

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

แบบสอบถาม

การวิจัย เรื่อง ศึกษาการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของธุรกิจน เขตอำเภอ เมือง  
จังหวัด เชียงใหม่

วัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย (โดยย่อ)

1. เพื่อศึกษาความรู้ ความ เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

รายละเอียดแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบไปด้วยข้อมูล 2 ส่วนคือ

1. ส่วนทดสอบความรู้ความ เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกลุ่มสร้างคุณภาพงาน  
(ให้ตอบ เพียง 1 ข้อ เท่านั้น)
2. ส่วนแบบสอบถามปัญหาในการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน  
(ตอบ เฉพาะข้อที่ท่านคิดว่าสำคัญที่สุดเพียง 1 ข้อ เท่านั้น)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

สุชิน รัตนมีชัย

รหัส 3324189

\*\* ขอให้ท่านใส่ เครื่องหมายวงกลมในข้อที่ท่าน เลือกตอบ \*\* รหัสแบบสอบถาม [ ] [ ]

-----1 2

ลักษณะหน่วยงานของท่าน

1. บริษัท เอกชน                      2. ธนาคารพาณิชย์                      3. รัฐวิสาหกิจ                      [ ]
- 3

แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการในกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

ข้อทดสอบที่                      \*\*\*ตอบได้ เพียง 1 ข้อ\*\*\*

1. หลังจากที่ดำเนินการจัดตั้งกลุ่มสร้างคุณภาพงานแล้วขั้นตอนต่อไปที่กลุ่มสร้างคุณภาพงานจะต้องดำเนินการคือ

1. จดทะเบียนหัวข้อ เรื่อง                      3. ประชุมระดมสมองค้นหาปัญหา                      [ ]
2. กำหนด เป้าหมาย                      4. รวบรวมข้อมูล                      4
5. วางแผนและกำหนดวิธีการแก้ไข

2. การจดทะเบียนหัวข้อ เรื่องที่จะทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานควรกระทำเมื่อไร

1. หลังจากกำหนดเป้าหมายแล้ว                      3. หลังจากรวบรวมข้อมูลแล้ว                      [ ]
2. หลังจากจัดตั้งกลุ่มสร้างคุณภาพงาน                      4. หลังจากวางแผนและกำหนดวิธีการแก้ไขแล้ว
5. ทำเมื่อไรก็ได้ไม่กำหนดตายตัว                      5

3. ท่านคิดว่าการจัดทำมาตรฐานการทำงานควรจัดทำในช่วงใด

1. เมื่อผลที่ได้ เป็นไปตาม เป้าหมาย                      2. เมื่อจัดทำสรุปผลและรายงาน                      [ ]
3. เมื่อมีการ เสนอผลงาน                      4. เมื่อทำกิจกรรม เรื่องดังกล่าว เสร็จสิ้นแล้ว
5. เมื่อผู้บังคับบัญชาให้จัดทำ                      6

4. โดยปกติวิธีใดของกลุ่มสร้างคุณภาพงานจะมาก่อนการสร้างแผนภูมิพาเรโต

- |                  |                  |                   |     |
|------------------|------------------|-------------------|-----|
| 1. แผนภูมิแกงปลา | 3. กราฟต่างๆ     | 5. การจำแนกข้อมูล |     |
| 2. ตารางตรวจสอบ  | 4. แผนภูมิควบคุม |                   | [ ] |

7

5. โดยปกติวิธีใดของกลุ่มสร้างคุณภาพงานจะมาหลังการสร้างแผนภูมิพาเรโต

- |                  |                  |                   |     |
|------------------|------------------|-------------------|-----|
| 1. แผนภูมิแกงปลา | 3. กราฟต่างๆ     | 5. การจำแนกข้อมูล |     |
| 2. ตารางตรวจสอบ  | 4. แผนภูมิควบคุม |                   | [ ] |

8

6. โดยปกติวิธีใดของกลุ่มสร้างคุณภาพงานที่น่าจะใช้ต่อกับวิธีการใช้ตารางตรวจสอบ

- |                  |                  |                  |     |
|------------------|------------------|------------------|-----|
| 1. แผนภูมิแกงปลา | 3. แผนภูมิพาเรโต | 5. แผนภูมิกระจาย |     |
| 2. แผนภูมิควบคุม | 4. ฮิสโตแกรม     |                  | [ ] |

9

7. หากกลุ่มสร้างคุณภาพงานของท่านต้องการทราบสาเหตุของปัญหาของผลที่เกิดขึ้น ด้วยการระดมสมองค้นหาสาเหตุอย่างละเอียดลึกซึ้ง มีขั้นตอนตามเหตุตามผล ท่านควรใช้เทคนิคในการวิเคราะห์ปัญหา

- |                  |                  |                   |     |
|------------------|------------------|-------------------|-----|
| 1. ตารางตรวจสอบ  | 3. แผนภูมิพาเรโต | 5. การจำแนกข้อมูล |     |
| 2. กราฟชนิดต่างๆ | 4. แผนภูมิแกงปลา |                   | [ ] |

10

ลิขสิทธิ์ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

8. หากข้อมูลที่จะนำเสนอ เป็นข้อมูลที่ต่อเนื่องกัน เช่น เวลา วันที่ เดือนและปี เพื่อสามารถเห็น การเปลี่ยนแปลงของข้อมูล ในช่วงเวลาต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ท่านควรรใช้เทคนิคใดในการนำ เสนอ

- |                 |                  |                   |     |
|-----------------|------------------|-------------------|-----|
| 1. ตารางตรวจสอบ | 3. แผนภูมิพาเรโต | 5. การจำแนกข้อมูล |     |
| 2. กราฟเส้น     | 4. แผนภูมิแกงปลา |                   | [ ] |
- 11

9. เทคนิคในการนำเสนอใดที่ใช้สำหรับแยกปัญหาเล็กออกจากปัญหาใหญ่และชี้ให้เห็นความแตกต่าง ของข้อมูลจากมากไปหาน้อย และใช้ เป็นหลักในการ เลือกปัญหามาทำกิจกรรม

- |                 |                  |                   |     |
|-----------------|------------------|-------------------|-----|
| 1. ตารางตรวจสอบ | 3. แผนภูมิพาเรโต | 5. การจำแนกข้อมูล |     |
| 2. กราฟต่างๆ    | 4. แผนภูมิแกงปลา |                   | [ ] |
- 12

10. ในกรณีที่ทำต้องการตรวจสอบการเปลี่ยนแปลง เพื่อหาสิ่งผิดปกติว่าอยู่ภายใต้ เกณฑ์กำหนดที่ต้อง การควบคุมหรือไม่ ตลอดจนใช้ เปรียบ เทียบผลก่อนแก้ปัญหาและหลังแก้ปัญหา ท่านควรรใช้ เทคนิค ใดในการนำเสนอ

- |                 |                  |                   |     |
|-----------------|------------------|-------------------|-----|
| 1. ตารางตรวจสอบ | 3. แผนภูมิพาเรโต | 5. การจำแนกข้อมูล |     |
| 2. กราฟต่างๆ    | 4. แผนภูมิควบคุม |                   | [ ] |
- 13

11. หลัก เกณฑ์สำคัญในการค้นหาปัญหามาทำกิจกรรม คือ

- |   |   |
|---|---|
| 1. เป็นปัญหาที่เกี่ยวกับสวัสดิการ ค่าจ้าง | 3. เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้อง เฉพาะหน่วยงานของตนเอง |
| 2. เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น  | 4. เป็นปัญหาที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานหน่วยงานตนเอง |
| 5. เป็นปัญหาอะไรก็ได้                     |   |
- [ ]

14

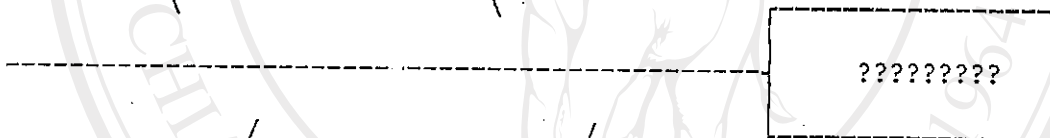
12. หัวข้อเกี่ยวกับเรื่องใดที่กลุ่มสร้างคุณภาพงานไม่ควรนำมาทำกิจกรรม

1. คุณภาพของสินค้า, บริการ
2. ความปลอดภัย
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบ
4. ประสิทธิภาพของงาน
5. การปรับปรุงสวัสดิการพนักงาน

[ ]

15

13. โดยปกติการใช้แผนภูมิแกงปลาค้นหาสาเหตุของปัญหาที่เลือกมาแก้ไข บริเวณหัวปลา (ตั้งรูป) จะถูกระบุ



1. สาเหตุของปัญหา
2. ผลของปัญหา
3. การแก้ไขปัญหา
4. ตัวปัญหา
5. ไม่ทราบ

[ ]

16

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

\*\*\*\* ตอบได้เพียง 1 ข้อ \*\*\*\*

แบบสอบถามปัญหาในการทำกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

\*\*\* เลือกตอบข้อที่สำคัญที่สุด เพียง 1 ข้อ \*\*\*

1. ปัญหาที่พบในการประชุมกลุ่มสร้างคุณภาพงานมากที่สุด

- |  |  |
|--|--|
| 1. สมาชิกมีความ เกรงใจต่อกันสูง        | 2. สมาชิกไม่กล้าแสดงความคิดเห็นในการประชุม |
| 3. ขาดความกระตือรือร้นในการประชุมกลุ่ม | 4. สมาชิกไม่สนใจการประชุม                  |
| 5. สมาชิกขาดประชุมบ่อย                 | 6. หัวหน้ากลุ่มผูกขาดการพูดคนเดียว         |
| 7. สมาชิกกลุ่มบางคนพูดมาก เกินไป       | 8. อื่นๆ (ระบุ)..... [ ]                   |

17

2. ปัญหาที่ท่านพบในช่วงระดมสมองค้นหาปัญหามาทำกิจกรรมมากที่สุดคือ

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| 1. สมาชิกไม่สนใจการค้นหาปัญหา           | 2. ให้ความสำคัญกับปัญหาไม่แน่นอน  |
| 3. มักจะนำข้อ เรื่องมา เป็นปัญหา        | 4. สมาชิกระดมสมอง เพียงคนไม่กี่คน |
| 5. หัวหน้ากลุ่มผูกขาด เสนอหัวข้อ เรื่อง | 6. อื่นๆ (ระบุ)..... [ ]          |

18

3. ปัญหาที่ท่านพบระหว่างการการแก้ไขปัญหามากที่สุด คือ

1. มักจะกำหนดการแก้ไขขึ้นมาอย่างไม่มิกฎ เกณฑ์
2. กำหนดการแก้ไขไม่ตรงกับสาเหตุของปัญหา
3. ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้กำหนดแนวทางแก้ไขให้
4. อื่นๆ (ระบุ)..... [ ]

19

4. ปัญหาที่ท่านพบระหว่างการจัดทำมาตรฐานมากที่สุด คือ

1. สมาชิกกลุ่มตั้งมาตรฐานให้สูงเกินไป
2. สมาชิกกลุ่มไม่สนใจจัดตั้งมาตรฐานการทำงาน
3. สมาชิกกลุ่มตั้งมาตรฐานขึ้นมาอย่างไม่มีการทบทวน
4. อื่นๆ (ระบุ) .....

[ ]

20

5. ปัญหาที่ท่านพบระหว่างการจัดเตรียม เสนอผลงานมากที่สุด คือ

1. ไม่มีสมาชิกกลุ่มช่วยกันทำอุปกรณ์ เสนอผลงาน
2. ขาดแคลนอุปกรณ์ เสนอผลงาน
3. หาดคนไป เสนอผลงานไม่ได้
4. อื่นๆ (ระบุ) .....

[ ]

21

6. เมื่อท่านทำกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เสร็จสิ้นแล้วผล เป็นอย่างไร

1. ไม่บรรลุผลแต่ตกแต่งข้อมูลให้บรรลุผล
2. สามารถนำผลไปปฏิบัติได้
3. ไม่สามารถนำผลไปปฏิบัติได้
4. ไม่ประสบผลสำเร็จ (ทำได้กึ่งๆ กลางๆ)
5. อื่นๆ (ระบุ) .....

[ ]

22

7. เหตุผลที่ไม่สามารถปฏิบัติตามผลของกิจกรรมได้

1. ไม่สามารถทำตามมาตรฐานได้
2. ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติ
3. ทำให้ต้องทำงานมากขึ้น
4. มีหลักการมากเกินไป
5. อื่นๆ (ระบุ) .....

