

บทที่ 4

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล

และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

- ผลการวิจัย เรื่อง "ศึกษาการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของธุรกิจ ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัด เชียงใหม่" ในสำนักงานของพนักงานธุรกิจจำนวน 75 คน สรุปผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วนคือ
- ส่วนที่ 1 ศึกษาความรู้ความ เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจ
 - ส่วนที่ 2 ศึกษา เปรียบ เทียบความรู้ความ เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจ
 - ส่วนที่ 3 ศึกษาปัญหาในการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจ
 - ส่วนที่ 4 ศึกษา เปรียบ เทียบปัญหาในการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้เขียนได้แบ่งกลุ่มพนักงานของธุรกิจออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรม กลุ่มธุรกิจการเงินและกลุ่มรัฐวิสาหกิจ ซึ่งทั้ง 3 กลุ่มมีจำนวนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมรวม 116 คน ผู้เขียนได้ทำการสุ่มพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมให้เหลือเพียง 75 คน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายและมี เครื่องมือที่ใช้ เก็บข้อมูลคือ แบบทดสอบความรู้ความ เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานและแบบสอบถามปัญหาในการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน แล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS PC+) โดยหาค่าอัตราร้อยละ ค่าไคสแควร์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว (ONE-WAY) และ Newman-Keuls Test พร้อมทั้งรายงานผลการวิจัยแบบพรรณนาเชิงวิเคราะห์ สรุปผลการศึกษาวิจัยดังนี้

1. ในการศึกษาความรู้ความ เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน พบว่าพนักงานกลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรมมีความรู้ความ เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มรัฐวิสาหกิจและกลุ่มธุรกิจการเงิน
2. ในการศึกษา เปรียบ เทียบความรู้ความ เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจพบว่า พนักงานในกลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรม กลุ่มธุรกิจการเงินและกลุ่มรัฐวิสาหกิจมีความรู้ความ เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำการกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานแตกต่างกันที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยพนักงานกลุ่มธุรกิจการเงินมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานน้อยกว่ากลุ่มรัฐวิสาหกิจและกลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มได้แก่

- 3.1 ในการประชุมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน สมาชิกไม่กระตือรือร้นในการประชุมกลุ่ม
- 3.2 ช่วงระดมสมองค้นหาปัญหาทำกิจกรรม สมาชิกให้ความสำคัญกับปัญหาไม่แน่นอน
- 3.3 ระหว่างการแก้ไข้ปัญหา สมาชิกกำหนดวิธีการแก้ไข้ปัญหาขึ้นมาอย่างไม่มีการวางแผน
- 3.4 ระหว่างการจัดทำมาตรฐานการทำงาน สมาชิกตั้งมาตรฐานการทำงานขึ้นมาอย่างไม่มีการวางแผน
- 3.5 ระหว่างการเตรียม เสนอผลงาน ไม่มีคนช่วยทำอุปกรณ์ เสนอผลงานทำให้ภาระงานตกหนักอยู่กับคนไม่กี่คน
- 3.6 หลังจากที่ทำกิจกรรมเสร็จสิ้นคือ สมาชิกไม่สามารถนำผลที่ได้จากการทำกิจกรรมไปปฏิบัติได้
- 3.7 สาเหตุที่สมาชิกไม่สามารถปฏิบัติตามผลของกิจกรรม เนื่องจาก การขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติ
- 3.8 สาเหตุที่ผลงานของกลุ่มสร้างคุณภาพงานไม่ประสบผลสำเร็จได้แก่ หัวหน้างานเข้ามายุ่ง ขาดน้ำใจที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน งานประจำมีมากและต้องออกปฏิบัติงานต่างจังหวัด
- 3.9 สถานะของกลุ่มสร้างคุณภาพงานหลังทำกิจกรรมพบว่า สมาชิกไม่สนใจทำกิจกรรมต่อไป
- 3.10 สาเหตุที่สมาชิกไม่สนใจทำกิจกรรม เรื่องต่อไป เนื่องจาก สมาชิกมีงานประจำมากไม่มี เวลาทำกิจกรรม

4. ผลการ เปรียบ เทียบปัญหาในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มได้ผลดังนี้

4.1 พนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มมีปัญหาในการประชุมกลุ่มสร้างคุณภาพงานแตกต่างกันโดยที่พนักงานกลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรมไม่กระตือรือร้นในการประชุมกลุ่ม กลุ่มธุรกิจการเงินสมาชิกไม่กล้า

