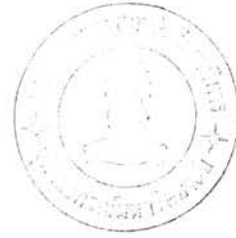


บทที่ 1



บทนำ

ความสำคัญของเรื่อง

การปฏิวัติอุตสาหกรรมในศตวรรษที่ 19 นับเป็นจุดเริ่มต้นของประวัติศาสตร์ การพัฒนาในหลาย ๆ ด้านของมนุษย์ กล่าวคือมีการขยายตัวของการผลิต โดยมีการผลิตราวละมาก ๆ เพื่อตอบสนองต่อการขยายตัวของการบริโภคของประชาชน และยังส่งผลให้ต้องมีการคิดค้นระบบการสื่อสารและเทคโนโลยี ทางการผลิตที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองการขยายตัวทางด้านปริมาณและคุณภาพของมนุษย์เอง

เมื่อมีการขยายตัวในด้านการเศรษฐกิจ และสังคมการผลิตแล้ว ระบบการจ้างงานในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ก็เริ่มมีคืบมากขึ้น และเกิดเป็นระบบโรงงานที่มีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์การผลิตที่ทันสมัยมากขึ้น ซึ่งระบบโรงงานแบบนี้ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างการบริหารแรงงานอย่างมาก กล่าวคือ 1.อำนาจหน้าที่ในการบริหารจะเปลี่ยนมาเป็นของพ่อค้า นายทุนตามความจำเป็นของระบบโรงงานที่ต้องการลงทุนในเครื่องมือและอุปกรณ์ที่แพงขึ้น แทนที่จะเป็นของนายช่างผู้มีฝีมือดังแต่ก่อน ซึ่งสภาพเช่นนี้ได้ส่งผลให้เกิดชนชั้นใหม่ขึ้นมา คือชนชั้นกรรมาชีพ บุคคลเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะต้องเป็นคณงานอยู่ตลอดไป โอกาสที่จะเปลี่ยนฐานะไปเป็นเจ้าของกิจการเองดังเช่นแต่ก่อนนั้นน้อยมาก เพราะการดำเนินกิจการเองต้องใช้เงินทุนเป็นจำนวนมาก เพื่อจัดหาปัจจัยการผลิตต่าง ๆ เช่น วัตถุดิบ ที่ดิน และเครื่องจักรกล

ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้นได้ก่อให้เกิดปัญหาที่ซับซ้อนขึ้นในความสัมพันธ์ระหว่างผู้คนต่าง ๆ ที่มีหน้าที่การงานเกี่ยวข้องกับระบบอุตสาหกรรม เจ้าของระบบการผลิตหรือเจ้าของเงินทุนก็มุ่งหวังที่จะให้เกิดการเพิ่มผลผลิต เพื่อส่งผลให้กิจการมีกำไรสูงสุด ในขณะที่ชนชั้นกร-

มาซึ่งก็เกิดความสับสน และแสวงหาคำตอบในความหมายและความก้าวหน้าของอาชีพ ในช่วงเวลานั้นได้มีแนวคิดหลาย ๆ แนวคิดที่เกี่ยวกับการบริหารแรงงานและปัจจัยการผลิตอื่น ๆ ให้เกิดผลกำไรสูงสุดแก่กิจการ บางกลุ่ม เชื่อว่าประสิทธิภาพของงานจะเกิดจากการวางระบบที่เข้มงวด จึงมีการสร้างระบบที่เข้มงวดขึ้นควบคุมการทำงาน โดยกำหนดให้ทุกอย่างเป็นไปโดยมีหลักเกณฑ์ ทั้งคนและงานต่างต้องจัดเป็นระบบที่ชัดเจนไปทั้งหมดทุกอย่าง มีคำบรรยายงานระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน วิธีการเคลื่อนไหวและเวลาการทำงาน ตลอดจนรายละเอียดทุกขั้นตอนของการทำงานต่าง ๆ ก็จะมีการระบุไว้เป็นรายละเอียดไว้หมด วิธีการเช่นนี้คือการบริหารงานแบบมุ่งระบบของเฟรเดอริช คัมบลิว เทย์เลอร์ (Frederich W. Taylor) ศาสตราจารย์ทางการบริหารรุ่นแรกที่เคยเชื่อว่า "ในอดีตทุกอย่างปล่อยให้ขึ้นกับคนหมดแต่ในอนาคตระบบจะต้องมาก่อนสิ่งอื่น" เพราะเชื่อว่าระบบจะสามารถบีบเค้นเอาความมีประสิทธิภาพจากตัวบุคคลนั้นๆ ได้ แต่ก็ยังมีนักอุตสาหกรรมชาวอังกฤษที่ชื่อ¹โรเบิร์ต โอเวน (Robert Owen : ค.ศ.1771 - 1858) ซึ่งเป็นผู้สร้างตัวเองขึ้นมาจากคนที่มีความยากจนในตอนแรกจนกลายเป็นเจ้าของโรงงานอุตสาหกรรมทอผ้าขนาดใหญ่ของอังกฤษ ได้ริเริ่มจัดระบบการให้สวัสดิการที่ดีแก่กรรมกรภายในโรงงานของเขาโดยการอ้างว่า ถ้ากรรมกรภายในโรงงานได้รับการเอาใจใส่ดูแลอย่างดีแล้วผลจากการใช้แรงงานของกรรมกรก็จะดีด้วย ซึ่งปรากฏว่า ระบบการจัดสวัสดิการที่ดีให้แก่กรรมกรภายในโรงงานทอผ้าของเขานั้น ทำให้เขาเป็นเจ้าของโรงงานที่สามารถเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้น ไม่ต้องประสบปัญหายุ่งยากเกี่ยวกับเรื่องแรงงานดังเช่นที่โรงงานอื่น ๆ ในอังกฤษยุคหลังปฏิวัติอุตสาหกรรมประสบกัน ซึ่งเราจะเห็นได้ว่าแนวคิดแบบนี้เป็นที่แพร่หลายในปัจจุบันเพราะในสังคมปัจจุบันมีคนและองค์การธุรกิจเพิ่มมากขึ้น คนได้รับการศึกษามากขึ้น มีทางเลือกและมีความคิดความรู้สึกเป็นของตนเองมากขึ้น ประกอบกับระบบธุรกิจที่มีการแข่งขันแบบเสรี และหน่วยงานรัฐบาลก็ได้มีการออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองความคิดความเป็นธรรมในสังคม ทำให้องค์การธุรกิจไม่สามารถหากำไรสูงสุด โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม สังคมและความต้องการของคนในองค์การได้อีกต่อไป

¹Robert Owen, A New View of Society and Report to the country of Lanark (Harmondsworth : Penquin Book 1969), อ้างถึงในกรรมกรไทยกับปัญหาแรงงาน, หน้า 1.

ได้มีผู้วิจัยถึงปัญหาของงานในสังคมอุตสาหกรรมปัจจุบัน¹ พบว่าปัญหาแรกก็คือ ปัญหาการว่างงาน ซึ่งจากการวิจัยผลปรากฏออกมาว่า มนุษย์ต้องการหาคคุณค่าและความหมายให้ตัวเองด้วยการทำงาน การไม่มึงงานทำ ทำให้มนุษย์เกิดปัญหาในด้านคุณค่าขึ้น งานจึงมีส่วนสัมพันธ์กับคุณค่าของมนุษย์ ปัญหาที่สองคือ ปัญหาของลักษณะงานที่เป็นอยู่ในสังคมอุตสาหกรรมและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ กล่าวคืองานในสังคมอุตสาหกรรมโดยส่วนใหญ่ไม่สามารถให้คุณค่าของความเป็นมนุษย์แก่คนงานได้ จะมึงงานส่วนน้อยเท่านั้นที่จะทำลายตัวคุณค่าความเป็นมนุษย์

จากผลการวิจัยข้างต้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่ามนุษย์ในปัจจุบันได้ทุ่มเทเวลาให้กับ การแสวงหาคคุณค่าของความเป็นมนุษย์มากขึ้น และภายใต้กระแสความคิดที่อยู่ท่ามกลางความสับสนของมนุษย์ในยุคสังคมอุตสาหกรรมในปัจจุบัน ก็เกิดมีลักษณะการบริหารที่สามารถตอบรับความสับสนอันนี้ขึ้นในประเทศญี่ปุ่น หลังจากที่ Dr. Ishikawa ได้เผยแพร่แนวคิดที่ทำให้มีการพัฒนาการบริหารงานมาเป็นการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (Quality Control Circle : QCCD) ซึ่งเป็นหลักการบริหารที่พยายามให้ความสำคัญในคุณค่าของมนุษย์ทุกระดับให้เป็นผู้มีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของงานที่ตนทำ ไม่ใช่เป็นแค่ลูกจ้างซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าการบริหารงานแบบนี้ทำให้ญี่ปุ่นประสบความสำเร็จทางด้านเศรษฐกิจมากจนกลายเป็นผู้นำทางด้านเศรษฐกิจของโลก แม้แต่อเมริกาหรือประเทศทางแถบยุโรปเองก็ยังโคจรุกรานทางด้านเศรษฐกิจจนในปัจจุบันประเทศต่าง ๆ ไคยยื่นขอเรียกร้องต่อรัฐบาลญี่ปุ่นให้ช่วยผ่อนคลาปัญหาเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น เนื่องจากการแผ่ขยายตัวอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจญี่ปุ่น

ในปัจจุบันมีผู้ค้นหาเบื้องหลังความสำเร็จของประเทศญี่ปุ่นอย่างมากพร้อมทั้ง ได้มีการศึกษาระบบการบริหารงานของญี่ปุ่นกันอย่างกว้างขวาง แม้แต่ประเทศอเมริกา เองก็ได้พยายามนำแนวทางการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมเข้าไปใช้ในประเทศของตน สำหรับประเทศไทยก็ได้้นำแนวทางการบริหารแบบมีส่วนร่วมนี้เข้ามาใช้เมื่อประมาณ 10 กว่าปีมาแล้ว และได้มีการเผยแพร่เข้าไปในหลายหน่วยงาน แต่เนื่องจากมีสภาพของปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นผลมาจากเงื่อนไขและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน จนเราอาจจะกล่าวได้ว่าในการบริหารงานนั้นมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นพลวัต มากมาย เช่น เงื่อนไขทางสภาพสังคม ลักษณะการจ้างงานหรือแม้แต่วันธรรมของแต่ละ

¹ วิศิษฐ์ วังวิญญู "งานกับเล่น", ปาจารย์สาร 12 (มิ.ค. - เม.ย. 28) : 71

ชาติก็ล้วนมีผลต่อแนวทางการบริหารทั้งสิ้น ดังนั้นการบริหารงานจึงไม่ใช่สินค้าสำเร็จรูปที่สามารถจะถ่ายทอดหรือนำไปใช้กันอย่างไม่มีศิลปะ แต่ถ้าจะกล่าวว่า QCC เหมาะกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมของประเทศญี่ปุ่นเท่านั้นก็ไม่อาจจะยอมรับได้ ด้วยเหตุผลดังนี้คือ

1. การกำหนดเอกลักษณ์วัฒนธรรมที่ตายตัวของชาติโคชาติหนึ่งให้เป็นเอกภาพโดยไม่มีข้อแตกต่างเหลื่อมล้ำนั้นทำได้ยาก ดังหลักฐานอ้างอิงที่ว่า¹ ในช่วงสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 จนกระทั่งถึงช่วง ค.ศ. 1955 นั้น นักวิชาการชาวอเมริกันมักจะนิยมสร้างผลงานวิจัยเกี่ยวกับลักษณะประจำชาติ แต่หลังจากนั้นงานประเภทนี้ก็เลิกได้รับความนิยมเพราะนักวิชาการต่างเห็นพ้องตรงกันว่า "การจะกล่าวว่าคุณลักษณะแบบใดแบบหนึ่งเป็นลักษณะประจำของชนชาติโคชนชาติหนึ่งนั้นเป็นที่ยอมรับได้ยาก เพราะประชาชนของแต่ละชาติมีเป็นจำนวนหลายล้านคน การเขียนรายงาน โดยเก็บข้อมูลจากคนไม่กี่คนแล้วนำข้อมูลจากคนไม่กี่คนนี้มาเสนอว่า เป็นข้อสรุปเกี่ยวกับลักษณะประจำชาติ จะทำให้ผู้เขียนมองข้ามหรือละเลยข้อแตกต่างปลีกย่อย ทั้งนี้เพราะผู้เขียนถือสมมติฐานว่าบุคคลแต่ละคนเป็นส่วนประกอบของภาพรวม เมื่อได้ภาพรวมแล้ว ข้อแตกต่างก็รวมอยู่ในภาพรวมนั้นแล้ว"

2. วัฒนธรรมของแต่ละชาติอาจจะมีจุดร่วมกันได้ เพราะมนุษย์เราได้มีการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมกันมาตั้งแต่โบราณแล้ว

แต่การจะจัดสรรแนวทางการบริหารให้เหมาะสม และสอดคล้องกับวัฒนธรรมโดยรวมของสังคมไทยนั้น ก็คงจะไม่สามารถหยิบการบริหารในแบบของญี่ปุ่นมาใช้ได้เลย แต่น่าจะมีการศึกษาถึงจุดเด่นของแนวความคิด พร้อมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำกลุ่มคุณภาพเข้ามาใช้เพื่อจะได้ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ดังที่กล่าวแล้วในข้างต้นว่าการบริหารไม่ใช่สินค้าสำเร็จรูปที่จะสามารถถ่ายทอด หรือนำไปใช้กันอย่างไม่มีศิลปะ เพราะเงื่อนไขและสภาพที่แตกต่างกันของผู้ให้และผู้รับอาจจะส่งผลกระทบต่อในค่านิยมต่อการบริหารงานนั้น ๆ ได้ ดังนั้นการที่เราจะนำเอาระบบการบริหารแบบใดแบบหนึ่งเข้ามาใช้ในองค์กร จึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาให้เข้าใจลึกซึ้งถึงแก่นปรัชญาของ

¹ "คอก เบญจมาศกับคาบชามูไร" เอกสารทางวิชาการของสถาบันเอเชีย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระบบการบริหารนั้น ๆ และนำมาปรับปรุงพัฒนาในด้านรูปแบบและวิธีการเพื่อให้เหมาะสม และ สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมโครงสร้างขององค์กรของเรา จึงจะเกิดประโยชน์อย่างแท้จริงได้

วัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการนำกลุ่มคุณภาพเข้ามาใช้ในธุรกิจ อุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทยครั้งนี้ จึงอาจจะแบ่งออก เป็นหัวข้อที่สำคัญได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะการบริหารกลุ่มคุณภาพในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทยว่ามี การบริหารไปในแนวทางใด และมีความสัมพันธ์กับการบริหารงานทั่วไปขององค์กรอย่างไร
2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการนำกลุ่มคุณภาพมาใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทย เพื่อหาสาเหตุและปัจจัยที่เป็นผลกระทบต่อนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น
3. ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงาน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการที่จะแก้ไข ปัญหาและเป็นข้อมูลในการพัฒนา การบริหารกลุ่มคุณภาพ

สมมติฐานที่ใช้ในการศึกษา

จากการสำรวจโครงสร้างของกลุ่มคุณภาพ ประกอบกับได้มีโอกาสพูดคุยกับสมาชิกในกลุ่มคุณภาพของบริษัทต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้คือ

1. ปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดโครงสร้างการบริหารกลุ่มคุณภาพคือตำแหน่งงานภายในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต
2. ปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการนำกลุ่มคุณภาพมาใช้คือ ระดับการศึกษาของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตที่มีอัตราเฉลี่ยต่ำกว่าชั้นประถมศึกษาปีที่ 7

ขอบเขตของการศึกษา

เนื่องจากในปัจจุบันนี้ มีบริษัทต่าง ๆ ได้นำเอาระบบการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในรูปแบบของ QCC ไปใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยในบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงความพร้อมและความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ ของบริษัทเอง ซึ่งจะทำให้บริษัทไม่สามารถดำเนินกิจกรรม QCC ได้อย่างมีมาตรฐานเพียงพอ อันอาจจะส่งผลให้เกิดปัญหาและอุปสรรคเพิ่มมากขึ้นมาในหลายๆ ด้าน จนไม่สามารถหาสาเหตุได้ ดังนั้นเพื่อความถูกต้องและเหมาะสมของการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาโดยกำหนดให้

"ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต" ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ หมายถึง

1. กิจการที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อผลิตสินค้าออกจำหน่าย
2. มีการทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพมาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี และในปัจจุบันมีกลุ่มคุณภาพที่จดทะเบียนไว้กับทางบริษัทไม่น้อยกว่า 20 กลุ่ม
3. มีจำนวนพนักงานไม่ต่ำกว่า 300 คน

โดยในการศึกษาค้างนี้จะครอบคลุมไปถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ปัญหาและอุปสรรคในการทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพของพนักงาน
2. ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานและประสานงานกลุ่มคุณภาพของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ

ดังนั้นผู้วิจัย จึงทำการเลือกตัวอย่างโดยคำนึงถึงสภาพเงื่อนไขที่แตกต่างกันของการบริหารงานและสภาพแวดล้อมของธุรกิจอุตสาหกรรมนั้น ๆ ดังนี้

1. เลือกบริษัทตัวอย่างมา 5 บริษัท โดยเลือกแบบเจาะจงเพื่อให้ได้กลุ่มประชากรที่มีลักษณะการบริหารที่แตกต่างกัน

ก. บริษัทแรกเป็นบริษัทที่ได้อธิบายว่าเป็นผู้นำเอาระบบการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมเข้ามาใช้เป็นบริษัทแรกในประเทศไทย เมื่อประมาณ 10 กว่าปีมาแล้ว

ข. บริษัทที่สอง เป็นบริษัทที่มีชาวญี่ปุ่นร่วมลงทุนและร่วมบริหารงานอยู่ด้วย เงื่อนไขอีกข้อหนึ่งที่ต่างจากบริษัทอื่น ๆ คือ ระดับการศึกษาขั้นต่ำสุดของพนักงานในโรงงานของบริษัทนี้อยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

ค. บริษัทที่สาม เป็นบริษัทในสาขาของบริษัทที่อยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา รูปแบบการบริหารงานโดยส่วนใหญ่จะมีนโยบายหลักจากบริษัทแม่ในสหรัฐอเมริกา เข้ามาควบคุมและเกี่ยวข้องด้วย

ง. บริษัทที่ดี เป็นบริษัทที่มีลักษณะเป็นกลุ่มอุตสาหกรรม

จ. บริษัทที่ห้าเป็นบริษัทที่มีผู้บริหารระดับผู้จัดการแผนกคอยรับผิดชอบเรื่อง ๑๐๐ เป็นงานประจำ

2. เนื่องจากลักษณะงานของธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต สามารถแยกได้เป็นงานในสำนักงานกับงานในโรงงาน ซึ่งจากลักษณะงานที่ต่างกันนี้อาจส่งผลกระทบต่อลักษณะกิจกรรมของกลุ่มคุณภาพด้วย ผู้วิจัยจึงแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม ให้กลุ่มที่หนึ่งคือพนักงานในสำนักงานและ

กลุ่มที่สองคือ พนักงานในโรงงาน

3. เนื่องจากพนักงานในระบอบบริหาร (ตั้งแต่หัวหน้าแผนกขึ้นไป) เป็นผู้มีบทบาทในการบริหารงานอย่างมาก และอาจจะส่งผลกระทบต่อแนวทางการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม QCC ได้เป็นอย่างมาก ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมข้อมูลในส่วนของผู้บริหารแยกเอาไว้อีกกลุ่มหนึ่งด้วย

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยนี้

เนื่องจากในปัจจุบันนี้ มีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนสนใจระบบการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมกันมาก เช่น เทศบาลกรุงเทพมหานครก็มีการนำระบบการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมนี้ มาใช้ และได้เผยแพร่ไปสู่ระดับเขตด้วย ดังเช่นในเขตพระโขนง¹ ซึ่งผู้บริหารเริ่มหนักใจกับปัญหาการขยายตัวของแหล่งเสื่อมโทรม และความสกปรกที่เป็นผลมาจากการขยายตัวของชุมชน ก็ได้นำระบบการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมมาใช้กับคนงานกวาดถนนและเรียกว่า "การปฏิบัติงานในระบบ QC"

จากสภาพการณ์ปัจจุบันที่มีการนำระบบการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมเข้ามาใช้อย่างแพร่หลาย ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรจะมีการศึกษาถึงระบบการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมอย่างรอบคอบ เพื่อจะได้ไม่เกิดข้อผิดพลาดในการนำมาใช้ อาจจะจำแนกประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ได้ ดังนี้ คือ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดโครงสร้างการบริหารกลุ่มคุณภาพที่เหมาะสม ในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทย และสามารถนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมขององค์กรแต่ละแห่งได้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถนำกลุ่มคุณภาพเข้ามาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อทราบปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการนำกลุ่มคุณภาพมาใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทย และจะได้ทราบถึงสาเหตุแห่งปัจจัยนั้น ๆ ด้วย
3. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการนำกลุ่มคุณภาพมาใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทย และจะเป็นประโยชน์ในการที่จะสร้างปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมด้วย

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

¹ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต หมายถึงกิจการงานที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อผลิตสินค้าออกจำหน่าย การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (Quality Control Circles : QCC) หมายถึง ²การบริหารงานแบบเบื่องล่างสู่เบื้องบน แบบหนึ่งในลักษณะที่เปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการร่วมกันเป็นกลุ่มขนาดเล็กๆ ด้วยความสมัครใจ เพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงงานในหน่วยงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้โดยไม่ขัดต่อนโยบายของบริษัท

กลุ่มคุณภาพ หมายถึง ³กลุ่มคนขนาดเล็กในสถานที่ทำงานเดียวกัน รวมตัวกันอย่างอิสระเพื่อทำกิจกรรมในค้ำปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนาซึ่งกันและกัน ซึ่งจะส่งผลไปยังการปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงาน ทั้งนี้โดยไม่มีใครบังคับและสอคล้องกับนโยบายของบริษัท

วิธีการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยเรื่อง "การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำกลุ่มคุณภาพมาใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทย" นี้ ยังไม่มีผู้ใดหรือหน่วยงานใดทำการวิจัยเรื่องนี้มาก่อน ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ ซึ่งวิธีการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

1. วิจัยจากเอกสาร ซึ่งประกอบด้วย

ก. เอกสารที่ทางบริษัทต่างๆได้จัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเป็นคู่มือในการจัดทำ QCC ของบริษัทเอง ซึ่งจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารกลุ่มคุณภาพ ตลอดจนถึงกระบวนการในการทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ และในการรวบรวมเอกสารชนิดนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมจากบริษัทต่างๆ หลายบริษัท ทั้งที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย และบริษัทที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยด้วย

ข. เอกสารการสัมมนาที่ผู้วิจัยรวบรวมได้จากห้องสมุดและที่ผู้วิจัยได้มีโอกาสไปเข้าร่วมการสัมมนาเกี่ยวกับ QCC ด้วย

¹จากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525

²คู่มือการจัดทำกิจกรรม กสค. บริษัทกระเบื้องกระดาษ, หน้า 5.

³คู่มือการจัดทำ QC Circle บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด, หน้า 9.

ค. เอกสารและสถิติข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งได้จากการรวบรวมของสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น)

ง. ตำราทางวิชาการที่นักวิชาการและผู้รู้หลายท่านได้เขียนไว้เกี่ยวกับ QCC และยังมีตำราอีกหลายเล่มที่เกี่ยวกับการบริหารงาน

2. การวิจัยโดยการสำรวจ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยงานสนาม เพื่อที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ คือ

- ก. การสังเกตการณ์
- ข. การสัมภาษณ์
- ค. ใช้แบบสอบถาม

การสังเกตการณ์

ในการสังเกตการณ์ ผู้วิจัยได้เข้าร่วมการสัมมนาในเรื่องที่เกี่ยวกับ QCC และผู้วิจัยยังได้เข้าไปประชุมกิจกรรมกลุ่มคุณภาพในฐานะผู้สังเกตการณ์อีกด้วย

การสัมภาษณ์

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ

สำหรับการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ ผู้วิจัยได้เข้าไปสัมภาษณ์ผู้ประสานงาน และผู้จัดการฝ่ายบุคคล ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับ QCC ในบริษัททั้ง 5 บริษัท

สำหรับการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการนั้น ผู้วิจัยได้เข้าไปพูดคุยกับพนักงานและเพื่อน ๆ ของผู้วิจัยที่ทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ

การใช้แบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ร่างแบบสอบถามเอาไว้ 2 แบบ คือ

- 1) แบบสอบถามที่ใช้สำหรับถามพนักงานหรือสมาชิกโดยทั่วไป ที่ทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ
- 2) แบบสอบถามที่ใช้สำหรับถามผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกขึ้นไป จนถึงผู้บริหารระดับสูง และรวมทั้งนักวิชาการด้วย

และในการร่างแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้ใช้ลักษณะข้อคำถาม 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

- 1) แบบสอบถามที่มีการกำหนดคำตอบไว้เรียบร้อยแล้ว โดยกำหนดเป็นคำตอบที่แน่นอน 2 คำตอบ
- 2) แบบสอบถามที่มีการกำหนดคำตอบไว้เรียบร้อยแล้ว โดยให้เลือกตอบจากรายการที่กำหนดให้
- 3) แบบสอบถามแบบปลายเปิด

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดโควตา (Quota Sampling) ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามชุดพนักงานไปให้บริษัทต่าง ๆ ทั้ง 5 บริษัท เป็นจำนวนบริษัทละ 110 ชุด โดยที่ผู้วิจัยคาดว่าจะได้แบบสอบถามกลับคืนมาเป็นจำนวนร้อยละ 20.00 ของพนักงานที่ทำ OCC ในบริษัท และผลจากการเก็บแบบสอบถาม (335 ชุด) ปรากฏว่าผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเป็นจำนวนร้อยละ 23.18 ของพนักงานที่ทำ OCC ซึ่งนับว่าใกล้เคียงกับโควตาที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ และสำหรับแบบสอบถามในชุดผู้บริหารนั้น ผู้วิจัยได้ส่งไปให้ผู้บริหารทั้ง 5 บริษัท เป็นจำนวนบริษัทละ 30 ชุด และผลจากการเก็บแบบสอบถาม ปรากฏว่าผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเป็นจำนวนร้อยละ 70.77 (92 ชุด)

วิธีประมวลผลข้อมูล

แบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาจากการสอบถามผู้บริหารและพนักงานทั้ง 5 บริษัท มีจำนวน 427 ชุด และแบบสอบถามในชุดของผู้บริหาร มีคำถามทั้งสิ้น 21 ข้อ ชุดของพนักงานมีคำถามทั้งสิ้น 44 ข้อ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีตรวจนับด้วยมือ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติวิเคราะห์ที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. อัตราร้อยละ
2. มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{x} แทนคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทนจำนวนคน

3. คะแนนเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Mean) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งพนักงานมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน จึงต้องใช้เครื่องมือ คะแนนเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก เพื่อทำการวิเคราะห์ ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\bar{x}_w = \frac{\sum n_i X_i}{\sum n_i}$$

เมื่อ \bar{x}_w แทนคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

$\sum n_i X_i$ แทนผลบวกของผลคูณระหว่างคะแนนกับความถี่ของแต่ละกลุ่มคะแนน

$\sum n_i$ แทนผลรวมของจำนวนความถี่ของแต่ละกลุ่มคะแนน

4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดควมมีส่วนเบี่ยงเบนจากคะแนนเฉลี่ยเลขคณิตมากน้อยเท่าไร ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$S.D. = \frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n - 1}$$

เมื่อ S.D. แทนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum (x - \bar{x})^2$ แทนผลรวมของผลต่างระหว่างคะแนนแต่ละค่ากับคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต

n แทนจำนวนความถี่ของค่าสังเกต

5. การวิเคราะห์ความเป็นอิสระต่อกัน (Test for Independence) เป็นการทดสอบความเป็นอิสระของตัวแปร โดยในที่นี้จะใช้สถิติวิเคราะห์ทดสอบ ไค - สแควร์ (Chi - Square Test) โดยวิธีตารางการจร (Contingency Table) ดังนั้นสูตรการทดสอบไค - สแควร์ จะเป็นดังนี้คือ

$$\chi^2 = \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

χ^2 แทนสัญลักษณ์ของสูตรการทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน

O_{ij} แทนความถี่ของค่าสังเกตแต่ละค่าที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของตัวแปร a_i และ b_j

E_{ij} แทนความถี่ที่คาดหวัง ซึ่งมีสูตรคำนวณดังนี้

$$E_{ij} = \frac{C_i R_j}{n}$$

โดยที่ C_i = ผลรวมความถี่แต่ละสัณฆ

R_j = ผลรวมความถี่แต่ละแถว