

# ศึกษาการจัดการคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องประดับอัญมณี

## กรณีศึกษาบริษัท ABC

### The Study of Operations Management of Operational Employees Jewelry Company

### Case Study Company ABC

ภัทรปภา เนมียะ<sup>1\*</sup> และ อนรรักษ์ ไกรยุทธ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

<sup>2</sup>คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

\* ผู้รับผิดชอบบทความ

Pattarapapha Nemeeya<sup>1\*</sup> and Anurak Kraiyuth<sup>2</sup>

E-mail: pattara.pe@gmail.com<sup>1</sup>, anurakmba@gmail.com<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

<sup>2</sup>Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

\* Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องประดับอัญมณี กรณีศึกษาบริษัท ABC (2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องประดับอัญมณี กรณีศึกษาบริษัท ABC การดำเนินการวิจัยประชากรคือ พนักงานบริษัทเครื่องประดับอัญมณี และมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบตามสะดวก แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิงใช้วิธีการทดสอบ Anova ผลการวิจัยพบว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 32 - 38 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 นอกจากนี้ยังพบว่าระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวส อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,000 – 16,000 จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และประสบการณ์การทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 5 - 15 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00

ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องประดับอัญมณี บริษัท ABC ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีด้านอยู่ใน

ระดับมากที่สุดคือ ด้านการพัฒนากระบวนการในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านการวางแผนในการปฏิบัติงาน ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และด้านการตรวจสอบ และประเมินผล อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ  
**คำสำคัญ :** การจัดการคุณภาพการปฏิบัติงาน; พนักงานบริษัท

### Abstract

The objectives of this research (1) were to study the level of opinions regarding the quality of work performance of employees of jewelry companies. A case study of Company ABC (2) to study the differences between factors. Personal and the quality of work of jewelry company employees ABC Company Case Study Conducting population research is jewelry company employee and 300 samples were collected using a convenient method of collecting data. The data were then analyzed using descriptive statistics such as percentage, mean and standard deviation. And the reference statistics use the Anova test method. The results of the research found that the respondents of 300 people, most of them were females, numbering 181 people, representing 60.30 percent, most were aged 32 - 38 years, 102 people, representing 24.00 percent. highest education Most of them had a high school education / vocational certificate, diploma or equivalent, totaling 113 people, representing 37.70% and average monthly income. Most of them have an average monthly income of 12,000 - 16,000 of 171 people, representing 57.00 percent and working experience. Most of them have 5 - 15 years of work experience of 168 people, representing 56.00 percent.

The results of the research findings on the overall quality of performance management of employees of jewelry company ABC Company were at a high level. and when considering each aspect, it was found that There are sides at the highest level. in the development of operational processes The planning part of the operation Work process improvement and the audit and evaluation aspect were at a high level, respectively.

**Keywords:** operational quality management; company employee

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องประดับอัญมณีบุคคลากรต้องเป็นแรงงานที่มีฝีมือ และมีทักษะที่ดี เพื่อจะต้องผลิตสินค้าที่มีมาตรฐาน และคุณภาพ ดังนั้นขีดความสามารถของพนักงานต้องมีประสิทธิภาพ เช่น การส่งออกเกี่ยวกับอัญมณีทั้งภายใน และนอกประเทศ ซึ่งฝ่ายผลิตนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจและเป็นฝ่ายที่ต้องใช้แรงงานคนจำนวนมากในแต่ละขั้นตอน ต้องมีการที่จะพัฒนาพนักงานในการผลิต เป็นอุตสาหกรรมที่ใช้เน้นฝีมือแรงงาน เครื่องประดับอัญมณีเป็นสินค้าที่เป็นภาพลักษณ์ของประเทศ อีกทั้งมีการจ้างแรงงานจำนวนมากไม่ต่ำกว่า 1 ล้านคนทั้งในเมืองและในชนบท ซึ่งเป็นแรงงานที่ได้รับการฝึกฝนทักษะ และความชำนาญให้เป็นช่างฝีมือที่มีประสิทธิภาพ อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งในด้าน

การส่งออก และการสร้างงานอย่างต่อเนื่อง อุตสาหกรรมอัญมณี และเครื่องประดับสามารถสร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ผลิตภัณฑ์อัญมณีและเครื่องประดับของไทยได้รับการยอมรับจากต่างประเทศทั่วโลก ทั้งในด้านฝีมือการเจียรไนเพชร พลอย ซึ่งเป็นความสามารถของช่างคนไทยที่มีความละเอียดอ่อน ประณีต อุตสาหกรรมอัญมณี และเครื่องประดับไทยมีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด จนได้รับการยอมรับว่าประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการผลิตอัญมณี และเครื่องประดับที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลก อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับของไทยพัฒนามาจากอุตสาหกรรมในครัวเรือน จนเป็นอุตสาหกรรมขนาดย่อมจนถึงขนาดใหญ่ อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของไทย มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง หากเปรียบเทียบมูลค่าการส่งออกต่อ GDP จะพบว่ามูลค่าอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ มีสัดส่วนเฉลี่ยต่อ GDP อยู่ราวร้อยละ 3.45 ซึ่งถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจไทยสูงเมื่อเปรียบเทียบมูลค่าการค้าอัญมณีและเครื่องประดับในภาพรวมในกลุ่มอาเซียน พบว่าประเทศไทยเป็นผู้ส่งออกและนำเข้ารายใหญ่ที่สุดในอาเซียน จุดเด่นสำคัญของอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับไทย คือ การเป็นศูนย์กลางการค้าอัญมณี (พลอยสี) โดยพลอยสีของไทยที่มีมูลค่าสูงในการส่งออก ได้แก่ พลอยแดง (ทับทิม) พลอยน้ำเงิน (ไพลิน) และพลอยเหลือง (บุษราคัม) ซึ่งประเทศไทยมีชื่อเสียงในการเพิ่มมูลค่าจากการเผาและเจียรไน และเป็นประเทศที่เป็นศูนย์กลางในการเพิ่มค่าพลอยเนื้อแข็งของภูมิภาค รวมทั้งความสามารถของช่างฝีมือไทยในการเผาพลอยสีและเจียรไนพลอยที่มีคุณภาพและประณีต

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องประดับอัญมณี กรณีศึกษาบริษัท ABC
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องประดับอัญมณี กรณีศึกษาบริษัท ABC

#### ขอบเขตของการวิจัย

##### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษาการจัดการคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องประดับอัญมณี กรณีศึกษาบริษัท ABC เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานผลิตสินค้าเกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณี ให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ตามมาตรฐานสากล รวมถึงการเป็นผู้นำของการส่งออกของธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องประดับอัญมณี โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหา คือแนวคิดและทฤษฎีการบริหารคุณภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการวางแผนในการปฏิบัติงาน ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ด้านการตรวจสอบและประเมินผล และ ด้านการพัฒนากระบวนการ

ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาบูรณาการในการจัดการคุณภาพของพนักงานผลิตเครื่องประดับอัญมณีให้มีประสิทธิภาพ

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีหน้าที่ผลิตสินค้าเครื่องประดับอัญมณี โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคิดเป็นร้อยละเปอร์เซ็นต์ของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยสถิติพารามเมตริก (Parametric Statistics) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5%

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษาการจัดการคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทเครื่องประดับอัญมณี กรณีศึกษาบริษัท ABC

#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย โดยใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีวงล้อเดมมิ่ง (Deming Cycle) ความหมายของวงจรเดมมิ่ง

แบงก์ (Bank อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545, หน้า 89-91) กล่าวถึงประวัติของเดมมิ่งว่าเป็นที่รู้จักกันแพร่หลายในหลักการบริหารที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) หรือ วงจรเดมมิ่ง ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้แทนกันกับการจัดการคุณภาพ เขาเป็นคนผลักดันให้ผู้บริหารญี่ปุ่นยอมรับแนวคิด ในการจัดการคุณภาพ และเป็นคนแรกที่มีมองว่าการจัดการคุณภาพเป็นกิจกรรมขององค์กรทั้งหมด ไม่ใช่แค่งานตรวจคุณภาพตามที่กำหนดหรือเป็นงานของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง และเป็นคนแรกที่ระบุว่าคุณภาพเป็นความรับผิดชอบทางการบริหารของผู้บริหาร

วงล้อเดมมิ่งถูกพัฒนาขึ้นโดย ดร. ชิวฮาร์ท นักวิทยาศาสตร์ชาวอเมริกัน ซึ่งต่อมา ดร. เดมมิ่ง (Dr. William Edwards Deming) ได้นำไปเผยแพร่ที่ประเทศญี่ปุ่นจนประสบความสำเร็จและเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย โดยมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 4 ขั้นตอน คือ PDCA (Plan, Do, Check and Act) ที่เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพในการดำเนินงานขององค์กร

วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ กล่าวว่า วงล้อเดมมิ่ง หรือวงล้อ PDCA คือวิธีการที่เป็นขั้นตอน ในการทำงานให้งานเสร็จสมบูรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้และเป็นที่ยอมรับ ซึ่งประกอบด้วย

การวางแผน (Plan) การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) และการแก้ไขปัญหาที่ทำงานไม่บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Act) ดังนั้น การหมุนวงล้อเดมมิ่ง (PDCA) อย่างต่อเนื่องจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การบริหารงานบรรลุ เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

อุทัย บุญประเสริฐ ได้เสนอว่าวงจรเดมมิ่ง PDCA คือ แนวความคิดในการแก้ปัญหา (Problem Solving) และการพัฒนากระบวนการ (Process Improvement) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็น แนวคิดของ ดร. เดมมิ่ง และถือเป็นแนวคิดพื้นฐานของวิธีการต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน

แนวคิดทฤษฎีวงล้อเดมมิ่ง (Deming Cycle) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้ (ยุทธนา เกื้อกุล, 2560 : 129 – 160)

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ABC กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคิดเป็นร้อยละเปอร์เซ็นต์ของจำนวนประชากรทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่มเลือกแบบตามสะดวก (convenience sampling) ในพื้นที่ศึกษา หรือพื้นที่เป้าหมายการสุ่มตัวอย่าง ประชากรในการวิจัย ครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้จำนวนประชากรทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สถิติพาราเมตริก

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ: ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (5) ประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรตาม: แนวคิดวงล้อเดมมิ่ง ได้แก่ (1) ด้านการวางแผนในการปฏิบัติงาน (2) ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (3) ด้านการตรวจสอบและประเมินผล (4) ด้านการพัฒนากระบวนการในการปฏิบัติงาน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 72) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check – List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับความคิดเห็นการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ วิทยาลัยบริษัท ABC ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการวางแผนในการปฏิบัติงาน 2. ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน 3. ด้านการตรวจสอบ และประเมินผล 4. ด้านการพัฒนากระบวนการในการปฏิบัติงาน

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating Scale) มีคำถามจำนวน 28 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ(สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2560, หน้า 164) ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายความว่า มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายความว่า มาก

ระดับคะแนน 3 หมายความว่า เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายความว่า น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายความว่า น้อยที่สุด

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ABC ซึ่งใช้วิธีการสุ่มเลือกแบบตามสะดวก (convenience sampling) เนื่องจากมีความสนใจที่ต้องการเก็บข้อมูลตัวอย่างนี้ และด้วยข้อจำกัดของเวลาในการดำเนินการวิจัย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางด้านเอกสาร เพื่อเป็นการศึกษาทบทวนเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษา โดยการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร รวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี บทความ วิชานิพนธ์ และงานวิจัย ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย รวมทั้งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

## การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. สถิติพรรณนา (description Statistics)

1.1 ค่าร้อยละ (percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน

1.2 ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ABC กรณีการแปลแบบสอบถามในส่วนนี้ใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องประดับอัญมณี บริษัท ABC โดยสามารถสรุปผลการศึกษา ทั้ง 4 ด้านได้แก่ 1. ด้านการวางแผนในการปฏิบัติงาน 2. ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน 3. ด้านการตรวจสอบ และประเมินผล 4. ด้านการพัฒนากระบวนการในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องประดับอัญมณี บริษัท ABC ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านการพัฒนากระบวนการในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.58$ ) ด้านการวางแผนในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.55$ ) ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ( $\bar{X} = 4.52$ ) และด้านการตรวจสอบ และประเมินผล ( $\bar{X} = 4.50$ ) ตามลำดับหากพิจารณาในแต่ละรายด้านพบว่า

1. ด้านการพัฒนากระบวนการในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) มีการทบทวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.63$ ) และมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร ( $\bar{X} = 4.58$ ) ตามลำดับ
2. ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า มีการทบทวนเพื่อพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) มีส่วนร่วมในการกำหนดกระบวนการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.55$ ) และมีการคิดวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อพัฒนางาน ( $\bar{X} = 4.52$ ) ตามลำดับ
3. ด้านการตรวจสอบ และประเมินผลอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า มีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานจากข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.54$ ) และ สามารถระบุปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน

( $\bar{X} = 4.53$ ) ตามลำดับ

4. ด้านการพัฒนากระบวนการในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า มีส่วนร่วมในการพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.63$ ) และ วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.59$ ) ตามลำดับ

### อภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากการศึกษาในเรื่อง ศึกษาการจัดการคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องประดับอัญมณี กรณีศึกษาบริษัท ABC มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1. ด้านการวางแผนในการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาพบว่า บริษัท ABC ต้องให้ความสำคัญคือการจัดทำแผนปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีการทบทวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนที่กำหนดไว้ และมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลกฤษณ์ โตรุวงศ์. (2562). ได้ทำวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีความคิดเห็นวาระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก เช่น มีความรู้ในหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน สามารถให้คำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ และมีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันในการทำงาน

2. ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน จากผลการศึกษาพบว่า บริษัท ABC ต้องให้ความสำคัญคือการทบทวนเพื่อพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมในการกำหนดกระบวนการปฏิบัติงาน และมีการคิดวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อพัฒนางาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพงษ์ กองช้าง. (2563). วิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัท ABC พนักงานระดับปฏิบัติการต้องมีการเพิ่มเติมความรู้ทักษะในงานที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ และต้องมีการกำหนดขอบเขตการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และส่งเสริมให้มีช่วงเวลาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร รวมถึงการจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์เพิ่มเติมในการทำงาน

3. ด้านการตรวจสอบ และประเมินผล จากผลการศึกษาพบว่า บริษัท ABC ต้องให้ความสำคัญคือ มีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานจากข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด และสามารถระบุปัญหาที่เกิดขึ้นจาก



การปฏิบัติงานเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mills (1989) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินประสิทธิผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพ ถือเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการทำให้กระบวนการติดตาม ตรวจสอบได้รับการปรับปรุง และทำให้งิจกรรมต่างๆ เป็นไปในทางที่สร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับ Carroll and Temple (2000) ที่กล่าวถึงการประเมินประสิทธิผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพ ว่า เมื่อมีการประเมินคุณค่าของการติดตาม สิ่งที่จะเป็นคำถามสำหรับการติดตาม ตรวจสอบในครั้งต่อไปคือ ได้มีการเตรียมการบางอย่างเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพได้อย่างไร

4. ด้านการพัฒนากระบวนการในการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาพบว่า บริษัท ABC ต้องให้ความสำคัญคือ ส่วนร่วมในการพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวเพ็ญ คำด้อย (2555) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า แนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการลาศึกษาต่อ ด้านการดำเนินงานพัฒนาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน และด้านการประชุมสัมมนา พบว่ามีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านการดำเนินงานพัฒนาบุคลากร ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในแต่ละด้านอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง ควรมีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยอย่างชัดเจนและมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงแผนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ศึกษาการจัดการคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องประดับอัญมณีกรณีศึกษาบริษัท ABC พบว่าระดับอายุต่างกัน มีคุณภาพการปฏิบัติงานด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างกัน มีการทบทวนแผนการปฏิบัติงาน และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาเรื่อง ศึกษาการจัดการคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องประดับอัญมณีกรณีศึกษาบริษัท ABC ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งถัดไป ดังนี้

1. ควรมีการวางแผนการปฏิบัติงานสามารถยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์
2. ควรมีการตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน โปร่งใส
3. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน (KPI)

## เอกสารอ้างอิง

- จักรพงษ์ กองช้าง. (2563). การศึกษาการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
กรณีศึกษาบริษัท ABC. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2556). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS  
(พิมพ์ครั้งที่ 18). นนทบุรี: บริษัท เอส.อาร์.พี.рінตั้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- พลกฤษณ์ โตอรุวงศ์. (2562). การจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสือ  
อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุวเพ็ญ คำด้อย. (2556). แนวทางการพัฒนานุเคราะห์สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา. วิทยานิพนธ์  
การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- Carroll and Temple. (2000). Internal audit at Oxford Brookes University. In A.Holmes and S. Brown  
(eds.) Internal Audit in higher education, pp 77-84 London: Kogan.
- Mill, C.A. (1989). The quality audit: A management evaluation tool. Milwaukee: ASQC.