แสดงความคิดเห็น กลุ่มรัฐวิสาหกิจมีปัญหาคืออื่น ๆ ได้แก่ สมาชิกเกรงใจกันสูงและสมาชิกไม่สนใจในการประชุม

4.2 พนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มมีปัญหาคือที่พบระหว่างการระดมสมองค้นหาปัญหามาทำกิจกรรมไม่แตกต่างกันในเรื่อง สมาชิกไม่สนใจค้นหาปัญหา สมาชิกให้ความสำคัญกับปัญหาไม่แน่นอนและสมาชิกระดมสมองไม่ถี่คน

4.3 พนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มมีปัญหาคือที่พบระหว่างการแก้ไขปัญหาคือแตกต่างกัน โดยพนักงานกลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรมและกลุ่มรัฐวิสาหกิจกำหนดการแก้ไขไม่ตรงกับปัญหา ส่วนกลุ่มธุรกิจการเงินกำหนดการแก้ไขปัญหาคือขึ้นมาอย่างไม่มีกฎเกณฑ์

4.4 พนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มมีปัญหาคือที่พบระหว่างการจัดทำมาตรฐานการทำงานไม่แตกต่างกันในเรื่อง สมาชิกตั้งมาตรฐานการทำงานสูงเกินไป สมาชิกไม่สนใจตั้งมาตรฐานการทำงานและสมาชิกตั้งมาตรฐานการทำงานขึ้นมาอย่างไม่มีกฎเกณฑ์

4.5 พนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มมีปัญหาคือที่พบระหว่างการจัดเตรียม เสนอผลงานไม่แตกต่างกัน ในเรื่องไม่มีคนช่วยทำอุปกรณ์ เสนอผลงาน

4.6 ผลหลังจากทำกิจกรรมเสร็จสิ้นของพนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มแตกต่างกัน โดยที่พนักงานกลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรมและกลุ่มธุรกิจการเงินสามารถนำผลจากการทำกิจกรรมไปปฏิบัติได้ ส่วนกลุ่มรัฐวิสาหกิจไม่สามารถนำผลจากการทำกิจกรรมไปปฏิบัติได้

4.7 พนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มมีสาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามผลของกิจกรรมได้ไม่แตกต่างกันในเรื่อง สมาชิกไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงานได้และการขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติ

4.8 สาเหตุที่ทำให้ผลงานกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มไม่ประสบผลสำเร็จแตกต่างกัน โดยกลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรมสมาชิกขาดความสามัคคี กลุ่มธุรกิจการเงินสมาชิกชอบทำงานคนเดียว ส่วนกลุ่มรัฐวิสาหกิจมีสาเหตุอื่น ๆ ได้แก่ สมาชิกกลุ่มต้องออกปฏิบัติงานต่างจังหวัดบ่อยและสมาชิกอยู่ไกลกัน

4.9 สถานะกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มหลังจากทำกิจกรรมแตกต่างกัน โดยกลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรมมีส่วนของสมาชิกที่จะทำกิจกรรม เรื่องใหม่ เท่ากับสมาชิกที่ไม่สนใจทำกิจกรรมต่อไป กลุ่มธุรกิจการเงินสมาชิกจะทำกิจกรรม เรื่องต่อไป ส่วนสมาชิกกลุ่มรัฐวิสาหกิจไม่สนใจทำกิจกรรมต่อไป

4.10 พนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มไม่สนใจทำกิจกรรม เรื่องต่อไปนี้มีสาเหตุแตกต่างกัน พนักงานกลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรมสมาชิกมีงานประจำมากและมองไม่เห็นปัญหาการทำกิจกรรม เรื่องต่อไป กลุ่มธุรกิจการเงินสมาชิกมีงานประจำมาก ส่วนกลุ่มรัฐวิสาหกิจนอกจากสมาชิกมีงานประจำมากแล้วยังมีสาเหตุอื่นๆได้แก่ ของรางวัลไม่จูงใจ ไม่มีผลตอบแทนและทำกิจกรรมแล้วนำไปปฏิบัติไม่ได้

การอภิปรายผลการศึกษา

จากการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ศึกษาการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของธุรกิจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากสมาชิกกลุ่มสร้างคุณภาพงานจำนวน 75 คน ของพนักงานธุรกิจ 3 กลุ่มจะเห็นว่ากลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรมมีความรู้ความเข้าใจสูงที่สุด รองลงมาคือกลุ่มรัฐวิสาหกิจและกลุ่มธุรกิจการเงินอาจเป็นไปได้ว่า กลุ่มธุรกิจพาณิชย์กรรมมีการให้ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรมดีกว่าทั้ง 2 กลุ่ม เช่น อาจจะทำให้วิธีการสัมมนาควบคู่ไปกับการแสดงหรือการพาไปศึกษาดูงาน กลุ่มรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่จะให้การสัมมนาและศึกษาจากโสตทัศนศึกษา ในขณะที่กลุ่มธุรกิจการเงินส่วนใหญ่จะให้การสัมมนาแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งอาจจะไม่เพียงพอที่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน สำหรับปัญหาที่พบในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่ม เช่น สมาชิกไม่กระตือรือร้นในการประชุมกลุ่ม สมาชิกให้ความสำคัญกับปัญหาไม่แน่นอน สมาชิกกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหายังไม่มีหลักเกณฑ์ สมาชิกตั้งมาตรฐานการทำงานขึ้นมาอย่างไม่มีกฎเกณฑ์ ไม่มีคนช่วยทำอุปกรณ์เสนอผลงาน สมาชิกไม่สามารถนำผลที่ได้จากการทำกิจกรรมไปปฏิบัติได้ การขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติ หัวหน้างานเข้ามายุ่ง ขาดน้ำใจที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน งานประจำมีมาก เป็นต้น ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นอาจเป็นไปได้ว่า การนำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานเข้ามาใช้ของผู้บริหารอยู่ในรูปของกิจกรรมของพนักงานมากกว่านำมาเข้ามาในรูปแบบของการทำงานสมัยใหม่รูปแบบหนึ่ง ทำให้พนักงานขาดความสนใจ ขาดจิตสำนึกและการมีส่วนร่วม กลุ่มสร้างคุณภาพงานจึงกลายเป็นของเล่นใหม่สำหรับพนักงาน การทำกิจกรรมเป็นไปอย่างขาดคุณภาพและล้มเหลว อีกประการหนึ่งตัวพนักงานยังไม่มีความพร้อมในการทำกิจกรรม พนักงานไม่สามารถรวมกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานกับงานประจำที่ทำอยู่ได้ ทำให้ดูเหมือนว่า กลุ่มสร้างคุณภาพงานทำให้ภาระงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามก็ดีกลุ่มสร้างคุณภาพงานส่วนหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นในแต่ละธุรกิจ ล้วนแต่ริเริ่มนำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานเข้ามาใช้ในสำนักงาน

โดยผู้บริหารระดับสูง แต่จากการทดสอบความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของพนักงานธุรกิจทั้ง 3 กลุ่มพบว่า พนักงานของธุรกิจมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานเพียงร้อยละ 42 เท่านั้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่ายังคงมีพนักงานธุรกิจบางส่วนยังไม่เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานอย่างเพียงพอ แม้ว่าการนำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานเข้ามาใช้ในสำนักงานจะมีการสัมมนาให้ความรู้แก่พนักงานมาแล้วก็ตาม นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานธุรกิจบางส่วนไม่เข้าใจถึงเจตนารมณ์ของการนำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานเข้ามาใช้ในสำนักงาน เมื่อลงมือทำกิจกรรมทำให้พนักงานธุรกิจมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ ดร.สุรศักดิ์ นานานุกูล ที่ว่า"ก่อนจะนำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานเข้ามาใช้นั้น ผู้บริหารจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการนำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานมาใช้ก่อนว่า มีวัตถุประสงค์อย่างไรเพราะถ้าองค์การมุ่งหวังที่จะนำกลุ่มสร้างคุณภาพงานเข้ามาแก้ไขปัญหาย่างทันทีทันใด ก็จะก่อให้เกิดปัญหาการปรับตัวของพนักงานและอาจก่อให้เกิดการต่อต้านกลุ่มสร้างคุณภาพงานขึ้นมาได้" ในส่วนของการศึกษาปัญหาในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานนั้นพบว่าปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่จะมีสาเหตุหลักสำคัญ 3 ประการคือ

ประการแรกปัญหาที่เกี่ยวกับคนที่ต้องมาทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ บางครั้งทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันภายในกลุ่มสร้างคุณภาพงาน ก่อให้เกิดความแตกแยกไม่ร่วมมือกันทำกิจกรรม ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนมากจึงพบในลักษณะของการขาดความสามัคคีที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้ภาระงานตกหนักอยู่กับสมาชิกกลุ่มบางคน ผลสุดท้ายทำให้สมาชิกผู้นั้นเกิดความเบื่อหน่ายที่จะทำกิจกรรมเป็นกลุ่ม

ประการที่สองปัญหาที่เกิดจากเทคนิคการใช้เครื่องมือที่จะมาช่วยในการทำกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของผู้ช่วยศาสตราจารย์นิโบล นิมกิงรัตน์ที่ว่า"ในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานนั้น สิ่งที่เป็นอุปสรรคสำคัญยิ่งอย่างหนึ่งของกลุ่มผู้ทำกิจกรรมก็คือ "ไม่รู้ว่าจะวัดสภาพปัจจุบันของปัญหาที่หาอย่างไรจะใช้ เครื่องมือชนิดใดมาเป็นตัววัด" ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในเรื่องของการให้ความสำคัญของปัญหาที่จะนำมาทำกิจกรรมไม่แน่นอน สมาชิกกลุ่มสร้างคุณภาพงานส่วนใหญ่จึงใช้วิธีการกำหนดปัญหาขึ้นมาอย่างไม่มีการกำหนด แทนที่แทนการใช้ เครื่องมือวัดสภาพปัญหา ส่งผลให้กลุ่มสร้างคุณภาพงานทำกิจกรรมไม่ตรงกับปัญหา ดังนั้นแนวทางในการแก้ไขปัญหาก็ไม่สามารถกำหนดขึ้นมาได้ เช่นเดียวกัน

ประการที่สามปัญหาในเรื่องนโยบายการใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของผู้บริหาร จากการศึกษ พนักงานของธุรกิจส่วนใหญ่ยังไม่พร้อมที่จะทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานสาเหตุเนื่องจาก

พนักงานของธุรกิจยังไม่เข้าใจในหลักการและอุดมการณ์ในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน ตลอดจนยังไม่เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานอย่างเพียงพอ ถึงแม้จะได้รับการสนับสนุนให้ทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานจากผู้บริหารระดับสูงก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมชาย ลักขานานุรักษ์และคณะที่ว่า "การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาระดับสูงต่อการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานของกรมพลศึกษามีอยู่ในระดับมากที่สุดนั้น ผู้วิจัยยังถือว่ายังไม่เพียงพอที่จะทำให้นักกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานมาใช้ในกรมพลศึกษาประสบผลสำเร็จ อย่างแพร่หลาย เพราะการสนับสนุนที่ผู้บริหารให้การกับการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานในครั้งนี้ อาจถือได้ว่า เป็นการสนับสนุนทางวัตถุ ซึ่งไม่เพียงพอ" จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นก่อให้เกิดปัญหาหลังจากทำกิจกรรมเสร็จสิ้นแล้วคือ พนักงานธุรกิจที่ทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานรู้สึกว่าการสร้างคุณภาพงานทำให้ภาระงานเพิ่มมากขึ้นหรือเมื่อทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานเสร็จสิ้นแล้วก็ไม่ได้ใช้ประโยชน์จากผลที่ได้รับ ซึ่งหากผู้บริหารดำเนินนโยบายกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เริ่มต้นด้วยการสร้างจิตสำนึกในจิตใจของพนักงานให้เข้าใจว่า กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานไม่ได้ทำให้งานของพนักงานเพิ่มขึ้น แต่กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานเป็นวิธีการทำงานสมัยใหม่ที่ช่วยปรับปรุงการทำงานซึ่งจะส่งผลให้งานประจำที่เคยทำอยู่ลดลงทั้งขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ธุรกิจควรพิจารณาความเหมาะสมในการนำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เข้ามาใช้ในสำนักงานว่า ควรใช้กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานอย่างเต็มรูปแบบหรือนำเฉพาะส่วนที่สามารถปรับใช้กับองค์การได้มาทำทั้งนี้ เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่า กิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ยุ่ยยาก สลับซับซ้อนเกินไปจนเกิดความเบื่อหน่ายในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรม

ข้อเสนอแนะและอุปสรรค

1. ข้อเสนอแนะในการศึกษาคั้งนี้ (เพื่อ เสนอแนะแก่ผู้วิจัยครั้งต่อไป)

1. แบบทดสอบความรู้ความ เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน ควรจะปรับปรุงระดับของความยาก-ง่ายของแบบทดสอบให้ดีขึ้น
2. ในการตอบแบบสอบถามของสมาชิกกลุ่มสร้างคุณภาพงาน ควรมีการนัดแนะสมาชิกกลุ่ม เป็นการเฉพาะจะทำให้ได้รับข้อมูลที่ชัดเจน
3. ควรสอบถามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานด้วย

เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการสนับสนุน ส่งเสริมให้การทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานประสบผลสำเร็จ

4. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาปัจจัยอื่นๆ เช่น เพศ อายุ การศึกษา วัฒนธรรมองค์การ ว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานหรือไม่

2 ข้อเสนอแนะในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

ในการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ ผู้เขียนใคร่ขอเสนอแนะ เสริมแนวทางการพิจารณาทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานในสำนักงานไว้ดังต่อไปนี้

1. ก่อนที่จะนำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เข้ามาใช้ในสำนักงาน ผู้บริหารจะต้องทำความเข้าใจในแนวคิด เกี่ยวกับอุดมการณ์และหลักการดำเนินกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานให้เข้าใจ อย่างถ่องแท้ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริหารจะสามารถกำหนดแนวทางในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะผู้บริหารจะต้องให้ข้อตกลงที่จะนำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เข้ามาใช้ในสำนักงาน ด้วยการจัดตั้งคณะทำงาน เป็นการเฉพาะและการประกาศนโยบาย วัตถุประสงค์ของการนำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน เข้ามาใช้อย่างเด่นชัด ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจและมีแนวทางในการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน

2. การให้ความรู้ความเข้าใจใน เรื่องกลุ่มสร้างคุณภาพงานแก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร ให้เข้าใจในอุดมการณ์และหลักการดำเนินงานกลุ่มสร้างคุณภาพงานอย่างแท้จริง ลำพังวิธีการสัมมนา เพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้พนักงานเข้าใจได้ดี ควรที่จะใช้วิธีการอื่นๆ ควบคู่ไปด้วย เช่น การแสดงบทบาทสมมุติ เป็นต้นและก่อนที่จะให้พนักงาน เริ่มทำกิจกรรมควรที่จะมีการตรวจสอบความพร้อมในด้านต่าง ๆ เสียก่อน เช่น ความพร้อมในเรื่องความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน ความพร้อมในด้านจิตสำนึกการปรับปรุงงานและการทำงาน เป็นต้น

3. การจัดเตรียมพนักงาน เพื่อทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงานธุรกิจควร เปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความพร้อมในการทำกิจกรรมจริงๆ ได้เข้าร่วมทำกิจกรรมโดยปราศจากการบังคับทั้งทางตรงและทางอ้อม เพราะการได้กลุ่มสร้างคุณภาพงานที่มีขนาดเล็กแต่เต็มใจที่จะพัฒนาตนเอง ย่อมมีทิศทางและความตั้งใจที่ดีกว่ากลุ่มสร้างคุณภาพงานที่มีปริมาณมากแต่ไม่เต็มใจ เพราะ นอกจากจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการทำกิจกรรมจำนวนมากแล้ว ผลที่ได้รับก็ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่เสียไปและยังเป็นการทำลายกลุ่มสร้างคุณภาพงานไปในตัวอีกด้วย

4. ธุรกิจไม่ควรที่จะกำหนดกฎ เกณฑ์และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวกับกลุ่มสร้างคุณภาพงานให้มากนัก เพื่อให้สมาชิกกลุ่มสร้างคุณภาพงานรู้สึกว่ามีข้อจำกัดในการทำกิจกรรมมากเกินไป ทั้งนี้ เพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีให้ เหมือนกับ เป็นการทำงานตามปกติของพนักงาน

5. ผู้บริหารระดับสูงควรหา เวลาที่จะติดตามผลการทำกิจกรรม เช่น การเข้าไปร่วมสังเกตการณ์ การประชุมของสมาชิก ทั้งนี้ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำกิจกรรม ตลอดจนติดตามผลของการทำงานตามมาตรฐานการทำงานที่กลุ่มสร้างคุณภาพงานกำหนดไว้ และการหา เหตุผลของการหยุดทำกิจกรรมของพนักงาน

3. อุปสรรคในการศึกษา

1. ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลไม่ ให้อ่านวย เนื่องจากผู้ตอบข้อมูลต้อง เสียเวลาทำงานมาตอบแบบสอบถามและไม่สามารถนัดแนะสมาชิกกลุ่มสร้างคุณภาพงานนอก เวลาการทำงานได้ ทำให้ เร่งรีบตอบแบบสอบถาม บางครั้งทำให้อ่านแบบสอบถาม เข้าใจไม่ถูกต้อง

2. ผู้วิจัยมีความรู้ทางด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติไม่ดีพอ ทำให้การประมวลผลต้อง ล่าช้าออกไปผลลัพธ์ที่ได้ดีความไม่ตรงกับ เจเนอราลล์ ซึ่งก็ได้รับความกรุณาจากรองศาสตราจารย์รัชณี ตียพันธ์และอาจารย์ มาลี ตระการศิรินนท์ เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved