

การพัฒนาคุณภาพการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ Developing Ant Mission as Quality Internation of Panyapiwat Technological College

จิตรา ทองนนท์¹ และ ชนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร²

10.14456/jrgbsrangsit.2017.18

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการดำเนินกิจกรรม Ant Mission กรณีศึกษา: วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินกิจกรรม Ant Mission 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาในการพัฒนาคุณภาพในการดำเนินกิจกรรม Ant Mission 3) ศึกษาผลการพัฒนาคุณภาพกิจกรรมงาน Ant Mission ของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

ผลการศึกษาพบว่า กิจกรรม Ant Mission ของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ซึ่งมีความหมาย หมายถึง กิจกรรมกลุ่มย่อย (Small Group Activity) มีลักษณะแบบ Bottom up เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการช่วยกันคิด เพื่อแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาปรับปรุงงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของตนเองและของวิทยาลัยฯ พบปัญหาในการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ประกอบไปด้วย 5 หัวข้อ ดังนี้คือ 1) ระยะเวลาดำเนินกิจกรรม 2) การเข้า-ออกของบุคลากรระหว่างการดำเนินกิจกรรม 3) การใช้เทคโนโลยีในการดำเนินกิจกรรม 4) การขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม และ 5) การมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่ม โดยข้อมูลนี้มาจากการประชุมกลุ่มของหัวหน้ากลุ่ม Ant Mission จากนั้นสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารระดับสำนักเพื่อขอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการดำเนินกิจกรรม ได้แนวทางมาดังนี้ 1) จัดทำแผนการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน 2) อบรมให้ความรู้กับบุคลากรเข้าใหม่ ในรูปแบบของการปฐมนิเทศและให้มีการจัดทบทวนความรู้กับบุคลากร 3) เลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับกิจกรรม 4) กำหนดจำนวนสมาชิกให้เหมาะสม จากนั้นจัดทำแผนการดำเนินกิจกรรมร่วมกับหัวหน้ากลุ่มกิจกรรม โดยกำหนดระยะเวลา เริ่มต้นและสิ้นสุด แล้วนำเสนอแผนนั้น ไปเสนอต่อผู้บริหารสำนักอีกครั้งเพื่อทำการตรวจสอบและกลั่นกรอง แล้วนำเสนอผู้บริหารสูงสุดรวมทั้งสื่อสารให้กับบุคลากรเพื่อนำไปปฏิบัติ หลังจากนั้นทำการติดตามประเมินผลทุกๆ เดือน พบว่า จากการนำแนวทางนี้ไปดำเนินการส่งผลให้คะแนนของการดำเนินกิจกรรม Ant Mission มีคะแนนที่สูงขึ้น

คำสำคัญ: Ant Mission, กิจกรรม QCC

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารคนและกลยุทธ์องค์กร สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

² อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการบริหารคนและกลยุทธ์องค์กร คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

Abstract

This research studies the organizational style of the Thai cosmetic industry within the context of creating a model for the ASEAN cosmetic GMP standard system. In this qualitative research. The population included business owners, executives, section managers, representatives from distributors, representatives from suppliers, and experts and academics from the cosmetics field.

The results show that the Thai cosmetic industry has realized both administrative and organizational improvements. Executives have recognized the importance, and benefits of improving and adjusting business models. They have also learned from lost opportunities. Currently, executives from the Thai cosmetic industry are applying vision and strategy to develop the industry. Thai cosmetic business association should implement an administrative model that includes strategic vision, shared values, missions, and goals to improve the industry. Then, they should study a preparation model for competency, and show willingness to train staff. Finally, they should study the structure and systems required to maintain the ASEAN Cosmetic GMP standard.

Key words: Ant Mission, QCC Circle

1. บทนำ

การพัฒนาศักยภาพของคน ภายใต้แนวคิด Productivity การพัฒนาศักยภาพของคนจึงเป็นเรื่องสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร ได้อย่างยั่งยืน (คุณดาว ดวงเด่น, 2558, น. 83) หลายองค์กรมีความพยายามที่จะหาเทคนิคและเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้ QCC หรือ (Quality Control Circle) เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงงานที่เป็นการบริหารคุณภาพจากล่างสู่บน หรือ Bottom up เน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานระดับปฏิบัติการ (สุธาสิณี โพธิจันทร์, 2557, น. 91) โดยหลักการของ QCC นั้น ได้มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนไว้ 7 ขั้นตอน โดยแต่ละขั้นตอนได้ถูกร้อยเรียงเป็นเรื่องราวเรียกว่า QC Story เป็นการดำเนินงานที่ยึดหลักการของวงจรบริหารคุณภาพ (Deming Cycle) หรือวงจร PDCA ซึ่งประกอบไปด้วย Plan- Do- Check- Action โดยในแต่ละขั้นตอนนี้จะมีการนำเครื่องมือทางสถิติที่มีชื่อเรียกว่า 7QC Tools เข้ามาเป็นตัวช่วยในการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูล เพื่อให้สามารถนำไปสู่การวัดและประเมินผลผลลัพธ์ได้อย่างเป็นรูปธรรม (สุธาสิณี โพธิจันทร์, 2555, น. 92)

วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ เริ่มดำเนินกิจกรรม QCC อย่างเป็นทางการในปี 2557 โดยมีชื่อเรียกกันภายในวิทยาลัยฯ ว่า “แอนท์มิชชั่น” (Ant Mission) ซึ่งให้ความหมายที่หมายถึง การกิจของมด เปรียบเสมือนการร่วมพลังของมดตัวเล็ก ๆ เพื่อสร้างรังที่มั่นคงแข็งแรง Ant Mission เป็นกิจกรรมงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคน มีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพงานของหน่วยงานตนเอง จากข้อมูลการดำเนินกิจกรรมกลุ่ม Ant Mission ของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ประจำปีการศึกษา ปี 2559 พบว่า ระดับความสำเร็จของกิจกรรมกลุ่ม Ant Mission มีความแตกต่างกันออกไป บางกลุ่มประสบความสำเร็จอย่างมาก สามารถเข้าถึงและสร้างการมีส่วนร่วมในทุกระดับส่งผลไปสู่การต่อยอดและยกระดับการปรับปรุงด้วยเครื่องมือและเทคนิคที่สูงขึ้นได้ ซึ่งนอกเหนือจากความสำเร็จตามเป้าหมายที่กลุ่มได้ตั้งไว้แล้ว ยังสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ นับว่าได้ว่าเป็นผลประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรมกลุ่ม Ant Mission ในขณะที่บางกลุ่มเป็นเพียงแค่การดำเนินกิจกรรมเพื่อให้กิจกรรมกลุ่ม Ant Mission ยังคงอยู่ด้วยสมาชิกที่เป็นคณะทำงานเดิม ๆ เพียงไม่ก็คน โดยยังไม่สามารถถ่ายทอดลงไปถึงสมาชิกกลุ่มคนอื่น และบางกลุ่มเป็นแค่เพียงความพยายามช่วงเริ่มต้นแต่ก็ยังไม่สำเร็จ ไม่สามารถขับเคลื่อนกิจกรรมกลุ่มให้เกิดความต่อเนื่องได้

จากปัญหาดังกล่าวจึงเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยศึกษาการดำเนินกิจกรรม Ant Mission เพื่อทราบถึงสภาพของปัญหาและเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินกิจกรรมกลุ่ม Ant Mission ตลอดจนศึกษาถึงผลการพัฒนาคุณภาพของกิจกรรมกลุ่ม Ant Mission

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์
- 2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาในการพัฒนาคุณภาพในการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์
- 2.3 เพื่อศึกษาผลการพัฒนาคุณภาพกิจกรรมงาน Ant Mission ของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

3. การดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้ มีการดำเนินงานวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

3.1 ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

3.1.1 กลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ที่ลงทะเบียนกลุ่มกิจกรรม Ant Mission ที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้ากลุ่ม Ant Mission จำนวน 10 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แนวคำถาม ซึ่งสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย คู่มือ Ant Mission และเอกสารข้อมูลผลการดำเนินกิจกรรม Ant Mission จากนั้น นำแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพอีกครั้ง

3.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) กับหัวหน้ากลุ่ม Ant Mission จำนวน 10 คน และศึกษาเอกสารข้อมูลประกอบจากผลการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ที่กลุ่มได้บันทึกไว้ในแบบฟอร์มการดำเนินกิจกรรม Ant Mission เพื่อทำการทวนสอบกับข้อมูลที่ได้มาจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview)

3.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการถอดเทป เพื่อจัดเรียงข้อมูลให้เป็นระบบ จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยมีวิธีการขั้นตอน ดังนี้

- 1) นำข้อมูลที่ได้อ่านอย่างละเอียด เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดประเด็นที่สำคัญ
- 2) แยกแยะรายละเอียดที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ตรงกับประเด็นที่ศึกษาวิจัย
- 3) จัดหมวดหมู่ของรายละเอียดเหล่านั้นให้ตรงกับหัวข้อที่ต้องการศึกษาวิจัย
- 4) ตรวจสอบเนื้อหาสาระที่อยู่ในเอกสารและบันทึกของสิ่งที่ต้องการศึกษาวิจัยว่ามีความถูกต้อง เชื่อถือได้ (Trustworthiness) มีความจริงและรับรองได้ (Authenticity) และสรุปเป็นประเด็นปัญหาการดำเนินกิจกรรม Ant Mission

3.2 ระยะที่ 2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) ในระยะที่ 1 มาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการสร้างแนวคำถาม เพื่อนำไปสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้บริหารสำนักและกรรมการตัดสินใจนำเสนอผลงาน Ant Mission ซึ่งกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหารสำนัก จำนวน 11 คน ประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ผู้บริหารสำนักวิชาการ สำนักกิจการนักเรียน สำนักฝึกอาชีพ สำนักความร่วมมือ สำนักสื่อสารองค์กร สำนักบัญชีและการเงิน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทรัพยากรบุคคล รักษาการผู้อำนวยการสำนักบริหารทั่วไป รักษาการผู้อำนวยการสำนักนโยบายและระบบคุณภาพ และผู้เชี่ยวชาญด้าน Productivity จำนวน 3 คน

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แนวคำถามเกี่ยวกับประเด็นสภาพปัญหาของการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ที่ได้จากระยะที่ 1 เพื่อที่จะนำไปสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้บริหารสำนัก จำนวน 11 คน

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้บริหารสำนัก จำนวน 11 คน มาถอดเทป และจัดเรียงข้อมูล แล้ววิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และได้ข้อสรุปแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินกิจกรรม Ant Mission

3.3 ระยะที่ 3 ศึกษาผลการพัฒนาคุณภาพการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

ผู้วิจัยได้นำแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินกิจกรรม Ant Mission จากระยะที่ 2 มาดำเนินการดังนี้

3.3.1 จัดทำแผนการดำเนินกิจกรรม

3.3.2 จัดประชุมหัวหน้ากลุ่ม Ant Mission และ ผู้บริหารสำนัก เพื่อชี้แจงแผนการดำเนินกิจกรรม Ant Mission

3.3.3 สื่อสารแผนการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ไปยังบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ที่ลงทะเบียนในกลุ่มกิจกรรม Ant Mission

3.3.4 ติดตามผลการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ทุกๆ เดือน และจัดทำบันทึกผลการติดตาม

3.3.5 วัดผลการติดตามผลการดำเนินกิจกรรม Ant Mission จากการดำเนินกิจกรรมที่กลุ่ม Ant Mission ได้ตั้งเป้าหมายของกลุ่มไว้

3.3.6 วัดผลจาก KPI's ที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ในหัวข้อของการดำเนินกิจกรรม Ant Mission

3.3.7 สรุปและรายงานผลให้ผู้บริหารรับทราบ

4. ผลการวิจัย

ระยะที่ 1 สภาพปัญหาการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

จากการศึกษาสภาพปัญหา โดยประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) กับหัวหน้ากลุ่ม Ant Mission จำนวน 10 คน ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นปัญหาของการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ประกอบด้วย

ปัญหาที่ 1 ระยะเวลาการดำเนินกิจกรรม Ant Mission

ปัญหาที่ 2 บุคลากร (เข้าใหม่/ลาออก/ไม่มีความเชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ)

ปัญหาที่ 3 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจกรรม Ant Mission

ปัญหาที่ 4 ขาดความรู้ ความเข้าใจ QC Story และ QC 7Tools

ปัญหาที่ 5 การมีส่วนร่วม

ระยะที่ 2 แนวทางการพัฒนาในการพัฒนาคุณภาพในการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารสำนักและผู้เชี่ยวชาญด้าน Productivity ทำให้ได้แนวทางการพัฒนา กิจกรรมกลุ่ม ดังนี้ 1) ให้มีการจัดทำแผนการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน 2) ให้มีการอบรมให้ความรู้กับบุคลากรเข้าใหม่

ในรูปแบบของการปฐมนิเทศและให้มีการจัดทบทวนความรู้กับบุคลากร 3) เลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับกิจกรรมนั้น 4) กำหนดจำนวนสมาชิกให้เหมาะสม

ระยะที่ 3 ผลการพัฒนาคุณภาพกิจกรรมงาน Ant Mission ของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

จากการนำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ไปดำเนินการตามแผนกิจกรรมพบว่า ผลคะแนนของการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ของปี 2560 มีคะแนนที่สูงขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมปี 2559 ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบผลคะแนนการดำเนินกิจกรรม Ant Mission

เปรียบเทียบผลคะแนนการดำเนินกิจกรรม Ant Mission

ปีการศึกษา 2559 กับ ปีการศึกษา 2560

กลุ่มที่	ชื่อกลุ่ม	คะแนน ปี 59	คะแนน ปี 60
1	Triple Easy	59.73	69.50
2	Yes I can	55.47	66.73
3	Marketing Jingle	54.80	70.20
4	โลโก้ ลด	53.87	68.53
5	Relationship	51.47	68.34
6	รับจ้างสร้างคน	46.90	70.12
7	Assessment	44.33	70.31
8	บริการด้วยใจ	40.67	68.34
9	Meet & Great	37.43	67.88
10	ฟ้าวันใหม่	35.20	68.54
11	Tech-Lib	31.67	70.10
		46.50	68.96

5. การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยระยะที่ 1 ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงสภาพปัญหาการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ประกอบด้วย 5 ปัญหา คือ 1) ปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาการดำเนินกิจกรรม 2) การเข้าและออกของบุคลากรระหว่างดำเนินกิจกรรม 3) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินกิจกรรม 4) การขาดความรู้ความเข้าใจ และ 5) การมีส่วนร่วม ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของเอมอร์ ทราศาค่า (2553) เรื่อง การปรับปรุงการบริหารจัดการระบบกิจกรรมคิวิซีซีของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องให้เวลาในการดำเนินกิจกรรมกลุ่ม รวมถึงการให้ความรู้กับกลุ่มกิจกรรมในเรื่องของขั้นตอน QC Story และ QC 7 Tools เพื่อให้เกิดการนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้น และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ (นพพล หามวงศ์ (2554) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มวงจรควบคุมคุณภาพ (QCC) ที่ว่า การมีส่วนร่วม นั้น องค์กรต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น มีส่วนในการกำหนดเกณฑ์ในการประเมิน มีส่วนในการกำหนดวิธีการแก้ไขปรับปรุงและมีส่วนในการติดตามความก้าวหน้าของกิจกรรม QCC ดังนั้น จากสภาพปัญหาการ

ดำเนินกิจกรรม Ant Mission ของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ หากจะนำแนวทางมาพัฒนาคุณภาพการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ให้ประสบความสำเร็จและเกิดการพัฒนาต่อเนื่องได้อย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องมีองค์ประกอบในเรื่องของระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม การมีส่วนร่วม รวมถึง การมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนของการดำเนินกิจกรรม QC Story และการใช้เครื่องมือ QC 7Tools และผลการวิจัยระยะที่ 2 ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการดำเนินกิจกรรม Ant Mission โดยแบ่งออกเป็นแนวทางการพัฒนาดังนี้ โดยแนวทางที่ 1 ปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาการดำเนินกิจกรรม ให้มีการจัดทำแผนร่วมกันระหว่างหน่วยงานกลางกับหัวหน้ากลุ่ม Ant Mission เพื่อกำหนดกรอบเวลาและหัวข้อกิจกรรมรวมถึงตัวชี้วัดต่างๆ ของการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน แนวทางที่ 2 ปัญหาบุคลากรเข้าออกระหว่างดำเนินกิจกรรม และแนวทางที่ 4 การขาดความรู้ความเข้าใจ จัดให้มีการอบรมให้ความรู้โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 บุคลากรที่ทำงานใหม่ ต้องได้รับความรู้ในหัวข้อการดำเนินกิจกรรม Ant Mission และ QC Story & QC 7 Tools ในวันปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ และกลุ่มที่ 2 ก่อนเริ่มดำเนินกิจกรรมแต่ละปี จัดให้มีการทบทวนความรู้กับบุคลากรในหัวข้อการดำเนินกิจกรรม และ QC Story & QC 7 Tools แนวทางที่ 3 ปัญหาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินกิจกรรม เนื่องจากกลุ่มไม่ทราบว่า จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศใดมาเพื่อปรับปรุงในการดำเนินกิจกรรม เช่น E-Learning ดังนั้น สมาชิกกลุ่มควรมาจากการข้ามสายงานโดยกลุ่มอาจจะร่วมกับสมาชิกที่อยู่ในหน่วยงานสารสนเทศ และแนวทางที่ 5) ปัญหาการมีส่วนร่วม ขนาดของกลุ่มสมาชิก กำหนดให้มีสมาชิกไม่เกิน 5-7 คน หากมีเกินกว่านี้ต้องทำการจัดตั้งกลุ่มใหม่ขึ้นมา เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมคิดร่วมทำและร่วมปรับปรุงแก้ไข ปัญหา นอกจากนี้ จากแนวทางทั้ง 5 ข้อ ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการที่จะทำให้การดำเนินกิจกรรม Ant Mission ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย 1) การเลือกหัวหน้ากลุ่ม การเลือกหัวหน้ากลุ่ม ต้องมีเกณฑ์การคัดเลือกที่ชัดเจน มีคุณสมบัติ เช่น มีประสบการณ์การทำงาน Ant Mission มาก่อน หรือ เคยได้รับรางวัล QCC 2) การเลือกหัวข้อเรื่อง ควรมีเกณฑ์ในการเลือกที่ชัดเจน เรื่องที่เลือกมานั้นต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาก่อนนำมาดำเนินกิจกรรม และควรเลือกรื่องที่กลุ่มสามารถทำได้ภายใต้กรอบเวลาแผนการดำเนินกิจกรรม Ant Mission 3) ขนาดของกลุ่ม จำนวนสมาชิกกลุ่มต้องไม่เกิน 5-7 คน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการกระจายบทบาทหน้าที่ ในการแก้ไขปรับปรุง ร่วมคิด ร่วมทำ ให้มีส่วนร่วม 4) การสร้างแรงจูงใจ ควรนำผลงาน Ant Mission ที่มีผลลัพท์ดี เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมาขึ้นทะเบียนผลงาน ทั้งนี้ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดการกระตุ้นในการที่จะทำกิจกรรมปรับปรุงงาน 5) การแบ่งระดับเวทีของผลงาน ควรมีขนาดของเวทีที่ชัดเจน สำหรับเรื่องที่มีการปรับปรุงคุณภาพ เวทีขนาดเล็ก เวทีขนาดกลาง เวทีขนาดใหญ่ 6) การติดตามผลการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานกลางควรนำผลงานมารายงานอย่างต่อเนื่อง และติดตามผลงานที่ผ่านมายังคงปรับปรุงและปฏิบัติตามมาตรฐานที่กลุ่มได้กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง 7) รางวัลและการชื่นชมผลงาน และ 8) การสร้างคลังความรู้ของการดำเนินกิจกรรม Ant Mission และสุดท้ายผลการวิจัยระยะที่ 3 จากการนำแนวทางในระยะที่ 1 ไปจัดทำแผนและนำไปปฏิบัติ พบว่า ผลคะแนนของการดำเนินกิจกรรมกลุ่ม Ant Mission มีคะแนนที่เพิ่มสูงขึ้น มีกลุ่มกิจกรรมที่มีสมาชิกมาจากการข้ามสายงาน ถือเป็น การปรับปรุงที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเป็นอย่างมาก

6. บทสรุป

วัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินกิจกรรม Ant Mission 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาในการพัฒนาคุณภาพในการดำเนินกิจกรรม Ant Mission 3) ศึกษาผลการพัฒนาคุณภาพกิจกรรม

งาน Ant Mission ของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ การดำเนินการวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย มีทั้งหมด 3 ระยะ

ระยะที่ 1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) กับหัวหน้ากลุ่ม Ant Mission จำนวน 10 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาของการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ประกอบไปด้วย 5 หัวข้อ ดังนี้ 1) ระยะเวลาดำเนินกิจกรรม 2) การเข้าออกของบุคลากรระหว่างการดำเนินกิจกรรม 3) การใช้เทคโนโลยีในการดำเนินกิจกรรม 4) การขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม และ 5) การมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่ม

ระยะที่ 2 ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) ในระยะที่ 1 มาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการสร้างแนวคำถาม เพื่อนำไปสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้บริหารสำนักและกรรมการตัดสินใจนำเสนอผลงาน Ant Mission ซึ่งกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้บริหารสำนัก จำนวน 11 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และได้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ดังนี้ 1) จัดทำแผนการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน 2) อบรมให้ความรู้กับบุคลากรเข้าใหม่ ในรูปแบบของการปฐมนิเทศและให้มีการจัดทบทวนความรู้กับบุคลากร 3) เลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับกิจกรรม 4) กำหนดจำนวนสมาชิกให้เหมาะสม

ระยะที่ 3 ผู้วิจัยได้นำแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินกิจกรรม Ant Mission จากระยะที่ 2 มาดำเนินการ ดังนี้ 1) จัดทำแผนการดำเนินกิจกรรม 2) จัดประชุมหัวหน้ากลุ่ม Ant Mission และ ผู้บริหารสำนัก เพื่อชี้แจงแผนการดำเนินกิจกรรม Ant Mission 3) สื่อสารแผนการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ไปยังบุคลากรสายสนับสนุนที่ลงทะเบียนกลุ่มกิจกรรม Ant Mission 4) ติดตามผลการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ทุกๆเดือน และจัดทำบันทึกผลการติดตาม 5) วัดผลการติดตามผลการดำเนินกิจกรรม Ant Mission 6) วัดผลจาก KPI's ที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ในหัวข้อของการดำเนินกิจกรรม Ant Mission 7) สรุปและรายงานผลให้ผู้บริหารรับทราบ ผลจากการนำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ไปดำเนินการ พบว่า คะแนนของการดำเนินกิจกรรม Ant Mission มีคะแนนที่สูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ซึ่งจากแนวทางการพัฒนาแผนการดำเนินกิจกรรม Ant Mission ที่ได้นำไปปรับใช้นั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชัชฎา กริทาเวช, 2554) เรื่อง การพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลกิจกรรมคิวิซีซีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) แนวทางการพัฒนาการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มคิวิซีซีในด้านความเข้าใจการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มกิจกรรมคิวิซีซีประกอบด้วย การจัดอบรมหลักสูตรสำหรับกลุ่มกิจกรรมคิวิซีซี ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำกิจกรรมคิวิซีซีแก่ผู้ปฏิบัติงาน การนำผลงานของกลุ่มผู้การขยายผล การประเมินแนวทางในการพัฒนาการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มคิวิซีซี

7. เอกสารอ้างอิง

- ัชชฎา กริธาเวช. (2554). *การพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลกิจกรรมกีฬากีฬากีฬาของกีฬาไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดนครราชสีมา* (Unpublished Master's Thesis). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.
- คูจดาว ดวงเด่น. (2558). การบริหารหัวหน้าด้วยแนวคิด Productivity. *Productivity world*, 20 (114), 83.
- นพพล หามวงศ์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มวงจรควบคุมคุณภาพ (QCC) ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทชิ้นส่วนยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. *วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม*, 10 (ฉบับพิเศษ), 1-18.
- ศศิรินทร์ ไพศาลย์. (2554). *ความคิดเห็นของการบริหารงานด้านการผลิต ด้วยกิจกรรมกีฬากีฬาของพนักงาน บริษัท บางกอกสปริง อินดัสเทรียล จำกัด* (Unpublished Master's Thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.
- สุรสาธินี โปธิจันทร์. (2555). เจาะแก่นของการแก้ปัญหาด้วย QCC. *Productivity world*, 17 (101), 92.
- สุรสาธินี โปธิจันทร์. (2557). QCC Facilitator พลังของการขับเคลื่อนกิจกรรมอย่างยั่งยืน. *Productivity world*, 19 (109), 91.
- เอมอร ทรายคำ. (2553). *การปรับปรุงการบริหารจัดการระบบกิจกรรมกีฬากีฬาของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ* (Unpublished Master's independent study). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.