

ชื่อ เรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ "ศึกษาการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของธุรกิจ ใน เขตอำเภอ เมือง  
จังหวัด เชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นายสุชิน รัตนมีชัย

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ จินตนา	สุนทรธรรม	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ นิโบล	นันทิภรณ์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤษณา	รัตนพฤกษ์	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง "ศึกษาการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของธุรกิจ ใน เขตอำเภอ เมือง จังหวัด เชียงใหม่" นี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความรู้ความ เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจ
2. เพื่อศึกษา เปรียบเทียบความรู้ความ เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจ
3. เพื่อศึกษานโยบายการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจ
4. เพื่อศึกษา เปรียบเทียบปัญหาในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพของพนักงานธุรกิจ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้เขียนได้แบ่งกลุ่มพนักงานของธุรกิจออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรม กลุ่มธุรกิจการเงินและกลุ่มรัฐวิสาหกิจ ซึ่งทั้ง 3 กลุ่มมีจำนวนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมรวม 116 คน ผู้เขียนได้ทำการสุ่มพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมให้เหลือเพียง 75 คน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายและมีเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบทดสอบความรู้ความ เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน และแบบสอบถามปัญหาในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานแล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS PC+) โดยหาค่าอัตราร้อยละ ค่าไคสแควร์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว (ONE-WAY) รวมถึง Newman-Keuls Test และรายงานผลการวิจัยแบบพรรณาเชิงวิเคราะห์ ปรากฏผลการศึกษาค้นคว้าดังนี้

1. ในการศึกษาความรู้ความ เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานพบว่า พนักงานกลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรมมีความรู้ความ เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มรัฐวิสาหกิจและกลุ่มธุรกิจการเงิน

2. ในการศึกษา เปรียบเทียบความรู้ความ เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจพบว่า พนักงานในกลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรม กลุ่มธุรกิจการเงินและกลุ่มรัฐวิสาหกิจมีความรู้ความ เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยพนักงานกลุ่มธุรกิจการเงินมีความรู้ความ เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานน้อยกว่ากลุ่มรัฐวิสาหกิจและกลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรมอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

3. ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มได้แก่

- 3.1 ปัญหาที่พบในการประชุมกลุ่มสร้างคุณภาพงานคือ สมาชิกไม่กระตือรือร้นในการประชุมกลุ่ม
- 3.2 ปัญหาที่พบช่วงระดมสมองค้นหาปัญหามาทำกิจกรรมคือ สมาชิกให้ความสำคัญกับปัญหาไม่แน่นอน
- 3.3 ปัญหาที่พบระหว่างการแก้ไขปัญหาคือ สมาชิกกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหานั้นมาอย่างไม่มีกฎเกณฑ์
- 3.4 ปัญหาที่พบระหว่างการจัดทำมาตรฐานการทำงานคือ สมาชิกตั้งมาตรฐานการทำงานขึ้นมาอย่างไม่มีกฎเกณฑ์
- 3.5 ปัญหาที่พบระหว่างการเตรียม เสนอผลงานคือ การไม่มีคนช่วยทำอุปกรณ์ เสนอผลงาน ทำให้ภาระงานตกหนักอยู่กับคนไม่กี่คน
- 3.6 ผลหลังจากที่ทำกิจกรรมเสร็จสิ้นคือ สมาชิกไม่สามารถนำผลที่ได้จากการทำกิจกรรมไปปฏิบัติได้
- 3.7 เหตุผลที่สมาชิกไม่สามารถปฏิบัติตามผลของกิจกรรม เนื่องจาก การขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติ
- 3.8 สาเหตุที่ผลงานของกลุ่มสร้างคุณภาพงานไม่ประสบผลสำเร็จได้แก่ หัวหน้างานเข้ามายุ่ง ขาดน้ำใจที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน งานประจำมีมากและต้องออกปฏิบัติงานต่างจังหวัด
- 3.9 สถานะของกลุ่มสร้างคุณภาพงานหลังทำกิจกรรมพบว่า สมาชิกไม่สนใจทำกิจกรรมต่อไป
- 3.10 สาเหตุที่สมาชิกไม่สนใจทำกิจกรรมเรื่องต่อไป เนื่องจาก สมาชิกมีงานประจำมาก ไม่มีเวลาทำกิจกรรม

4. ผลการเปรียบเทียบปัญหาในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มได้ผลดังนี้

4.1 พนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มมีปัญหาในการประชุมกลุ่มสร้างคุณภาพงานแตกต่างกัน โดยที่พนักงานกลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรมไม่กระตือรือร้นในการประชุมกลุ่ม กลุ่มธุรกิจการเงินสมาชิกไม่กล้าแสดงความคิดเห็นกลุ่มรัฐวิสาหกิจมีปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ สมาชิกเกรงใจกันสูงและสมาชิกไม่สนใจในการประชุม

4.2 พนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มมีปัญหาที่พบระหว่างการระดมสมองค้นหาปัญหามาทำกิจกรรมไม่แตกต่างกันในเรื่อง สมาชิกไม่สนใจค้นหาปัญหา สมาชิกให้ความสำคัญกับปัญหาไม่แน่นอนและสมาชิกระดมสมองเพียงไม่กี่คน

4.3 พนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มมีปัญหาที่พบระหว่างการแก้ไขปัญหาคือแตกต่างกัน โดยพนักงานกลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรมและกลุ่มรัฐวิสาหกิจกำหนดการแก้ไขไม่ตรงกับปัญหา ส่วนกลุ่มธุรกิจการเงินกำหนดการแก้ไขปัญหานั้นมาอย่างไม่มีกฎเกณฑ์

4.4 พนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มมีปัญหาที่พบระหว่างการจัดทำมาตรฐานการทำงาน ไม่แตก

ต่างกันในเรื่อง สมาชิกตั้งมาตรฐานการทำงานสูงเกินไป สมาชิกไม่สนใจตั้งมาตรฐานการทำงานและสมาชิกตั้งมาตรฐานการทำงานขึ้นมาอย่างไม่มีกฎเกณฑ์

4.5 พนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มมีปัญหาที่พบระหว่างการจัดเตรียม เสนอผลงานไม่แตกต่างกันในเรื่องไม่มีใครช่วยทำอุปกรณ์ เสนอผลงาน

4.6 ผลหลังจากทำกิจกรรมเสร็จสิ้นของพนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มแตกต่างกันโดยที่พนักงานกลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรมและกลุ่มธุรกิจการเงินสามารถนำผลที่ได้รับจากการทำกิจกรรมมาปฏิบัติได้ ส่วนกลุ่มรัฐวิสาหกิจไม่สามารถนำผลที่ได้รับจากการทำกิจกรรมไปปฏิบัติได้

4.7 พนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มมีสาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามผลของกิจกรรมได้ ไม่แตกต่างกันในเรื่อง สมาชิกไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงานได้และการขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติ

4.8 สาเหตุที่ทำให้ผลงานกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มไม่ประสบผลสำเร็จนั้นแตกต่างกัน โดยกลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรมสมาชิกขาดความสามัคคี กลุ่มธุรกิจการเงินสมาชิกชอบทำงานคนเดียว ส่วนกลุ่มรัฐวิสาหกิจมีสาเหตุอื่นไว้ได้แก่ สมาชิกต้องออกปฏิบัติงานต่างจังหวัดบ่อยและสมาชิกอยู่ไกลกัน

4.9 สถานะกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มหลังจากทำกิจกรรมแตกต่างกัน โดยที่กลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรมมีส่วนส่วนของสมาชิกที่จะทำกิจกรรม เรื่องใหม่ เท่ากับสมาชิกที่ไม่สนใจทำกิจกรรมต่อไป ส่วนกลุ่มธุรกิจการเงินสมาชิกจะทำกิจกรรม เรื่องใหม่ ในขณะที่สมาชิกกลุ่มรัฐวิสาหกิจไม่สนใจทำกิจกรรมต่อไป

4.10 พนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มไม่สนใจทำกิจกรรม เรื่องต่อไปนั้นมีสาเหตุแตกต่างกัน พนักงานกลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรมสมาชิกมีงานประจำมากและมองไม่เห็นปัญหาทำกิจกรรม เรื่องต่อไป กลุ่มธุรกิจการเงินสมาชิกมีงานประจำมาก ส่วนกลุ่มรัฐวิสาหกิจนอกจากสมาชิกมีงานประจำมากแล้วยังมีสาเหตุอื่นได้แก่ ขອງรางวัลไม่จูงใจ ไม่มีผลตอบแทนและทำกิจกรรมแล้วนำไปปฏิบัติไม่ได้

จากการศึกษาสรุปได้ว่าพนักงานของธุรกิจมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานยังไม่เพียงพอประกอบกับปัญหาต่างๆ มีส่วนผลักดันให้ผลงานการทำกิจกรรมของพนักงานธุรกิจส่วนใหญ่ไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ดังนั้นก่อนที่จะให้พนักงานทำกิจกรรมผู้บริหารควรมีการตรวจสอบความพร้อมของพนักงานก่อนทุกครั้ง รวมทั้งมีการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำกิจกรรม

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

Research Title Study of Quality Control Circle (QCC) of Business  
in Amphoe Muang Changwat Chiang Mai

Author Mr. Suchin Rattanameechai

M.B.A. Business Administration

Examining Committee:

Associate Prof. Chintana Soonthornthum Chairman

Associate Prof. Nilobol Nimkingrata Member

Assistant Prof. Krisana Ratanaprucks Member

### Abstract

The objectives of the research on "Study of Quality Control Circle (QCC) of Business in Amphoe Muang Changwat Chiang Mai" areas follows:

1. To study how businessmen acquire knowledge and comprehend the process as well as methods for the Quality Control Circle activities.
2. To compare all groups of businessmen in terms of acquisition of knowledge and comprehension of the process and methods for the Quality Control Circle activities.
3. To study about their running of the Quality Control Circle activities.

4. To compare problems of the study mentioned in 3.

In this study, I divided businessmen into three groups: the commercial, the financial and the public enterprise. 75 out 116 businessmen participating in the activities were selected to be subjects of my study. The selection was based on a simple random sampling and two tools for collecting data. One tool was for testing the subjects for their knowledge and comprehension of the process and methods for the Quality Control Circle activities. The other was in the form of questionnaires asking the subjects for their problems with

the Quality Control Circle activities. The data were analyzed by means of the readymade statistics program (SPSS PC+). The analysis included the finding of percentage, the Chi-square value, the variants (ONE-WAY) and Newman-Keuls Test.

The results of this study were as follows.

1. The commercial businessmen knew and comprehended the process and methods for the Quality Control Circle activities the best of all groups. In this respect, the public enterprise groups was superior to the financial group.

2. In terms of knowledge and understanding of the process and methods for the Quality Control Circle activities, businessmen in the three groups were found to be different from one another at a significant level of 0.01. The financial groups was poorer than the public enterprise and commercial groups at a significant level of 0.05.

3. The problems mostly found in the participation of members of the three groups included a lack of eagerness for the group meeting, the inconsistency in taking problems seriously and in working, a poor selection of solutions for problems, a poor establishment of a working standard, an interference of a boss, and the out-of-town type of job. In addition, a lack of help and generosity among members resulted in the workload problem among themselves. Due to the problems mentioned above, these businessmen could not do other activities; nor could they apply the results of the Quality Control Circle activities to their usual work.

4. From a comparative study on problems of the members in their Quality Control Circle activities, it was shown that businessmen in the three groups had different kinds of problems in such aspects as the Quality Control Circle activities meetings, problem-solving activities, the results of the Quality Control Circle activities,

factors which caused failure to the Quality Control Circle activities, the status of members after they completed their Quality Control Circle activities, including the reasons that they did not want to do a further Quality Control Circle activity.

The study also showed that there were several other aspects that members of all groups shared. That is, there was no difference in problems they encountered during a brainstorming session, during the establishment of a working standard and during the time they prepared their Quality Control Circle activity presentations. In addition, there was no difference among the three groups in factors that caused failure to an application of the results of the Quality Control Circle activities to business work.

It can be concluded from this study that businessmen did not have enough knowledge and comprehension in the process and methods for the Quality Control Circle activities. The results of the Quality Control Circle activities run by most businessmen were not quite satisfactory in terms of success, due to several kinds of problem. It is thus advisable that readiness of businessmen be checked before having them run the Quality Control Circle activities.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved