝีมือระดับสูง สามารถวิเคราะห์ วินิจฉัยปํหา รู้ขั้นตอนกระบสนการของงานอย่างดี สามารถช่วยแนะนำงานฝีมือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดี สามารถใช้หนังสือคู่มืิิอ นำความรู้และความสามารถมาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีใหม่ได้
มาตรฐานอาชีพของสาขาอาชีพต่างๆ

         อำศัยอำนาจตามความในมาตร 22 วรรคหนึ่งแห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงาน พ.ศ. 2545 คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน จึงก าหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติจำนวน 91 สาขาอาชีพ โดยดูรายละเอียดได้ที่ http ://nome.dsd.go.th/standard
1. มาตรฐานอาชีพ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายนอกอาคาร แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่
       *1. ระดับ 1* หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ช่างซึ่งประกอบอาชีพในงานติดตั้งอุปกรณ์ประกอบเสาไฟฟ้าและการตั้งเสาไฟฟ้า
       *2. ระดับ 2* หมายถึง ช่างซึ่งประกอบอาชีพในงานติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าและและภายนอกอาคารและแก้ปัญหา
        *3. ระดับ 3* หมายถึง ช่างซึ่งประกอบอาชีพในงานติดตั้งอุปกรณ์ไฟ้ฟ้าตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายนอกอาคาร
2. มาตรฐานอาชีพ สาขาซ่อมรถยนต์ แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่
     *1. ระดับ 1* หมายถึง ช่างที่มีความ ความสามสรถการตัดสินใจปานกลาง ทำหน้าที่ถอดประกอบ ปฎิบัติงานตามคำสั่งของหัวหน้างาน
       *2. ระดับ 2* หมายถึง ช่างที่มีความ สามารถตรวจวิเคราะห์หาสาเหตุข้อข้ดข้องเบื้องต้นกำหนดงานซ่อมบำรุงและปฎิบัติการซ่องบำรุงตามอาการที่เกิดขึ้น
      *3. ระดับ 3* หมายถึง ช่างที่มีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญในการตรวจวิเคราะห์หาสาเหตุข้อข้ดข้างของระบบงานที่ซ้บซ้อน กำหนดงานซ่อมบำรุงและปฎิบัติงานซ่อมบำบุงที่ยาก แล้วซับซ้อนได้

3. มาตรฐานอาชีพ สาขาอาชีพนักเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (ภาษา) แบ่งเป็น 2 ระดับ
       *1. ระดับ 1* หมายถึง ผู้ที่มีฝีมือ ความรู้ ความสามารถในการเขียนโปรแกรมพื้นฐานเบื้องต้นเข้าใจหลักการเขียนโปรแกรม เข้าใจแนวทางแก้ไขปัญหา เข้าใจการเขียนแังงาน (Flow Chart) สามารถกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหา (Algorithm)สามารถเขียนโปรแกรมเพื่อประยุกต์ใช้งานอย่างสมบูรณ์ตามมาตรฐานที่กำหนด
       *2. ระดับ 2*หมายถึง ผู้ที่มีฝีมือ ความรู้ ความสามารถในการเขียนโปรแกรมขั้นสูง (Advanced) เพื่อประยุกต์ใช่สำหรับงานต่างๆ ได้ มีความเชียวชาญในการใช่เครื่องมือ (Tool)ของแต่ละภาษาคอมพิวเตอร์ในการเขียนโปรแกรม สามารถแก้ไขโปรแกรมตรวจสอบข้อผิดพลาดในการงานโปรแกรม (Debuggig) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถวิเคราะห์ออกแบบงานเพื่อเขียนโปรแกรมสามารถติดตั้งโปรแกรมที่เขียนเพื่อใช่งานได้อย่างสมบูรณ์ ตามมาตรฐานที่กำหนด
4. มาตรฐานอาชีพ สาขาช่างจัดดอกไม้ แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่
     *1. ระดับ 1*หมายถึง ผู้ที่มีความรู้เบื่องต้นในการจัดดอกไม้ วัสดุอุปกรณ์ การเลือกซื้อและการดูแลรักษา รวมถึงการจัดในรูปแบบทรงต่างๆ
     *2. ระดับ 2* หมายถึง ผู้ที่มีฝีมือในระดับมืออาชีพ สามารถนำความรู้ในเรื่องขององค์ประกอบศิลป์มาใช้ในการดัดแปลงวัสดุ อุปกรณ์ การนำเทคนิคต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการจัดดอกไม้แบบสากล
     *3. ระดับ 3*หมายถึง ผู้ที่มีฝีมือในการออกแบบด้านการจัดดอกไม้แบบสากล แบบร่วมสมัยในโอกาสต่างๆ วางแผนปฏิบัตงานและนำเสนอชิ้นงาน มีความคิดริเริ่มสร้าวสรรค์ และแก้ไขปัญหาต่างๆ

5. มาตรฐานอาชีพ สาขาอาชีพการดูแลผู้สูงอายุ มี 1 ระดับ คือ
           *ระดับ 1* หมายถึง บุคคลมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และมีคุณธรรมในการทำหน้าที่ช่วยเหลือครอบครัวผู้สูงอายุ ดูอลรับผิดชอบผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้อง แบบปลอดภัย เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดี
6. มาตรฐานอาชีพ สาขาอาชีพพนักงานนวดไทย แบ่งออกได้ 3 ระดับ ประกอบด้วย
         *1. ระดับ 1*หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการนวดไทยเพื่อผ่อนคลาย และรู้ข้อห้ามและข้อควรระวังในการนวด พร้อมทั้งมีสุขภาพร่างกายและจิตใจไม่ขัดต่อจรรยาบรรณ จริยธรรมในการประกอบอาชีพการนวดไทย
       *2. ระดับ 2* หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถมนการนวดไทยเพื่อผ่อนคลาย บรรเทาอาการปวดเมื่อยทั่วไปได้อย่างน้อย 10 อาการ และรู้ข้อต้องห้ามและข้อควรระวังในการนวด พร้อมทั้งมีสุขภาพร่างกาย และจิตใจไม่ขัดต่อจรรยาบรรณ จริยธรรมในการประกอบอาชีพ
      *3. ระดับ 3* หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการนวดไทยเพื่อผ่อนคลาย บรรเทาอาการปวดเมื่อยทั่วไป สามารถวินิจฉัย บำบัดโรคตามทฤษฎีการแพทย์แผนไทย และรู้ข้อห้าม ข้อควรระวังในการนวด พร้อมทั้งมีสุขภาพร่างกายและจิตใจไม่ขัดต่อจรรยาบรรณ จริยธรรมในการประกอบอาชีพการแพทย์แผนไทย และมีใบประกอบโรคศิลปะ
ทักษะตามมาตรฐานอาชีพ

        3. ทักษะอาชีพนักเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (ภาษาซี) มี 2 ระดับ ได้แก่
*1. ระดับ 1* ความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนี้
       1. การใช้โปรแกรมจัดการเกี่ยวกับแฟ้มข้อมูล
       2. การใช้โปรแกรมจัดการเกี่ยวกับฐานข้อมูล
       3. การเขียนโปรแกรม
*2. ระดับ 2*ความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนี้
      1. การเขียนโปรแกรมเรียกใช้ตัวเอง
      2. การประยุกต์เขียนโปรแกรมตามลักษณะงานที่กำหนด
      3. การเขียนคำสั่งเพื่อทำงานร่วมกับโปรแกรมอื่นๆ
      4. การประยุกต์ใช้คำสั่งสร้างผลงานในด้านต่างๆ
      5. การสร้างชุดคำสั่งใหม่
      6. การสร้าง Data Link Library (DLL) หรือ Unit
เครื่องหมายมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ
        เครื่องหมายมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับอาชีพที่แสดงว่าสินค้าที่อาชีพต่างๆ ผลิตขึ้นอย่างมีคุณภาพ หรือความปลอดภัยในการอุปโภค และมีประสิทธิภาพในการใช้งาน มีคุณภาพสมราคา มีหลายอย่าง ดังนี้
1. เครื่องหมายมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
        สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กระทรวงอุตสาหกรรม เป็นองค์กรที่ให้การรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) ว่ามีคุณภาพได้มารฐานตามที่กำหนดมีความปลอดภัยในการอุปโภค บริโภค มีประสิทธิภาพในการใช้งาน และมีคุณภาพสมราคา ปัจจุบัน สมอ. รับรองรับรองเครื่องหมายไว้ 3 ประเภทคือ
      1. เครื่องหมายมาตรฐานทั่วไป

                สำหรับผลิตภัณฑ์อุปโภคบริโภค ผู้ผลิตสามารถยื่นขอการรับรองด้วยความสมัครใจเพื่อพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามเกณฑ์กำหนดมาตรฐาน



รูปที่ 2.9 เครื่องหมายมาตรฐานทั่วไป
       2. เครื่องหมายมาตรฐานบังคับ
                เป็นเครื่องหมายผลิตภัณฑ์ที่กฎหมายกำหนดให้ผู้ผลิตต้องทำตามมาตรฐาน และต้องแสดงเครื่องหมายผลิตภัณฑ์ เพื่อความปลอดภัยต่อผู้บริโภค



รูปที่ 2.10 เครื่องหมายมาตรฐานบังคับ
       3. เครื่องหมายมาตรฐานเฉพาะด้านความปลอดภัย
                เป็นเครื่องหมายรับรองผลิตภัณฑ์ที่ต้องมีความปลอดภัยในการใช้งาน ซึ่งสำนักงานฯ จะกำหนดมาตรฐานโดยเน้นเฉพาะเรื่องความปลอดภัยเป็นสำคัญเพื่อให้การคุ้มครองแก่ ผู้บริโภคด้านความปลอดภัยในการใช้งาน เช่น เตารีด พัดลมไฟฟ้า เป็นต้น เครื่องหมายที่มีทั้งแบบบังคม และไม่บังคับ หากเป็นแบบ บังคับก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่ต้องทำผลิตภัณฑ์ให้ได้ตาม มาตรฐานที่ กำหนดทั้งผู้ทำ ผู้นำเข้า และผู้จำหน่าย



รูปที่ 2.11 เครื่องหมายมาตรฐานเฉพาะด้านความปลอดภัย
       4. เครื่องหมายมาตรฐานเฉพาะด้านความเข้ากันได้ทางแม่เหล็กไฟฟ้า
                 เป็นเครื่องหมายรับรองผลิต ภัณฑ์ที่มีคุณสมบัติของความเข้ากันได้ทางแม่เหล็กไฟฟ้า ซึ่งเป็น ผลิตภัณฑ์ที่สามารถทำงานร่วมกับผลิตภัณฑ์อื่นหรือใช้พร้อมกันได้และไม่ส่งคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าได้ในระดับหนึ่ง ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องรับ-ส่งวิทยุและเครื่องมือทางการแพทย์ เป็นต้นเครื่องหมายนี้มีทั้งแบบบังคับ และไม่บังคับหากเป็นมาตรฐานบังคับ ผู้ผลิต ผู้นำเข้า



รูปที่ 2.12 เครื่องหมายมาตรฐานเฉพาะด้านความเข้ากันได้ทางแม่เหล็กไฟฟ้า
        5. เครื่องหมายการรับรองฉลากเขียว (Green Label)
            สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ร่วมกับสถาบันสิ่งแวดล้อมไทยดำเนินโครงการฉลากเขียวเพื่อให้การรับรอง โดยใช้ฉลากเขียว สำหรับผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพื่อช่วยลดมลภาวะจากสิ่งแวดล้อม และเพื่อผลักดันให้ผู้ผลิตใช้เทคโนโลยีหรือวิธีการผลิตที่ให้ผลกระทบต่อวสิ่งแวดล้อม



รูปที่ 2.13 เครื่องหมายการรับรองฉลากเขียว

6. เครื่องหมายมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.)



รูปที่ 2.14 เครื่องหมายมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน
2. เครื่องหมายมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหาร หรือ Q
          สืบเนื่องจาก คณะกรรมการมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ ได้มีมติในการประชุม ครั้งที่ ๓ - ๒๕๔๖ วันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๔๖ ให้หน่วยงานในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ใช้เครื่องหมายรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารให้เป็นเครื่องหมายเดียวกัน คือ เครื่องหมาย "Q" เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้เครื่องหมายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งเครื่องหมายนี้แสดงให้เห็นว่าสินค้าเกษตรและอาหารมีคุณภาพและความ ปลอดภัยพร้อมทั้งยังสื่อไปถึงผู้บริโภคภายในประเทศและประเทศคู่ค้าให้เกิด ความเชื่อมั่นในระบบการผลิตและผลิตภัณฑ์สินค้าเกษตรและอาหารให้เป็นไปตาม มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศ
          หน่วยงานในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) เรื่อง การใช้เครื่องหมายรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหาร โดยมีการลงนามวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๔๖ ร่วมกัน ๘ หน่วยงาน ได้แก่ กรมวิชาการเกษตร กรมประมง กรมปศุสัตว์ กรมส่งเสริมการเกษตร กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมพัฒนาที่ดิน องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร และสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ เพื่อเป็นข้อผูกพันให้มีการนำเครื่องหมายรับรอง "Q" ไปใช้ในแนวทางเดียวกัน และมีการดำเนินการตามวิธีการและแนวทางที่กำหนดไว้ใน MOU โดยหน่วยรับรองให้การรับรอง ตั้งแต่ระดับไร่นาจนถึงผู้บริโภค (From Farm To Table) เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าที่มีคุณภาพและมีความปลอดภัย รวมถึงเป็นการส่งเสริมให้เป็นผู้ผลิต ผู้ประกอบการสินค้าเกษตรและอาหารของไทย ได้ตระหนักถึงคุณค่าความสำคัญของเครื่องหมายรับรอง "Q" ที่แสดงถึงความมีคุณภาพและปลอดภัย ดังนั้นจำเป็นต้องมีระบบการควบคุมกำกับดูแลการนำเครื่องหมายรับรอง "Q" ไปใช้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังมีระบบการจัดรหัสประกอบการแสดงเครื่องหมาย เพื่อให้สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้กรณีที่มีการปลอมแปลงเอกสารใบรับรองหรือ กรณีตรวจพบสินค้ามีปัญหาด้านคุณภาพที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

3. เครื่องหมาย อย.
           อย. คือ อักษรย่อของ “สํานักงานคณะกรรมการอาหารและยา” (Food and Drug Administration)เป็นส่วนราชการในระดับกรม ของประเทศไทย สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่ในการดําเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ปกป้องและคุ้มครองสุขภาพประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ซึ่งผลิตภัณฑ์สุขภาพ ส่วนใหญ่มักจะหมายถึง อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอางค์)โดยผลิตภัณฑ์สุขภาพเหล่านั้นต้องมีคุณภาพมาตรฐานและปลอดภัย มีการส่งเสริมพฤติกรรมการบริโภคที่ถูกต้องด้วยข้อมูลวิชาการที่มีหลักฐาน เชื่อถือได้และมีความเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนได้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพทีปลอดภัยและสมประโยชน์เครื่องหมาย อย. ที่อยู่บนฉลากผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปนั้น ไม่ใช่ว่าจะได้มาง่ายๆ อาหารที่จะได้รับ อย. นั้น ส่วนใหญ่ต้องผ่านขั้นตอนการตรวจสอบความเหมาะสมของสถานที่ตั้งและอาคารผลิต เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการผลิตการควบคุมกระบวนการผลิตการสุขาภิบาลโรงงานการบำรุงรักษาและทำความสะอาด และบุคลากรการผลิต นั่นคือ เป็นไปตามเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร หรือ จี.ดี.พี. (Good Manufacturing Practice) นั่นเอง นอกจากนั้น ต้องผ่านในเรื่องของคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ ภาชนะบรรจุและการแสดงข้อมูลบนฉลากว่าครบถ้วนไม่โอ้อวด หลอกลวง หรือทำให้เข้าใจผิด อาหารนั้น จึงจะได้รับเครื่องหมาย อย. เป็นสัญลักษณ์ให้กับผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป ที่มีภาชนะบรรจุสนิท รับผิดชอบโดย สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข



รูปที่ 2.16 เครื่องหมาย อย.
4. เครื่องหมายอาหารปลอดภัย (Food Safely)
            กระทรวงสาธารณสุขเป็นองค์กรที่ให้การรับรองเครื่องหมายสุขภาพดีเริ่มที่อาหารปลอดภัย โดยเป็นสัญลักษณ์ให้กับร้านค้า แผงจำหน่ายอาหารสด ตลาดสด และซูเปอร์มาร์เก็ต เพื่อรับรองคุณภาพอาหาร ได้แก่ อาหารสด อาหารแปรรูป อาหารปรุงจำหน่าย พร้อมตรวจสอบสารเคมีปนเปื้อนที่เป็นอันตรายกับสุขภาพ เช่น บอร์แรกซ์ สารพิษตกค้างจากสารเคมี สารฟอกขาว สารเร่งเนื้อแดง เป็นต้น



รูปที่ 2.17 เครื่องหมายอาหารปลอดภัย (Food Safely)

2. การเตรียมตัวภายหลังจบการศึกษา

         หลังจากสำเร็จการศึกษา เราจำเป็นต้องศึกษาเพิ่มเติม เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การประกอบอาชีพ มีวิธีการปฏิบัติดังนี้

        1. การศึกษาเพิ่มเติม โดยเฉพาะความรู้ที่จำเป็นในการประกอบอาชีพในยุคปัจจุบัน เช่น เข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมต่างๆ อบรมภาษาต่างประเทศที่จำเป็น เป็นต้น

        2. การเตรียมตัวความรู้เรื่องงานที่จะทำ เป็นการเตรียมการเกี่ยวกับตำแหน่งงาน หน้าที่ความรับผิดชอบของงาน ความรู้ความสามารถที่จะใช้ในการทำงาน รวมถึงผลตอบแทนที่จะได้รับ

        3. การเตรียมความรู้ด้านตลาดแรงงาน เราต้องหาช่องทาง หาตำแหน่งงานที่สนใจ จากแหล่งต่างๆ เช่น จากหนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ฯลฯ

3. การเตรียมตัวสมัครงาน

        การเตรียมตัวสมัครงาน เป็นการเตรียมความพร้อมทางด้านบุคลิกภาพ การเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งมีวิธีการเตรียมดังนี้

       1. การเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การฝึกปรับปรุงกิริยา มารยาท การพูด การเดิน รวมถึงการแต่งกาย

       2. การเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ใบรับรอง วุฒิการศึกษา บัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน รูปถ่าย เป็นต้น

         ทักษะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ

           การประกอบอาชีพทุกชนิด ต้องมีความรู้ ความสามรถเฉพาะในอาชีพนั้นๆ และมีทักษะที่จำเป็นเพื่อที่จะสามรถประกอบอาชีพนั้นๆ ได้สำเร็จ ทักษะที่จำเป็นที่ควรพัฒนาตัวเองในการประกอบอาชีพมีดังนี้

1. ทักษะกระบวนการทำงาน

       ทักษะกระบวนการทำงาน เป็นการเรียนรู้กระบวนการทำงานและลงมือปฏิบัติงานด้วยตนเองโดยมุ่งเน้นการฝึกวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ ทั้งการทำงานเป็นรายบุคคลและการทำงานเป็นทีม

2. ทักษะกระบวนการแก้ปัญหา

      ในการทำงานต้องประสบกับปญหา เราต้องหาทางจดการแก้ปัญหา เข้สใจปัญหา และคิดแก้ปัญหานั้นได้อย่างเด็ดขาดทันท่วงที โดยมีวิธีการแก้ปัญหาดังนี้

      1. การสังเกต

      2. การวิเคราะห์และแยกแยะปัญหา

      3. สร้างทางเลือกในการแก้ปัญหา

      4. ประเมินทางเลือกหรือวิธีในการแก้ปัญหา

3. ทักษะการทำงานร่วมกัน

     เราต้องพัฒนาตัวเองให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ โดยต้องเป็นบุคคลที่มีบุคลิกนิสัยยืดหยุ่น ประนีประนอม สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ แลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้อื่นเสมอ มีความจริงใจ ไม่เอาเปรียบผู้อื่น

4. ทักษะการแสวงหาความรู้

    ในการทำงานทุกอย่าง เราจะต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา เพราะว่าปัจจุบันวิทยาการต่างๆ ได้พัฒนาและเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว โดยแสวงหาความรู้จากตำรา หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ฯลฯ

5. ทักษะการจัดการ

    ทักษะการจัดการ เป็นทักษะที่มีความจำเป็น โดยเฉพาะบุคคลที่เป็นผู้บริหาร ต้องมีความสามารถในการวางแผน จัดระบบงาน จัดระบบบุคคล มอบหมายงานหรือสั่งการ และการประเมินผลงานได้

           การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพ

         ทัศนคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพ เป็นสิ่งที่สําคัญอยางยิ่งที่จะทําให้มนุษย์ดํารงชีวิตอย่างมีความสุขเนื่องจากชีวิตของมนุษย์ส่วนมากจะใช้เวลากบการประกอบอาชีพ ดังนั้นหากได้ทํางานที่ตนเองรัก ชอบและถูกกบบุคลิกลักษณะของตนก็จะทําให้เกิดการพัฒนางานอยางต่อเนื่อง ซึ่งวิธีสร้างทัศนคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพมีแนวทางทําได้ เช่น

1. จัดประสบการณ์ที่ดีเกี่ยวกับงาน

     โดยเข้าฝึกอบรม เพิ่มพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา

2. จัดสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

     สภาพแวดล้อมที่ดี จำทำให้บรรยากาศของการทำงานมีความเป็นกันเอง อบอุ่น มีความกระตือรือร้น และสร้างสรรค์

3. การเป็นแบบอย่างที่ดี

    การประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีเป็นการแสดงออกที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมประเพณีอันดีงาม

4. การให้คำแนะนำหรือปรึกษาเกี่ยวกับงาน

     การให้คำแนะนำหรือปรึกษาเกี่ยวกับงาน เป็นการสร้างบรรยากาศให้เกิดความคุ้นเคยเป็นกันเอง และจะเกิดความรู้สึกที่เป็นมิตรต่อกั เข้าใจกัน รู้สึกอบอุ่น และเกิดความรู้สึกมั่นใจในการทำงานมากขึ้น

5. การใช้การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

    การทำงานเป็นทีม มีความสำคัญมากในการทำงานที่จะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นเราต้องพยายามอาศัยความร่วมมือของสมาชิกเป็นอย่างดี

        จริยธรรมที่ผู้ประกอบอาชีพควรปฏิบัติ

          จริยธรรมในการประกอบอาชีพ หมายถึง กฎเกณฑ์ ข้อปฏิบัติในการประกอบอาชีพ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความเป็นธรรม ความเชื่อถือได้ ความไว้วางใจ ความมีวินัย เป็นต้น ซึ่งจริยธรรมต่างๆ เหล่านี้เราต้องนำมาใช้ในการประกอบอาชีพ และจริยธรรมที่ผู้ประกอบอาชีพควรปฏิบัติได้แก่

1. การมีวินัยในการประกอบอาชีพ

2. ความซื่อสัตย์สุจริต

3. ความรับผิดชอบในงานอาชีพ

4. การมีจริยธรรมต่อสิ่งแวดล้อม

5. ขยันหมั่นเพียร

6. ขยันหมั่นเพียร

7. ให้ข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง

8. ดำเนินธุรกิจถูกกฎหมาย

9. มีจรรยาบรรณต่ออาชีพ

    จรรยาบรรณที่ผู้ประกอบอาชีพควรปฏิบัติ

       เป็นหลักธรรมในการประกอบอาชีพต่างๆ ที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันไป ตามอาชีพผู้ที่ต้องการประสบความสำเร็จในอาชีพของตน  จึงควรศึกษา ทำความเข้าใจ และยึดมั่นปฏิบัติตามหลักธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพนั้นๆ ดังต่อไปนี้

1. จรรยาบรรณของนักการตลาด

      1. นักการตลาดต้องดำเนินงานด้วยความยุติธรรม

      2. นักการตลาดต้องดำเนินการตอบสนองตามความต้องการของสังคม

      3. นักการตลาดต้องดำเนินการภายใต้กรอบกฎหมาย

      4. นักการตลาดต้องร่วมรับผิดชอบต่อสังคม

      5. นักการตลาดต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้บริโภค

2. จรรยาบรรณของนักธุรกิจ

     1. เกียรติสำคัญกว่าผลประโยชน์

     2. มีความสุจริตในการแจ้งคุณภาพสินค้า

     3. มีเมตตาต่อทุกคนที่ด้อยกว่าตน

     4. ร่วมมือกับรัฐบาลทุกอย่าง

     5. เฉลี่ยผลกำไรอย่างทั่วถึง

     6. ร่วมมือกับนักบริหารอื่น

     7. พึงปฏิบัติต่อลูกจ้างในฐานะร่วมงาน

     8. รับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน

     9. ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหาความรู้เพิ่ม

    10. ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วม

    11. ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาออมทรัพย์และร่วมลงทุน

    12. ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความปลอดภัยในการทำงาน

3. จรรยาบรรณวิชาชีพครู

     ตามข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2548 กำหนดจรรยาบรรณครูเป็นแนวปฏิบัติ สรุปได้ดังนี้

    1. ต้องมีวินัยในตนเอง

    2. รัก ศรัทธา สุจริต

    3. เมตตา เอาใจใส่ ช่วยเหลือศิษย์

    4. ส่งเสริมให้เิกดการเรียนรู้ ทักษะ อย่างเต็มความสามารถ

    5. ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี

    6. ไม่กระทำคนเป็นปฏิปักษ์ต่อศิษย์

    7. จริงใจและเสมอภาคไม่ทุจริต

    8. สามัคคีในหมู่คณะ

    9. เป็นผู้นำทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม รักษาผลประโยน์ และยึดมั่นประชาธิปไตย

4. จรรยาบรรณวิชาชีพนักคอมพิวเตอร์

     1. จรรยาบรรณต่อตนเอง

          ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติหน้าที่และดำรงชีวิตเหมาะสมตามหลักธรรมาภิบาลดังนี้

          (1) ประกอบวิชาชีพนักคอมพิวเตอร์ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีความยุติธรรม ใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ

         (2) ผู้ประกอบวิชาชีพนักคอมพิวเตอร์จะมีความวิริยะอุสาหะในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุความสำเร็จของงานสูงสุด

     2. จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน

        ตั้งมั่นในความถูกต้อง มีเหตุผล และรู้จักสามัคคี ดังนี้

        (1) ไม่คัดลอกผลงานคนอื่นมาเป็นผลงานของตัวเอง เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของสิทธิเดิมเป็นลายลักษณ์อักษร

        (2) ให้ความยกย่องและนับถือผู้ร่วมงานและผู้ร่วมอาชีพทุกระดับที่มีความรู้ความสามารถและความประพฤติดี

        (3) รักษาและแสวงหามิตรภาพระหว่างผู้ร่วมงานและผู้ร่วมอาชีพ

    3. จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ

        ไม่ประพฤติหรือกระทำการใดๆ อันเป็นเหตุให้เสื่อมเสียเกียรติในวิชาชีพแห่งตน ดังนี้

        (1) ใช้ความรู้ความสามารถในการสร้างสรรค์ ไม่ใช่ในทางทำลายหรือกลั่นแกล้งผู้อื่น

        (2) ไม่แอบอ้าง อวดอ้าง ดูหมิ่นต่อบุคคลอื่นๆ หรือกลุ่มวิชาชีพอื่น

        (3) ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่งเสริมเกียรติคุณของวิชาชีพ

   4. จรรยาบรรณต่อสังคม

        (1) ไม่เรียกรับหรือยอมรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

        (2) ไม่ใช้อำนาจหน้าที่โดยไม่ชอบธรรมในการเอื้อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับประโยชน์หรือเสียประโยชน์

        (3) ไม่ใช้ความรู้ความสามารถไปในทางล่อลวง หลอกลวง จนเป็นเหตุให้เกิดผลเสียต่อผู้อื่น

  5. จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ

      เคารพในสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของผู้อื่น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม ดังนี้

        (1) รับฟังความคิดเห็นแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างบุคคล เครือข่าย และองค์การที่เกี่ยวข้อง

        (2) เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้

5. จรรยาบรรณวิชาชีพผู้สอบบัญชี

     1. ไม่รับตรวจสอบและรับรองบัญชีในกิจการที่ตนขาดความเป็นอิสระ

     2. ไม่รับตรวจและรับรองบัญชีในกิจการที่ตนเองขาดความเป็นกลางโดยมีผลประโยชน์ หรือตำปหน่งที่เกี่ยวข้องกับกิจการนั้น

    3. ปฏิบัติงานตรวจสอบ และรับรองบัญชีด้วยความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต

    4. ไม่ปกปิดข้อเท็จจริง หรือบิดเบือนความจริงกันเป็นสาระสำคัญของงบการเงินที่ตนลงลายมือชื่อรับรองไว้ในรายงาน

   5. ไม่เป็นส่วนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการ ซื้อ ขาย ออก หรือใช้ใบกำกับภาษีที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

   6. ไม่เป็นส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการลงบัญชีหรือการทำเอกสารประกอบการลงบัญชี

   7. ไม่เป็นส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและรับรองบัญชีของกิจการใด

   8. ไม่รับรองบัญชีที่ตนเป็นผู้จัดทำขึ้นเองหรือช่วยเหลือ

   9. ต้องปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถของวิชาชีพ

  10. ไม่ตรวจสอบและรับรองบัญชีในกิจการที่เกินความรู้ความสามารถของตนที่จะปฏิบัติได้

  11. ไม่ลงลายมือชื่อรับรองในรายการของกิจการที่ตนมิได้ปฏิบัติงานตรวจสอบหรือควบคุมการปฏิบัติงานตรวจสอบ

  12. สอดส่องใช้ความรู้ความระมัดระวังในการตรวจสอบและรับรองบัญชีเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพโดยทั่วไป

  13. ไม่ยินยอมให้ผู้อื่นอ้างว่าตนเป็นผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีในกิจการโดยตนมิได้ปฏิบัติงาน

  14. ไม่เปิดเผยความลับกิจการของผู้เสียภาษีหรือผู้อื่นที่เกี่ยวข้องโดยนำออกแจ้งแก่ผู้ใด หรือให้ทราบโดยวิธีใด

  15. ไม่ละทิ้งการปฏิบัติงานตรวจสอบและรับรองบัญชีที่รับไว้แล้วโดยไม่มีเหตุอันสมควร

  16. ไม่แย่งงานตรวจสอบและรับรองบัญชีจากผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีอื่น

  17. ไม่ทำการตรวจสอบและรับรองบัญชีเกินกว่าที่ได้รับมอบหมายจากผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีอื่น

  18. ไม่กระทำการใดๆ อันอาจนำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติแห่งวิชาชีพในส่วนที่เกี่ยวกับกฏหมายภาษีอากร

  19. ไม่โฆษณาหรือยินยอมให้ผู้อื่นโฆษณาด้วยประการใดๆ เซึ่งการประกอบวิชาชีพอันแสดงให้เห็นว่าจะช่วยเหลือให้ภาษีน้อยกว่าความเป็นจริง

  20. ไม่ให้รับรองว่าทรัพย์สินหรือประโยชน์ใดๆ เพื่อเป็นการจูงใจให้บุคคลอื่นแนะนำหรือจัดหางานตรวจสอบและรับรองบัญชีมาให้ตนทำ

  21. ไม่เรียกหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์ใจากบุคคลใดในเมื่อบุคคลนั้นได้รับงานเพราะการแนะนำหรือการจดหางานของตน

  22. ไม่กำหนดค่าธรรมเนียมหรือค่าตอบแทนโดยถือเอาอัตราสูงต่ำตามยอดเงินหรือของมูลค่าทรัพย์สินใดที่ตนตรวจสอบ

6. จรรยาบรรณวิศวกร  ของสมาคมวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ มี 8 ข้อ หลักๆ ดังนี้

           จรรยาบรรณ ข้อ 1 วิศวกรต้องรับผิดชอบ และให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ต่อสวัสดิภาพ สุขภาพ ความปลอดภัยของสาธารณชน และ สิ่งแวดล้อม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของจรรยาบรรณข้อนี้ วิศวกรต้อง

         1. หลีกเลี่ยงไม่รับงานที่จะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม และความขัดแย้งกันระหว่างผลประโยชน์ ของผู้ว่าจ้างกับผลประโยชน์ของสาธารณชน

        2. ทำงานให้สอดคล้องกับหลักปฏิบัติในการประกอบวิชาชีพวิศวกรรมที่เป็นที่ยอมรับโดยให้ระมัดระวังในเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยของชีวิต และสุขภาพของคนงาน และสาธารณชน รวมถึงทรัพย์สินซึ่งอาจจะได้รับผลกระทบจากงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน

       3. พยายามป้องกันความเสียหายที่จะเกิดแก่สาธารณชน โดยการแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึงสถานการณ์อันอาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่สาธารณชนขึ้นได้

      4. ขจัดการเผยแพร่ข่าวสารอันเป็นเท็จ หรือข่าวสารที่ขยายเกินความจริง หรือไม่ยุติธรรม

      5. มีส่วนร่วมในการอภิปรายในที่สาธารณะ เกี่ยวกับเรื่องทางวิศวกรรมในขอบเขตที่ตนเชี่ยวชาญ ทั้งนี้โดยพิจารณาแล้วเห็นว่าการกระทำเช่นนี้จะเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของสาธารณชน

          จรรยาบรรณ ข้อ 2 วิศวกรต้องให้ข้อมูล และแสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาการ ตามที่ตนทราบอย่างถ่องแท้แก่สาธารณชนด้วยความสัตย์จริงเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของจรรยาบรรณข้อนี้ วิศวกรต้อง

      1. แถลงถึงความคิดเห็นทางวิศวกรรมต่อสาธารณชน เฉพาะเมื่อตนได้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่แถลงนั้นอย่างถ่องแท้แล้ว

      2. ผู้ที่เป็นพยานในศาลต้องให้ถ้อยคำต่อศาลด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง และเฉพาะที่ได้รู้ชัดแจ้งเท่านั้น แต่จรรยาบรรณข้อนี้ไม่ได้ห้ามการตอบข้อซักถามที่ต้องใช้การคาดคะเน และพินิจพิจารณาโดยอาศัยความรู้ และประสบการณ์ของตนเอง และความรู้ที่เกี่ยวข้องในวงกว้าง

      3. เปิดเผยถึงผลประโยชน์ใดๆ ที่ตนเกี่ยวข้อง ที่อาจจะมีผลกระทบต่อดุลยพินิจของตนในเรื่องทางเทคนิคที่ตนกำลังแถลง หรือประจักษ์พยานอยู่

       จรรยาบรรณ ข้อ 3 วิศวกรต้องดำรงและส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริต เกียรติยศ และศักดิ์ศรีของวิชาชีพวิศวกรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของจรรยาบรรณข้อนี้ วิศวกรต้อง

     1. ปฏิบัติงานที่ได้รับทำ อย่างถูกต้องตามหลักปฏิบัติและวิชาการของวิชาชีพ โดยเคร่งครัด

     2. ประกอบวิชาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ใช้วิชาชีพในทางที่ผิดกฎหมาย

     3. หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่จะนำความเสื่อมเสียมาสู่วิชาชีพวิศวกรรม

     4. ไม่โฆษณาผลงานของตนเองในลักษณะที่เป็นการโอ้อวด

     5. ไม่พัวพันเกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือประกอบการใดๆ ซึ่งตนรู้อยู่ว่าเป็นการหลอกลวงหรือไม่สุจริต

     6. ไม่อาศัยการคบหาสมาคมกับบุคคลอื่นๆ หรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อปกปิดการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณ

     7. ไม่ประกอบวิชาชีพร่วมกับวิศวกรที่ปฏิบัติตนผิดจรรยาบรรณ และต้องรายงานต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อพบว่ามีวิศวกรกระทำผิดจรรยาบรรณ

        จรรยาบรรณ ข้อ 4 วิศวกรต้องปฏิบัติงานเฉพาะที่ตนมีความรู้ความสามารถเท่านั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของจรรยาบรรณข้อนี้ วิศวกรต้อง

     1. ไม่ประกอบอาชีพวิศวกรรมเกินความรู้ความสามารถที่ตนเองจะทำได้

     2. ในกรณีที่งานที่ได้รับมอบหมายมานั้น ต้องการความรู้ความสามารถ หรือประสบการณ์อย่างอื่น นอกเหนือจากที่ตนเชี่ยวชาญ วิศวกรต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้าง หรือลูกค้าของตนทราบอย่างตรงไปตรงมา อีกทั้งแนะนำให้รู้จักผู้ที่เหมาะสมกับงานนั้น

       จรรยาบรรณ ข้อ 5 วิศวกรต้องสร้างชื่อเสียงในวิชาชีพจากคุณค่าของงาน และต้องไม่แข่งขันกันอย่างไม่ยุติธรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของจรรยาบรรณข้อนี้ วิศวกรต้อง

      1. ไม่ใช้ข้อได้เปรียบหรือตำแหน่งอันมีอภิสิทธิ์ ไปแย่งงานจากผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมคนอื่นๆ

      2. ไม่แอบอ้างผลงานของวิศวกรผู้อื่นมาเป็นของตน โดยยึดหลักไว้เสมอว่างานใดที่วิศวกรผู้ใดผู้หนึ่งทำไว้จะต้องให้เกียรติถือว่าเป็นผลงานของวิศวกรผู้นั้น

     3. ไม่กระทำการใดๆ อันอาจนำมาซึ่งความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียง ความก้าวหน้า หรือการปฏิบัติวิชาชีพของวิศวกรอื่น

     4. ไม่ปลอมแปลงและไม่ให้ข้อมูลที่ผิดพลาดเกี่ยวกับคุณสมบัติ ประสบการณ์ หรือภาระความรับผิดชอบที่ผ่านมาของตน

     5. ไม่รับทำงานหรือตรวจสอบงานชิ้นเดียวกันกับผู้ประกอบอาชพวิศวกรรมคนอื่นทำอยู่แล้ว เว้นแต่เป็นการปฏิบัติหน้าที่ หรือได้แจ้งให้ผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรมนั้นทราบล่วงหน้าแล้ว

    6. ไม่รากแซงงานของวิศวกรอื่น เมื่อทราบว่างานนั้นมีวิศวกรอื่นทำงานนั้นอยู่แล้ว ยกเว้นเมื่อผู้ว่าจ้างได้บแกเลิกการจ้างกับวิศวกรผู้นั้นเป็นลายลักษณ์อักษรเรียบร้อยแล้ว

    7. ไม่แข่งขันกับวิศวกรอื่นด้วยการตัดราคาค่าจ้างของตนให้ต่ำกว่า โดยเฉพาะเมื่อทราบอัตราค่าจ้างของผู้นั้นแล้ว

    8. ไม่ใช้อิทธิพลใดๆ ในการแข่งขันกับวิศวกรอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งงานนั้น

    9. ไม่เสนอสิ่งตอบแทนใดๆ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เพื่อให้ได้งานมาทำ

   10. ไม่วิพากษ์วิจารณ์งานของวิศวกรอื่นต่อสาธารณะ เว้นแต่จะเป็นการปฏิบัติหน้าที่

   11. พึงรับงานจากผู้ว่าจ้าง หรือลูกค้า โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระเชิงวิชาชีพเป็นสำคัญ

          จรรยาบรรณ ข้อ 6 วิศวกรต้องรับผิดชอบต่องานและผลงานในวิชาชีพของตน

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของจรรยาบรรณข้อนี้ วิศวกรต้อง
    1. คำนึงอยู่เสมอว่างานทุกอย่างที่ทำไปนั้น ตนต้องรับผิดชอบตลอดอายุการใช้งานตามวัตถุประสงค์การใช้งานเดิม
    2. คำนึงอยู่เสมอว่าผลงานที่ตนจะต้องรับผิดชอบนั้น อาจจะได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ และสิ่งที่คาดไม่ถึงในอนาคต
    3. ติดตามผลงานจากการออกแบบ หรือการให้คำปรึกษาของตน ตลอดระยะเวลาที่ผลงานั้นยังมีการใช้งานอยู่ หากทราบว่ามีข้อบกพร่องใดๆ อันอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ว่าจ้าง หรือลูกค้า หรือแก่สาธารณชน วิศวกรต้องเร่งรัดจัดการเพื่อให้มีการแก้ไข โดยไม่ต้องให้เจ้าของงานทักท้วงก่อน
          จรรยาบรรณ ข้อ 7 วิศวกรต้องใช้ความรู้และความชำนาญในงานวิชาชีพอย่างซื่อตรง เพื่อผลประโยชน์ของผู้ว่าจ้างหรือลูกค้า ซึ่งตนปฏิบัติงานให้เสมือนเป็นตัวแทนที่ซื่อตรงหรือเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของจรรยาบรรณข้อนี้ วิศวกรต้อง
      1. ซื่อตรงต่อผู้ว่าจ้างหรือลูกค้า เมื่อปฏิบัติหน้าที่ในฐานะที่ตนเป็นตัวแทนหรือผู้ได้รับความไว้วางใจจากบุคคลเหล่านั้น
      2. แสดงสถานะของตนให้ผู้ว่าจ้างทราบก่อนที่จะรับดำเนินการ ในกรณีที่ได้รับแต่งตั้งให้ตัดสินงานหรือสิ่งอื่นที่ตนอาจจะมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องอยู่ด้วย
     3. รับผิดชอบในความเพียงพอทางเทคนิคของงานวิศวกรรม โดยแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากผู้มีอำนาจเหนือกว่ามีความเห็นเป็นอย่างอื่น
     4. ไม่เปิดเผยความลับของงานที่ตนรับทำ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง
     5. ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในฐานะเป็นผู้รับเหมาหรือร่วมทุน ในการประกวดราคางานซึ่งตนเป็นวิศวกรผู้รับผิดชอบ นอกจากจะได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง
    6. ไม่รับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือสิ่งอื่นใด จากผู้ว่าจ้างหลายรายในการให้บริการงานชิ้นเดียวกัน นอกจากจะได้รับอนุญาตจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายแล้ว
    7. ไม่เรียก รับ หรือยอกรับทรัพย์สิน ของกำนัล หรือผลประโยชน์ใดๆ สำหรับตนหรือพวกพ้องของตนจากผู้รับเหมา ตัวแทนของผู้รับเหมา ผู้ขายวัสดุอุปกรณ์ หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบอยู่
   8. แนะนำผู้ว่าจ้างของตนให้จ้างผู้เชี่ยวชาญมาดำเนินการสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ว่าจ้างและให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่
   9. ต้องเสนอผลการศึกษาโครงการตามความเป็นจริงทุกประการ โดยไม่มีการบิดเบือนใดๆ
  10. แจ้งให้ผู้ว่าจ้างของตนทราบทันทีถึงกิจกรรมใดๆ ซึ่งตนมีส่วนได้ส่วนเสียและอาจจะเป็นคู่แข่งหรือมีผลกระทบต่อธุรกิจของผู้ว่าจ้าง และต้องไม่ยอมให้ผลประโยชน์ของธุรกิจใดๆ มีอิทธิพลเหนือการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ตนทำอยู่
          จรรยาบรรณ ข้อ 8 วิศวกรพึงพัฒนาและเผยแพร่ความรู้ทางวิชาชีพของตนตลอดเวลาที่ประกอบวิชาชีพวิศวกรรม และให้ความสำคัญในการช่วยเหลือส่งเสริมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ให้แก่วิศวกรในความดูแลของตนอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของจรรยาบรรณข้อนี้ วิศวกรต้อง
    1. พัฒนาตนเองในด้านความรู้และความก้าวหน้าในวิชาชีพวิศวกรรม
    2. เผยแพร่ความรู้วิชาชีพวิศวกรรม
    3. ให้ความร่วมมือในการส่งเสริมวิชาชีพวิศวกรรม โดยการแลกเปลี่ยนข่าวสารความรู้และประสบการณ์กับวิศวกรอื่น
    4. สนับสนุนให้ลูกจ้างหรือผู้ใต้บังคับบัญชาในงานวิชาชีพของตนได้ศึกษาต่อ
    5. สนับสนุนนิสิตนักศึกษา ในการเพิ่มพูนความรู้ด้านวิชาชีพวิศวกรรม
    6. สนับสนุนโครงการและกิจการด้านวิศวกรรมขององค์กรวิชาชีพวิศวกรรม และสถาบันการศึกษาต่างๆ
7. จรรยาบรรณวิชาชีพสถาปัตยกรรม
    จรรยาบรรณวิชาชีพสถาปัตยกรรม เป็นกฎหมายแห่งพระราชบัญญัติ วิชาชีพสถาปัตยกรรม พ.ศ. 2508รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยออกกฎกระทรวงไว้เป็นแนวปฏิบัติดังนี้

       1. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและไม่ละทิ้งงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่มีเหตุอันสมควร

       2. ไม่กระทำการใดๆ อันอาจทำให้เสื่อมเสียเกียรติแห่งวิชาชีพ

       3. ไม่โฆษณาเสื่อมเสียหรือให้ผู้อื่นโฆษณาวิชาชีพของตน

       4. ไม่รับดำเนินงานโดยใช้แบบอย่างเดียวกันกับผู้ว่าจ้างรายอื่น

       5. ไม่รับตรวจสอบงานที่ผู้ประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมอื่นทำ เว้นแต่เป็นการตรวจสอบตามหน้าที่

       6. ไม่รับงานชิ้นเียวกันกับผู้ประกอบอาชีพสถาปัตยกรรมอื่นทำอยู่

       7. ไม่แสวงหางานโดยการแบ่งปันกับผู้ประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมโดยลดผลประโยชน์
       8. ไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่หรืออิทธิพลให้ประโยชน์แก่ผู้อื่นเพื่อให้ได้รังงานโดยมิชอบ
       9. ไม่เปิดเผยความลับของงานที่ตนได้รับนำมาใช้
      10. ไม่กระทำการใดๆ โดยจงใจให้เป็นที่เสื่อมเสียหรืองานของผู้ควบคุมอื่น
      11. ไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์โดยมิชอบ
8. จรรยาบรรณวิชาชีพนักกฏหมาย
      จรรยาบรรณหรือแนวปฏิบัติที่ดีงามของตุลากร อัยการ และทนายความ มีดังนี้
      1. มนุษย์ทุกคนมีสิทธิ์ในเรื่องยุติธรรมเท่าเทียมกัน
      2. ความยุติธรรมอยู่เหนืออามิสสินจ้างหรือผลประโยชน์ใดๆ
      3. นักกฏหมายทุกคนเป็นที่พึ่งของประชาชนทุกคนในด้านความยุติธรรม
      4. กฎหมายเป็นเครื่องมือของความยุติธรรมมิใช่มาตรการความยุติธรรม
      5. งานด้านกฎหมายถือเป็นงานอาชีพมิใช่ธุรกิจ
      6. ความยุติธรรมเป็นกลางสำหรับทุกคน
      7. มนุษย์มีค่าเหนือกว่าวัสดุใดๆ
      8. พึงขวนขวายหาความรู้ให้ทันเหตุการณ์เสมอ
      9. ไม่รีบร้อนตัดสินใจโดยไม่จำเป็น
     10. งดอบายมุขทุกประการ
     11. รักเกียรติยิ่งกว่าทรัพย์สินใดๆ
     12. ไม่รับเหมาก่อสร้าง
9. จรรยาบรรณของแพทย์
     เป็นกรอบการประพฤติของแพทย์ในภาพรวมที่แพทย์ทุกคนจะต้องปฏิบัติและยึดถือเพื่อเกียรติและศักดิ์ศรีของวิชาชีพ มีดังนี้
    1. พึงว่ามีเกียรติมีศักดิ์ศรีอยู่เหนือผลประโยชน์
    2. คนมีค่าเหนือวัตถุ
    3. ไม่ภือว่าผู้ป่วยเป็นโอกาสให้ได้ทดลอง
    4. รักษาความลับของผู้ป่วย
    5. พึงร่วมมือกับแพทย์เพื่อหาวิธีรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ
    6. ให้ยารักษาที่เชื่อว่ามีประโยชน์ต่อผู้ป่วย
    7. รักษาพยาบาลโดยไม่มุ่งเน้นธุรกิจ
    8. หาความรู้ตลอดเวลา
    9. รักษาพยาบาลทุกคนไม่เลือกชาติ ศาสนา เชื้อชาติ วรรณะ ฐานะ
   10. การต่ออายุสุขภาพเป็นการบริการให้เหนือสิ่งอื่นใด
   11. แพทย์มีสิทธิเรียกร้องตามสิทธิอันควรได้แต่ไม่ใช่ถือโอกาสเลือกใช้สถานการณ์ต่อรอง
   12. พึงงดเว้นอบายมุขทุกอย่าง

       วิธีสร้างทัศนคติที่ดีต่อ การประกอบอาชีพ ทำได้โดย

1. จัดประสบการณ์ที่ดีเกี่ยวกับงาน

2. จัดสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

3. การเป็นแบบอย่างที่ดี

4. การให้คำแนะนำหรือปรึกษาเกี่ยวกับงาน

5. การใช้การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

      จริยธรรมในการประกอบอาชีพ หมายถึง กฎเกณฑ์ ข้อปฏิบัติในการประกอบอาชีพ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความเป็นธรรม ความเชื่อถือได้ ความไว้วางใจ ความมีวินัย เป็นต้น
       จรรยาบรรณ เป็นข้อความที่กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติของอาชีพโดยเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ที่ควรปฏิบัติตาม

         หลักการบริหารงานคุณภาพ

            หลักการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Principle) ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดคุณภาพในหน่วยงานเพื่อเป้าหมายการบริหารงานคุณภาพ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าองค์การควรยึดหลักการบริหารงานคุณภาพ มีหลักการพื้ นฐานที่สําคัญ 8 ประการดังนี้ คือเป็นองค์การที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสําคัญ (Customer Focus Organization) บริหารด้วยความเป็นผู้นํา (Leadership) การมีส่วนร่วมของบุคลากร

"ผู้บริหารขององค์กรทุกระดับต้องใช้ภาวะผู้นำ จัดการบริหารให้องค์กรดำเนินงานไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างเป็นเอกภาพ โดยสร้างบรรยากาศการทำงานที่จูงจาบุคลากรให้ร่วมสร้างผลงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า" การจัดระบบบริหารงานคุณภาพต้องการผู้บริหารงานที่มีภาวะผู้นำ ซึ่งประกอบด้วยบุคลิกภาพ ความมั่งคงทางอารมณ์ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา วิสัยทัศน์ในการบริหาร และที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ ทัศนคติหรือแนวคิดในการบริหารงานควรเป็นแบบประชาธิปไตยที่ยอมรับในความเท่าเทียมกันของมนุษย์และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แนวทางปฏิบัติของผู้บริหารในหลักการบริหารด้วยความเป็นผู้นำ

     1. การจัดระบบการบริหารงานคุณภาพต้องการผู้นำที่มี "ภาวะผู้นำ" ซึ่งประกอบด้วย

         (1) ผู้นำที่มีบุคลิกภาพโดดเด่น

         (2) มีความรู้ความสามารถรอบด้าน โดยเฉพาะเรื่องขององค์การเอง

        (3) มีความมั่นคงทางอารมณ์

        (4) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา

        (5) มีวิสัยทัศน์ในการบริหารที่กว้างไกล

        (6) ทัศนคติในการบริหารควรเป็นแบบประชาธิปไตย

    2. แนวทางปฏิบัติของผู้บริหารในหลักการบริหารด้วยความเป็นผู้นำ ได้แก่

      (1) กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การและหน่วยงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ คือ "เน้นลูกค้าเป็นสำคัญ"

     (2) สร้างแรงจูงใจ กระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมบริหารงานในหน่วยงาน

     (3) มีความตื่นตัวในการดำเนินการให้เป็นแบบอย่างแก่บุคลากรในองค์กร

     (4) สร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคลากร

     (5) ตั้งเป้าหมายที่ท้าทายความสามารถของบุคลากรและพร้อมให้ความสนับนนุนปัจจัยเพื่อการพัฒนาองค์กร

     (6) ฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากรพร้อมให้โอกาสทางการศึกษา

      (7) จัดให้มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจทั่วทั้งองค์กร
3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)
     การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรในองค์การ บุคลากรทุกคนไม่เพียงแต่ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดเท่านั้น จะต้องให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างผลงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การขึ้นอยู่กับผลงานของทุกคน ทุกฝ่าย ไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลงานของคนใดหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง "ความร่วมมือของบุคลากร คือ ความสำเร็จขององค์การ"

       จากแผนภาพข้างต้นแสดงความสัมพันธ์ของหน่วยงานฝ่ายต่างๆ ในองค์การ ที่จะต้องทำงานร่วมกันในการผลิต ผลิตภัณฑ์คุณภาพ ที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าพอใจไม่ใช่ผลงานของฝ่ายออกแบบหรือฝ่ายผลิตเท่านั้น แต่เป็นผลงานที่เกิดจากการร่วมกันของทุกฝ่ายในองค์การ

4. การดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการ (Process Approach)

   การดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการ  คือ การนำเอาทัพยากรหรือปัจจัยการผลิตป้อนเข้าสู่ระบบการทำงานต่างๆ เพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมาย เป็นหลักการที่เน้นการบริหารทั้งกระบวนการ ไม่ได้เน้นที่เรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นสำคัญ

                แนวทางการบริหารตามหลักการดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ ได้แก่

          1. มีการกำหนดและวางแผนการดำเนินงานทุกขั้นตอน ให้ทำงานทุกหน่วยงานย่อยในองค์การมีความต่อเนื่องและราบรื่น สิ่งสำคัญ คือ ระบบการเชื่อมโยงจากหน่วยงานหนึ่งไปสู่อีกหน่วยงานหนึ่งต้องไม่เกิดผลเสียต่อเป้าหมายการสนองความต้องการของลูกค้า

         2. ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ป้อนเข้าสู่ระบบการทำงานของทุกหน่วยงาน ตั้งแต่ปัจจัยเริ่มต้น ไปถึงผลงานที่จะใช้ปัจจัยเข้าสู่ระบบการทำงานขั้นต่อไป

         3. ให้ความสำคัญกับวิธีการทำงานทุกหน่วยงาน การทำงานในแต่ละขั้นตอนย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ งานที่ทำควรเป็นงานที่ก่อให้เกิดมูลค้าเพิ่มให้กับหน่วยงาน

         4. ประเมินผลการทำงานของทุกหน่วยงานที่อาจจะมีปัญหาจากปัจจัยนำเข้า

         5. เมื่อเกิดปัญหาต้องพิจารณากระบวนการตั้งแต่จุดเริ่มต้นในการนำปัจจัยการผลิตเข้าสู่กระบวนการ มาในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน

5. การบริหารงานอย่างเป็นระบบ (System Approach to Management)

         การบริหารงานอย่างเป็นระบบ  หมายถึง การให้ความสำคัญกับการสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันของหน่วยงานต่างๆ ขององค์การและเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานให้มีแนวทางสอดคล้องกันและเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

       แนวทางการบริหารงานอย่างเป็นระบบ

       1. กำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานให้ชัดเจนโดยมีเป้าหมายสำคัญร่วมกันคือความพึงพอใจของรับบริการ

       2. วางโครงสร้างการบริหารงานอย่างชัดเจน

       3. สร้างความเข้าในในความสัมพันธ์ของหน่วยงานในองค์การที่จะมีผลกระทบต่อคุณภาพของงาน

6. การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

       ในสภาวะปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรงมากขึ้น องค์การต้องปรับปรุงสมรรถนะโดยรวมขององค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างให้องค์การมีความสามารถเชิงอช่งขัน ดังนั้นองค์การควรกำหนดเรื่องของการปรับปรุงเป้าหมายถาวรขององค์การ

       แนวทางการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

       1. กำหนดนโยบายองค์กรให้มีการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

       2. กำหนดแผนการประเมินผลงานและเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน

       3. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยป้อนเข้าและกระบวนการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน

      4. ให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุง เช่น วงจรบริหาร PDCA เครื่องมือจัดการคุณภาพ เป็นต้น

7. ข้อมูลที่เป็นจริง (Data)

          การตัดสินใจที่ถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพต่อการบริหารงานตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่ได้จากข้อมูลที่ถูกต้องและมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

         ข้อมูลที่ได้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารงานมีข้อมูลหลากหลายมาจากบุคลากรหน่วยงาน ลูกค้า หรืออื่นๆ ดังนั้นจะใช้ข้อมูลใดต้องมั่นใจว่าข้อมูลนั้นเป็นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ก่อนใช้ข้อมูลต้องมีระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพก่อนนำมาใช้ตัดสินใจ

        ตัวอย่างข้อมูลเชิงสถิติที่องค์การสามารถนำม่ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ได้แก่

       1. สถิติยอดจำหน่ายในปีที่ผ่านมา

       2. สถิติขอร้องเรียนจากลูกค้า

       3. สถิติการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน

       4. สถิติการผลิตของเสีย

       5. สถิติการให้บริการลูกค้า เป็นต้น

8. การสร้างความสัมพันธ์ (Relationship)

       องค์การและผู้ขาย/ผู้ให้บริการ ต้องพึงพาอาศัยซึ่งกันและกัน การที่องค์การมีความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกันจะช่วยเพิ่มความสามารถในการสร้างคุณค่าร่วมกันของทั้งสองฝ่าย และผู้ขายทีมีความสัมพันธ์กับองค์การ หมายถึง ผู้ขายที่เป็นผู้จัดหาวัตถุดิบให้กับองค์การ และผู้ขายที่เป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปให้กับองค์การ

               กระบวนการบริหารงานคุณภาพ

1. ความหมายของกระบวนการบริหารงานคุณภาพ

         กระบวนการบริหารงานคุณภาพ คือ กระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการดำเนินงาน (Process) ผลดำเนินงาน (Output) ซึ่งปัจจัยนำเข้าของกระบวนการบริหารคุณภาพ คือ ความต้องการของลูกค้า องค์การมีหน้าที่นำเอาความต้องการของลูกค้าเข้าสู่กระบวนการดำเนินงานแล้วดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ผลของกระบวนการบริหารคุณภาพ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า

ที่ต้องได้รับความร่วมมือของ ทุกคนในหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ เช่น กิจกรรม 5ส กิจกรรม QCC และกิจกรรม ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงาน เป็นต้น

1. กิจกรรม 5ส เป็นแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิในการทำงาน

           (1) องค์ประกอบของกิจกรรม 5ส เป็นเทคนิคการบริหารงานคุณภาพที่ยึดแบบอย่างมาจากประเทศญี่ปุ่น ซึ่งคำว่า 5ส มาจากตัวอักษรนำหน้าคำของภาษาญี่ปุ่น 5 คำ ที่ขึ้นค้นด้วยอักษร S ดังนี้

- Seiri        อ่านว่า เซริ             แปลว่า สะสาง (ส. สะสาง)

- Seiton     อ่านว่า เซตง          แปลว่า สะดวก (ส. สะดวก)

- Seiso       อ่านว่า เซโซ         แปลว่า สะอาด (ส. สะอาด)

- Seiketsu  อ่านว่า เซเคทซึ     แปลว่า (ส. สุขลักษณะ)

- Shitsuke  อ่านว่า ซึทซึเคะ    แปลว่า (ส. สร้างนิสัย)

         ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

    (1) ส. สะสาง (Seiri : เซริ) หมายถึง การแยกสิ่งของจำเป็นออกจากสิ่งที่ไม่จำเป็น โดยของที่ไม่จำเป็นให้หาวิธีจำกัดที่เหมาะสมถูกหลักวิธี เหตุผลที่ต้องทำการสะสางเพราะการเก็บของที่ไม่ใช้แล้ว

              ขั้นตอนในการจัดทำ ส. สาง มีดังนี้

          1. สำรวจสิ่งของเครื่องใช้ อุปกรณ์และเอกสารในสถานที่ทำงาน

          2. แยกของที่ต้องการและไม่ต้องการออกกจากกัน

          3. ขจัดของที่ไม่ต้องการทิ้ง

    (2) ส. สะดวก (Seiton : เซตง) หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ในที่ทำงานให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกและปลอดภัย วิธีการคือ

        1. ศึกษาวิธีการเก็บวางสิ่งของโดยคำนึงถึงความปลอดภัย คุณภาพ และประสิทธิภาพ

        2. กำหนดที่วางให้แน่ชัด โดยคำนึงถึงการใช้เนื้อที่

        3. เขียนป้ายชื่อแสดงสถานที่วาง และเก็บสิ่งของเครื่องใช้ อุปกรณ์

   (3) ส. สะอาด (Seiso : เซโซ) หมายถึง การทำความสะอาดเครื่องจักรอุปกรณ์และสถานที่ทำงาน พร้อมทั้งตรวจสอบขจัดสาเหตุของความไม่สะอาดนั้น ๆ วิธีการคือ

        1. ทำความสะอาดสถานที่ทำงาน

        2. กำหนดแบ่งเขตพื้นที่

        3. ขจัดสาเหตุอันเป็นต้นตอของขยะ ความสกปรก เลอะเทอะ

        4. ตรวจเช็คเครื่องใช้ อุปกรณ์ ด้วยการทำความสะอาด

   (4) ส. สุขลักษณะ (Seiketsu : เซเคทซึ) หมายถึง การรักษาความสะอาด ดูแลสถานที่ทำงานและปฏิบัติตนให้ถูกสุขลักษณะ วิธีการคือ
        1. ขจัดมลภาวะซึ่งก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตของพนักงาน เช่น อากาศเป็นพิษ เสียงดังเกินไป แสงสว่างไม่เพียงพอ ควันและเขม่าฟุ้งกระจายทั่วไป

       2. ปรุงแต่งสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบ สะอาดหมดจดยิ่งขึ้น มีบรรยากาศร่มรื่น น่าทำงาน เปรียบเสมือนที่พักผ่อน

       3. พนักงานแต่งกายให้ถูกระเบียบ สะอาดหมดจด

   (5) ส. สร้างนิสัย (Shitsuke : ซึทซึเคะ) หมายถึง  การรักษาและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ 4 ส. จนเป็นนิสัยและมีวินัยในการทำงาน วิธีการคือ ฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจต่อกฎระเบียบ มาตรฐานการทำงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติจนเป็นนิสัย โดยการตอกย้ำ เรื่องนี้อย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องเป็นประจำ

     2. ประโยชน์จากการทำกิจกรรม 5ส เป็นการจัดกิจกรรม ที่ทำให้หน่วยงานได้รับประโยชน์หลายประการ ดังนี้คือ

         1. บุคลากรจะทำงานได้รวดเร็วขึ้น มีความถูกต้องในการทำงานมากขึ้นบรรยากาศและสภาพแวดล้อมดีขึ้น

         2. เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ จะเกิดขึ้น บุคลากรจะรักหน่วยงานมากขึ้น

        3. บุคลากรจะมีระเบียบวินัยมากขึ้น ตระหนักถึงผลเสียของความไม่เป็นระเบียบในสถานที่ทำงาน ต่อการเพิ่มผลผลิต และถูกกระตุ้นให้ปรับปรุงระดับความสะอาดของสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น

       4. บุคลากรปฏิบัติตามกฏระเบียบ และคู่มือการปฏิบัติงานทำให้ความผิดพลาดและความเสี่ยงต่างๆ ลดลง

       5. บุคลากรจะมีจิตสำนึกของการปรับปรุง ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

       6. เป็นการยืดอายุของเครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เมื่อใช้อย่างระมัดระวังและดูแลรักษาที่ดี และการจัดเก็บอย่างถูกวิธีในที่ที่เหมาะสม

       7. การไหลเวียนของวัสดุ และ work in process จะราบรื่นขึ้น

       8. พื้นที่ทำงานมีระเบียบ มีที่ว่าง สะอาดตา สามารถสังเกตสิ่งผิดปกติต่างๆ ได้ง่าย

      9. การใช้วัสดุคุ้มค่า ต้นทุนต่ำลง

     10. สถานที่ทำงานสะอาด ปลอดภัยและเห็นปัญหาเรื่องคุณภาพอย่างชัดเจน

2. กิจกรรม Quality Circle Control (Q.C.C)

         เป็นกิจกรรมกลุ่มคุณภาพที่มีบุคลากรปฏิบัติงานอยู่ในแผนกเดียวกันรวมตัวกันจำนวน 4-10 คน เพื่อแก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ทั้งนี้การทำงานของกลุ่มจะต้องไม่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงานและจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง สามารถนำผลงานที่เสร็จเรียบร้อยแล้วแสดงได้

       1. วัตถุประสงค์ของกิจกรรม Q.C.C มีดังนี้

           (1)  เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและการพัฒนารัฐวิสาหกิจ

           (2) เพื่อสร้างสถานที่ทำงานให้น่าอยู่ สร้างบรรยากาศในองค์การให้แจ่มใส

           (3) เพื่อส่งเสริมให้มีบุคลากรภายในหน่วยงานได้แสดงความสามารถอย่างอิสระภายใต้ขอบเขต

       2. ขั้นตอนในการทำกิจกรรม Q.C.C มีการจัดตั้งกลุ่ม จดทะเบียนกลุ่ม และจัดประชุมกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ โดยขั้นตอนในการดำเนินการภายในการดำเนินการภายในกลุ่มแต่ละกลุ่มควรมีขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม ดังนี้

         (1) ค้นหาปัญหา เป็นการระดมสมองค้นหาปัญหาในการทำงาน และตกลงเลือกปัญหาที่จะนำมาแก้ไข ในการค้นหาปัญหานิยมใช้แผนผังก้างปลา หรืออาจเรียกว่าผังแสดงเหตุและผล เป็นการแสดงปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่ได้จากการระดมสมอง โดยกำหนดให้หัวปลาเป็นปัญหา และก้างปลาเป็นสาเหตุของปัญหา ดังแผนภาพ

            (2) กำหนดเป็นหัวข้อเรื่อง ต้องเป็นหัวข้อที่สมาชิกทุกคนยอมรับและเต็มใจ และเป็นเรื่องที่สามารถดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ได้ทั้งหมดภายหน่วยงาน

            (3) กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนเป็นตัวเลขที่สามารถวัดผลและประเมินผลได้ เช่น จากตัวอย่างผลของปัญหาในข้อ 1 ที่ประฃุมเลือกสาเหตุที่สำคัญมาจากการขาดเรียน

            (4) สำรวจสภาพปัจจุบัน สมาชิกทั้งหมดจะต้องร่วมกันสำรวจสภาพปัจจุบันให้ละเอียดทุกแง่มุมและบันทึกข้อมูลทั้งหมดเพื่อไปใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น

             (5) แก้ไขตามขั้นตอน PDCA ในการดำเนินงานมีการวางแผน การปฏิบัติตามแผน มีการตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไข ซึ่งการดำเนินกิจกรรมตามวงจรดังกล่าว

             (6) กำหนดเป็นมาตรฐาน เมื่อสามารถแก้ไขสำเร็จแล้วจะต้องกำหนดเป็นมาตรฐานของการทำงานของกลุ่มอย่างแน่ชัด

4. การพัฒนาองค์การ (Organization Development)

     1. ความหมายของการพัฒนาองค์การ

         การพัฒนาองค์การ สามารถแปลได้หลายความหมาย เช่น ความพยายามเปลี่ยนแปลง องค์การอย่างมีแบบแผน มีการวิเคราะห์ปัญหา/วาง แผนยุทธศาสตร์และใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือการพัฒนาระบบโดยมีส่วนร่วมทั้งองค์การ เริ่มจากผู้บริหารระดับสูงลงสู่ระดับล่างขององค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ  ดังแนวคิดของบุคคลต่อไปนี้

          Wendul L. Irenchและ Ceci H. Bell ได้ ให้ความหมายการพัฒนาองค์การไว้ว่า เป็นเรื่องของการใช้ความพยายามในระยะยาวที่จะแก้ไขปัญหาภายในองค์การและการ ฟื้นฟูองค์การ โดยจะดำเนินการในส่วนของวัฒนธรรมองค์การ โดยเฉพาะทีมงานบนรากฐานแห่งความร่วมมือ  แต่ทั้งนี้ต้องอาศัยความร่วมมือจากที่ปรึกษาและใช้ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ รวมทั้งการวิจัยและ การปฏิบัติเป็นหลัก

         Jack K. Fordye และ Reymond Well ได้ ให้ความหมายการพัฒนาองค์การไว้ว่า เป็นวิธีการมุ่งที่จะเอาพลังความสามารถของมนุษย์ไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ อย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การ

        การพัฒนาองค์การจะสำเร็จได้ ถ้าองค์การมีแผนและใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์เข้ามาช่วย เช่น เรื่องการจูงใจ เรื่องอำนาจ เรื่องการสื่อสาร เรื่องความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์การ การแก้ปัญหา การกำหนดเป้าหมายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่มหรือเรื่องของการขจัดความขัดแย้ง

    2. ขั้นตอนในกระบวนการพัฒนาองค์การ (Step in the OD Process) กระบวนการเฉพาะที่จะเปลี่ยนแปลงองค์การก็คือ การพัฒนาองค์การตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงของ Kurk Lewin's โดยอาศัยทีมที่ปรึกษา ต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูล การพิจารณาข้อผิดพลาด การป้อนกลับและการประเมินผลอย่างเป็นทางการ ซึ่งขั้นตอนในกระบวนการพัฒนาองค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

         ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดปัญหา(Problem recognition) เป็นการเริ่มต้นพัฒนาองค์การ โดยที่ผู้บริหารระดับสูงจะต้องกำหนดปัญหาต่างๆ ภายในองค์การ และสิ่งที่ต้องการแก้ไขปัญหา ถ้าหากผู้บริหารระดับสูงมีความต้องการที่จะแก้ไขก็ถือว่าเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระบบการพัฒนาองค์การและเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญสูงสุด

        ขั้นตอนที่ 2 การส่งต่อให้กับทีมที่ปรึกษา(Entry of change agent)  ทีม ที่ปรึกษาจะนำปัญหามาวิเคราะห์พร้อมหาทางแก้ไขและเปลี่ยนแปลง บุคคลภายในองค์การและภายนอกองค์การมีส่วนร่วมในการเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาขององค์การ

        ขั้นตอนที่ 3 การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ปัญหา(Data collection and problemdiagnosis)การ ทำงานของสมาชิกภายในองค์การ ทีมที่ปรึกษาจะมีการตรวจสอบเอกสารภายในองค์การ และใช้ในการสัมภาษณ์ทำแบบสอบถาม และสังเกตข้อมูลเกี่ยวกับองค์การและปัญหาที่เกิดขึ้น  ต่อ จากนั้นทีมที่ปรึกษาก็จะเลือกผู้จัดการให้ช่วยในการตรวจสอบข้อมูลและ วิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้นว่าเกิดจากสาเหตุอะไร ลักษณะของปัญหาและการขยายตัวของปัญหา ส่วนทีมที่ปรึกษาอาจจะมีการสอบถามผู้จัดการบางท่านให้จัดเตรียมข้อมูล ป้อนกลับของการวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น

       ขั้นตอนที่ 4 การปรับแผนสำหรับเปลี่ยนแปลง (Development of plan for change)ทีมที่ปรึกษาจะทำงานร่วมกับผู้จัดการหลัก เพื่อกำหนดเป้าหมายในการเปลี่ยนแผนโดยการสร้างและประเมินทางเลือกในการทำกิจกรรมต่างๆ และตัดสินใจเลือกทางที่เหมาะสมที่สุด ในระหว่างนั้นจะมีการปรับแผนให้เหมาะสมกับองค์การ

      ขั้นตอนที่ 5 การดำเนินการเปลี่ยนแปลงในเบื้องต้น(Change implementation) คัดเลือกวิธีที่เหมาะสมและนำไปปฏิบัติ ขั้นตอนนี้จะได้รับการตอบสนองตามขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง บุคคล วัฒนธรรม และสภาวะการทำงานอื่นๆ

      ขั้นตอนที่ 6 การทำให้มั่นคงและจัดทำให้มีขึ้น(Stabilization and institutionalization) หมาย ถึง การปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยผู้บริหารระดับสูงจะต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และพิจารณาผลการเปลี่ยนแปลงภายหลังจากที่ได้นำวิธีใหม่มาใช้พัฒนาองค์การโดย พิจารณากิจกรรมแต่ละวัน

     ขั้นตอนที่ 7 การป้อนกลับและการประเมินผล (Feedback and evaluation) หลัง จากการเปลี่ยนแปลงที่ได้ปฏิบัติมาเป็นเวลานาน ทีมที่ปรึกษาจะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลใหม่ เพื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลเก่า และวิเคราะห์ข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น จากนั้นก็จะมีการประเมินผล  ขั้น ตอนนี้สามารถที่จะปรับปรุงขั้นตอนในกระบวนการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ หากผลการวิเคราะห์ออกมาว่าขั้นตอนใดยังไม่เหมาะสมก็ให้แก้ไขใหม่ ถึงแม้ว่าสภาพแวดล้อมบางอย่างเราจะควบคุมไม่ได้ แต่องค์การก็สามารถที่จะเอาชนะได้  เป็น ผลมาจากการทดลองปฏิบัติ ผู้บริหารระดับสูงควรจะตระหนักว่า การที่องค์การมั่นคงและการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นเกิดจากการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาองค์การ

    3. เทคนิคในการพัฒนาองค์การ (OD Techniques) ภายหลังจากการวิเคราะห์ปัญหาขององค์การและมีการตั้งเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงแล้ว ทีมที่ปรึกษาสามารถที่จะใช้เทคนิคอบ่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายวิธีในการนำมาปฏิบัติ เทคนิคในการพัฒนาองค์การมีดังนี้

       1. การสำรวจการป้อนกลับ (Survey Feedback)  เทคนิคนี้ทีมที่ปรึกษาจะให้สมาชิกในองค์การตอบแบบสอบถาม โดยจะสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติ ความชำนาญงาน เครื่องมือในการปฏิบัติ ค่านิยม วัฒนธรรมขององค์การ และสิ่งต่างๆ หลักจากนั้นก็จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อบกพร่อง พร้อมวิธีการแก้ไขปัญหา

      2. การอบรม (Training) ทีมที่ปรึกษาอาจใช้วิธีการอบรมในลักษณะส่วนตัวกลุ่มเล็กหรือกลุ่มใหญ่ เพื่อช่วยพนักงานและผู้จัดการปรับปรุงเทคนิคในการปฏิบัติงาน การตัดสินใจ การวางแผนหรือความชำนาญระหว่างบุคคล

     3. การสอนงาน (Coaching) และการให้คำแนะนำ (Counseling)       ในระดับส่วนตัวควรจะมีการสอนงานและให้คำแนะนำจากสมาชิกภายในองค์การ เพื่อปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงเมื่อผู้ร่วมงานไม่ทราบว่าผลของการปฏิบติงานของจนมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบติงานขององค์การ วิธีการสอนงานและการให้คำแนะนำจะช่วยให้พนักงานได้ทราบถึงบทบาทในการการพัฒนาองค์การใหม่ ซึ่งจะทำให้มีพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

    4. การสร้างทีมงาน (Team Building) หรือการสร้างกลุ่มในการพัฒนา วิธีจะเน้นที่ความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ความชำนาญในการตัดสินใจหรือการทำกิจกรรม ซึ่งจะช่วยในการปรับปรุงวิธีการติดต่อสื่อสาร การทำงานร่วมกัน และการเพิ่มประสิทธิภาพ

   5. การทำให้บุคคลที่สามเข้ามาแทรกแซง (Third-Party) เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มขึ้น จะทำให้เกิดอุปสรรคต่อการทำงาน ทีมที่ปรึกษาจะต้องสังเกต ถึงการกระทำและคุณภาพระหว่างสมาชิกในองค์กร และจัดเตรียมข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับประสิทธิภาะของกระบวนการ

5. องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organizations)

    1. ความหมายองค์การแห่งการเรียนรู้

        องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์การโดยเน้นการพัฒนาการเรียนรู้สภาวะของการเป็นผู้นำในองค์การ (Leadership) และการเรียนรู้ร่วมกัน ของคนในองค์การ (Team Learning) เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะร่วมกัน และพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่องทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน

      ผู้บริการในปัจจุบันนี้กำลังเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงในอัตราที่รวดเร็วมากนวัตกรรมที่ต่อเรื่องในเรื่องของสารสนเทศและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกับโลการภิวัฒน์ของตลาด ซึ่งทำให้เกิดความสับสนวุ่นวาย ผลที่เกิดขึ้นคือ หลักการและแนวทางการบริหารในอดีตไม่สามารถนำมาใช้ได้

     2. ที่มาของแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learn Organizations)

         แนวความคิดขององค์การแห่งการเรียนรู้ ได้มีการกล่าวถึงไว้ในวรรณกรรมต่างๆ ซึ่งย้อนหลังไปเมื่อประมาณ ค.ศ. 1978 คริส อาร์จีริส (Chris Argyris) ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาการศึกษาและพฤติกรรมองค์การของมหาวิทยาลัยฮาร์ดวาร์ด ร่วมกับศาสตราจารย์ด้านปรัชญา คือ โดนัล ชุน (Donald Schon)แห่งสถาบันเทคโนโลยีของแมซชาซูเสส (Massachusetts Institute of Technology: MIT) สร้างผลงานการเขียนที่เสนอแนวคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ไว้ แต่เนื่องจากผลงานเหล่านั้นมีลักษะเชิงวิชาการชั้นสูงยากต่อการศึกษาและเข้าใจ จึงทำให้ไม่ใคร่ได้รับความนิยมเท่าที่ควร (Argyris and Schon, 1978)

    3. แนวคิดของความสามารถในการเรียนรู้

         เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ สิ่งที่ช่วยสนับสนุนความสามารถในการเรียนรู้ขององค์การที่สำคัญมี 2 ประการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

         (1) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสะดวก (Facilitating Factors) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสะดวกเป็นผลมาจากโครงสร้างภายในองค์การและกระบวนการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความยากง่ายสำหรับการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น และประสิทธิผลในการเรียนรู้

         (2) วิธีการเรียนรู้ (Learning Mode) วิธีการเรียนรู้ได้แสดงให้เห็นวีธีการที่หลากหลายซึ่งองค์การได้พยายามสร้างสรรค์และทำให้เกิดการเรียนรู้มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าวิธีการเรียนรู้ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากวัฒนธรรมองค์การ (Organization s Culture) และประสบการณ์หรือเรื่องราวในอดีต นักวิจัยพฤติกรรมองค์การชื่อ (Danny Millำe)

   4. วินัย 5 ประการขององค์การแห่งการเรียนรู้

             วินัยประการที่ 1 การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) เป็นวินัยองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีความสำคัญมากที่สุด โดย ระบบ คือ ส่วนย่อยที่เกี่ยวเนื่องกันในส่วนใหญ่ จะสะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ของส่วนย่อยที่มีผลต่อส่วนใหญ่ โดยเฉพาะในเรื่องของความคิดที่เป็นระบบ เนื่องจากองค์กาาธุรกิจในปัจจุบันจะมีลักษณะการดำเนินงานอย่างเป็นระบบที่มีขอบเขตการดำเนินงานที่ต้องชัดเจนการที่จะพิจารณาข้อมูลเพียงส่วนเดี่ยวของระบบอาจทำให้พิจารณามองไม่เห็นภาพรวม ซึ่งจะทำให้มองปัญหาไม่ออกหรือแก้ปัญหาได้ไม่สมบูรณ์ โดยเราจะต้องสามารถมองภาพรวมขององค์การว่าเป็นระบบ ๆ หนึ่ง จึงจะทำให้องค์การพัฒนาไปได้

              วินัยประการที่ 2 การรอบรู้แห่งตน (personal Mastery) เป็นความสามารถในการเรียนรู้ระดับสูงของบุคคลที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มระดับของสามารถของคนที่สูงสุดในงานที่ตนรับผิดชอบ การฝึกฝนบรรมตนด้วยการเรียนรู้เสมอเป็นรากฐานที่สำคัญ จะเป็นการขยายขีดความสามารถให้เชี่ยวชาญมากขึ้น และเกิดความรู้ เมื่อเป็นเช่นนี้ก็จะส่งผลต่อองค์การ เพราะองค์การจะเรียนรู้ผ่านกลุ่มบุคคลที่มีการเรียนรู้เท่ากัน

             วินัยประการที่ 3 การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shares Vision) หมายถึง การมีวินัยทัศน์ร่วมกันของคนทั้งองค์การ องค์การแห่งการเรียนรู้ต้องเป็นองค์การที่สมาชิกทุกคนได้รับการพัฒนาให้มีวิสัยทัศน์สอดล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์การ เพื่อที่จะเกิดพลังและแนวคิดไปในทิศทางเดี่ยวกัน นำพาองค์การไปสู่จุดหมายได้ในที่สุด

            วินัยประการที่ 4 แบบจำลองความคิด (Mental Model) คือ รูปแบบทางความคิดที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมแบบจำลองความคิดเริ่มต้นขึ้นด้วยการมองภาพของตนเองก่อน คือพยายามที่จะค้นหาตัวเองและนำมาพิจารณารวมทั้งความสามารถที่จะรักษาสภาพการเรียนรู้และสร้างสมดุลระหว่างสิ่งที่เรากำลังค้นหา โดยใช่ความคิดวิจารญาณที่ถูกต้อง สมเหตุสมผล เพื่อประเมินสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และหาวิธีการพัฒนาที่เหมาะสมต่อไป

            วินัยประการที่ 5 การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) การเรียนรู้ถ้าเกิดในคนเดียว จะไม่ทำให้เกิดพลังอันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้นยการเรียนรู้ที่จะมีประโยชน์ คือ การเรียนรู้เป็นทีม จะเกิดจากการที่สมาชิกในทีมโอกาสเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ด้วยกัน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดและประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ การเรียนรู้เป็นทีมจะทำให้เกิดการแตกแขนงทางความคิด

      5. วิธีการเรียนรู้หรือกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งได้แก่

                  (1) การบรรยายและโปรแกรมการสอน (Lectures and syllabus-Based programmers) จะประกอบด้วนวีการใช้กรณีศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนรู้ได้เรียนรู้เกี่ยวกับข้อมูลใหม่ ๆ และสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

                  (2) การเรียนรู้โดยการจัดโปรแกรม (programmed Learning) เป็นการเรียนรู้โดยการฝึกอบรมทางด้านฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ โดยการทำการเรียนการสอนในก้องปฏิบัติการ ซึ่งพื้นฐานการเรียนคือการท่องจำ มีการบรรยายเนื่องหาและมีการฝึกปฏิบัติอย่างเพียงพอ ซึ่งจะทำให้เกิดความเคยชินในการเรียน

                  (3) การแสดงพฤติกรรมและการเรียนรู้แบบแสดงบทบาท จะเป็นการฝึกทักษะทางด้านการเรียนรู้ลีกษณะที่กูกกำหนดได้ล่างหน้า ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนปรับตัวและสามารถตัดแปลงลักษณะตามบทบาทที่ได้รับ

                  (4) แบบจำลองทางธุรกิจ (Business Simulations) เป็นการเรียนรู้แบบลองผิด ลองถูก (Trial & Error) และผลที่ป้อนกลับ (Feedback) ซึ่งผู้เรียนจะต่องปฎิบัติการโดยการออกแบบสภาพแวดล้อมในการเรียนให้เหมือนกับการปฏิบัติงานในธุรกิจนั้น ๆ ซึ่งจะถือว่าเป็นเกมในการเรียนรู้

                  (5) การเรียนรู้โดยการปฎิบัติและโปลแกรมกราพัฒนาภายนอกองค์การ (Action Learning and Outdoor Development programmers) เป็นการปรับเปลี่ยนการให้ความสนใจในพฤติกรรมของผู้เรียนไปเป็นการรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ  ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นการเรียนรู้เพื่อให้ได้ประสบการณ์ และเป็นการกระตุ้นให้เกิดการระมัดระวังตนเองมากขึ้น

                  (6) กิจกรรมที่ไม่มีใครสร้างที่สำคัญ (Relatively Unstructured Activities) ซึ่งจะคล้ายกับกลุ่มเผชิญหน้า (Encounter Groups) ละเป็นพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ โดยอาศัยประสบการณ์รวมที้งเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับตัวบุคคลทั้งทางด้านความรู้สึก (Feelings) สิ่งจูงใจ (Motives) และอารมณ์ (Emotions) เช่นเดียวกันการเรียนรู้ทางด้านความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม (Cognition) และพฤติกรรม (Behaviors) ซึ่งหลักของการเรียนรู้แบบนี้จะมีความเป็นอิสระและต้องอาศัยการปรับตัวในการเรียนรู้ เพื่อที่จะขจัดอุปสรรคที่เกิดขึ้น