[ ]

23



8. สาเหตุที่ทำให้ผลงานของกลุ่มสร้างคุณภาพงานไม่ประสบผลสำเร็จมากที่สุด

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 1. ขาดความสามัคคีภายในกลุ่ม        | 2. สมาชิกชอบทำงานคนเดียว               |
| 3. หัวหน้างาน เข้ามายุ่งมาก เกินไป | 4. ขาดน้ำใจในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน |
| 5. อื่นๆ (ระบุ) .....              | [ ]                                    |

24

9. สถานะของกลุ่มสร้างคุณภาพงานหลังจากทำกิจกรรม เสร็จสิ้นแล้วคือ

- |  |     |
|--|-----|
| 1. สมาชิกกลุ่มแตกกระจายออกไปจัดตั้งกลุ่มใหม่     |     |
| 2. สมาชิกกลุ่มยังคงเดิมและจะทำกิจกรรม เรื่องใหม่ |     |
| 3. ไม่สนใจทำกลุ่มสร้างคุณภาพงานต่อไป             |     |
| 4. อื่นๆ (ระบุ) .....                            | [ ] |

25

10. สาเหตุสำคัญที่สุดที่ทำให้กลุ่มสร้างคุณภาพงานไม่สนใจทำกิจกรรม เรื่องต่อไป

- |                                      |                        |
|--------------------------------------|------------------------|
| 1. มองไม่เห็นปัญหาที่จะนำมาทำกิจกรรม | 2. สมาชิกมีงานประจำมาก |
| 3. ของรางวัลไม่จูงใจ                 | 4. ไม่มีผลตอบแทน       |
| 5. ทำแล้วไม่ผลไปปฏิบัติไม่ได้        | 6. อื่นๆ (ระบุ) .....  |

26

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ข.

### รายละเอียดกลุ่มตัวอย่าง

#### กลุ่มธุรกิจพาณิชยกรรม จำนวน 23 ราย

- |                      |       |      |                          |
|----------------------|-------|------|--------------------------|
| 1. กลุ่มทานตะวัน     | จำนวน | 6 คน | บริษัทสยามยามาฮ่าจำกัด   |
| 2. กลุ่มสายนที       | จำนวน | 4 คน | บริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด |
| 3. กลุ่ม Small Man   | จำนวน | 3 คน | บริษัทสยามยามาฮ่าจำกัด   |
| 4. กลุ่ม Silver Bird | จำนวน | 4 คน | บริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด |
| 5. กลุ่ม Control     | จำนวน | 3 คน | บริษัทสยามยามาฮ่าจำกัด   |
| 6. กลุ่มห้วยแก้ว     | จำนวน | 3 คน | บริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด |

#### กลุ่มธุรกิจการเงิน จำนวน 26 ราย

- |                    |       |      |                       |                 |
|--------------------|-------|------|-----------------------|-----------------|
| 1. กลุ่มช้างเผือก  | จำนวน | 2 คน | ธนาคารกสิกรไทยจำกัด   | สาขาช้างเผือก   |
| 2. กลุ่มศรีดอนไชย  | จำนวน | 4 คน | ธนาคารกสิกรไทยจำกัด   | สาขาศรีดอนไชย   |
| 3. กลุ่มพิราบขาว   | จำนวน | 4 คน | ธนาคารกรุงเทพจำกัด    | สาขาช้างคลาน    |
| 4. กลุ่มคนรุ่นใหม่ | จำนวน | 8 คน | ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด | สาขาศรีนครพิงค์ |
| 5. กลุ่มเพชร       | จำนวน | 8 คน | ธนาคารกรุงเทพจำกัด    | สาขาสันป่าข่อย  |

#### กลุ่มรัฐวิสาหกิจ จำนวน 26 ราย

- |                    |       |       |  |
|--------------------|-------|-------|--|
| 1. กลุ่ม Inside13  | จำนวน | 3 คน  | สำนักงานบริการโทรศัพท์ เชียงใหม่ 2     |
| 2. กลุ่ม Cat.North | จำนวน | 10 คน | สำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคม เขตเหนือ   |
| 3. กลุ่มล้านนา     | จำนวน | 6 คน  | สำนักงานบริการโทรศัพท์ เชียงใหม่ 2     |
| 4. กลุ่มภูพิงค์    | จำนวน | 7 คน  | สำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์โทรเลข เขต 5 |

## ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-นามสกุล นายสุชิน รัตนมีชัย
- วัน-เดือน-ปีเกิด 17 ตุลาคม พ.ศ. 2508
- การศึกษา 2524 จบมัธยมศึกษาตอนต้นโรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม จ.สุโขทัย  
2527 จบมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม จ.สุโขทัย  
2531 จบปริญญาตรี สาขาการบัญชี คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- การทำงาน 2531-2532 นักบัญชี แผนกข้อมูล ส่วนบัญชีสำนักงานใหญ่ บริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด  
2533-2534 นักสถิติ งานการตลาด ส่วนภาคเหนือ บริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด  
2535-ปัจจุบัน นักวิเคราะห์ งานการตลาด ฝ่ายภาคเหนือ บริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved