

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



208892



การใช้สุนทรียศาสตร์ในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานใน
โรงงานน้ำตาลมิตรลาว

USING APPRECIATIVE INQUIRY (AI) TO INCREASE PERSONAL
COMPETENCY IN SUGAR MANUFACTURER OF MITRLAO

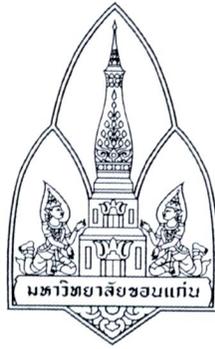
นายพนม ศิริพัฒน์

วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2553



208892



การใช้สุนทรียศาสตร์ในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานใน
โรงงานน้ำตาลมิตรลาว

USING APPRECIATIVE INQUIRY (AI) TO INCREASE PERSONAL
COMPETENCY IN SUGAR MANUFACTURER OF MITRLAO



นายชนะ ศิระพัฒน์

วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2553

การใช้สุนทรียศาสตร์ในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานใน
โรงงานน้ำตาลมิตรลาว

นายชนะ ศิระพัฒน์

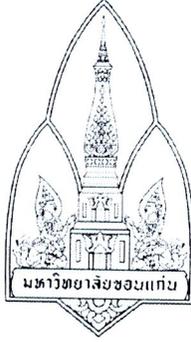
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
พ.ศ. 2553

**USING APPRECIATIVE INQUIRY (AI) TO INCREASE PERSONAL
COMPETENCY IN SUGAR MANUFACTURER OF MITRLAO**

MR. CHANA SIRAPHAT

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL KHON KAEN UNIVERSITY**

2010



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
หลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อวิทยานิพนธ์: การใช้สุนทรียศาสตร์ในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในโรงงาน
น้ำตาลมิตรลาว

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์: นายชนะ ศิระพัฒน์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วินิต ชินสุวรรณ ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์วรรณ งามศักดิ์ กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ประเสริฐ ดำรงชัย กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์:

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ประเสริฐ ดำรงชัย)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. ลำปาง แม่่นมาตย์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. วินิต ชินสุวรรณ)
คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาดูแลกิจการ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ชนะ ศิระพัฒน์. 2553. การใช้สุนทรียสาธกในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในโรงงาน
น้ำตาลมิตรลาว. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ประเสริฐ ดำรงชัย

บทคัดย่อ

208832

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในโรงงาน
น้ำตาลมิตรลาว ประเทศสปป.ลาว ประชากรที่ศึกษาเป็นพนักงานในโรงงาน จำนวน 110 คน
ดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเชิงลึก
การสังเกตการณ์ การสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น
และแนวคิดทฤษฎีสุนทรียสาธก นำไปสู่การสังเคราะห์เครื่องมือ ในรูปแบบกิจกรรมการประชุมกัน
ตอนเช้าที่เน้นการพูดถึง ค้นหา ประสบการณ์การทำงาน ไม่มีการพูดถึงปัญหา ที่เรียกว่า
เอไอ มอร์นิงทอล์ค ทำการวิเคราะห์ผลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้การจัดการโครงการ
และสถิติเชิงพรรณนาอย่างง่าย ได้ผลการวิจัยกิจกรรม เอไอ มอร์นิง ทอล์ค ดังนี้
1) ได้ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นของพนักงานจากเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมเครื่องจักรของแผนกหม้อ
ต้มลดลง 25.43% ทำให้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายค่าล่วงเวลาพนักงาน ส่งผลให้ประหยัดต้นทุนในการ
ผลิตได้ 2) ได้แนวทางการลดต้นทุนมาจากปัจจัยที่ประสบความสำเร็จที่ทำให้พนักงานทำงานมี
ประสิทธิภาพมากขึ้นอีก 5 ประการ คือ (1) วางแผนสั่งอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการซ่อมล่วงหน้า
(2) ใ้ใบเช็คประเมินผลงานการทำงานแต่ละคนวัดเป็นเปอร์เซ็นต์การทำงานที่รับมอบหมาย
(3) บอกเล่าวิธีการทำงานของแต่ละคน (4) การแบ่งงาน ติดตามงาน รายงานการทำงาน
(5) บุคลากรในระดับหัวหน้ากระตุ้นให้คิดวิธีการปรับปรุงการทำงาน ให้ของรางวัลในการคิด

Chana Siraphat. 2010. **Using Appreciative Inquiry (AI) to Increase Personal Competency in Sugar Manufacturer of MitrLao**. Master of Business Administration Thesis, Graduated School, Khon Kaen University.

Thesis Advisor: Associate Professor Prasert Damrongchai.

ABSTRACT

208892

This Research aimed to apply Appreciative Inquiry to increasing personal competency in sugar cane manufactory in Laos, Participants included 110staffs in factory. Research Methodologies employed were Participatory Action Research with Appreciative Inquiry as intervention Synthesis of open-ended observation, questionnaires, focused group interview and in-depth interview resulted in the newly-proposed tool called Appreciative Morning Talk (AI Morning Talk),talk about success experience. After Action Research, quatitative and qualitative outcomes included: 1)Competency of personal to increase from time maintenance machines to decrease is 25.43 % and save cost of over time personal is 39,600 baht ; 2) Approach has reduced costs from the successful factors that employees work more efficiently again 5 factors: (1) Plans to use equipment in order to fix in advance; (2) An evaluation of the performance check each measuring a Cooper signed the work assigned; (3) Tell about how to work; (4) Separate the task, follow-up and report; (5) Stimulate to think about how to improve performance by award from Head.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของบุคคลที่สำคัญดังต่อไปนี้ รศ.ประเสริฐ ดำรงชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้คำแนะนำ และการปรับปรุง อาจารย์ภิญโญ รัตนาพันธุ์ อาจารย์ผู้ให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่เป็นผู้จุดประกายทุกๆ ส่วนในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ไม่ว่าจะเป็น หัวข้อ ทฤษฎี การวิเคราะห์ รวมไปถึงบทสรุปของเล่ม นายวิชุด นิเวศน์รังสรรค์ รองผู้จัดการ โครงการ บริษัท มิตรลาว จำกัด มีส่วนเป็นอย่างมากที่ไว้วางใจ ได้ให้โอกาสกับข้าพเจ้าได้ทำการ ทดลอง และยังช่วยเหลือให้คำแนะนำที่มีประโยชน์เป็นอย่างยิ่งแก่ข้าพเจ้า และสุดท้ายที่ขาดไม่ได้ คือ นางสาวปัทมาธิ์ ตรีประทีป ผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จนี้ มีส่วนช่วยเป็นอย่างมากในการ ช่วยหาข้อมูล ประสานงาน ที่สำคัญคือ เป็นทั้งกำลังใจ และแรงบันดาลใจ ช่วยทำให้วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้ประสบความสำเร็จ

ชนะ ศิระพัฒน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
3. ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย	7
4. สถานที่ทำการวิจัย	7
5. นิยามศัพท์เฉพาะ	7
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	9
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	35
1. แนวทางในการวิจัย	35
2. สรุปความเชื่อมโยงที่นำไปสู่การออกแบบการดำเนินการวิจัย	41
3. สรุปวิธีดำเนินการวิจัย	42
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิเคราะห์ผลการวิจัย	44
1. ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพโดยทั่วไปของโรงงานน้ำตาลมิตรลาว และการสังเคราะห์เครื่องมือและการสังเคราะห์เครื่องมือ	45
2. ระยะที่ 2 ผลการทดลองใช้เครื่องมือที่สังเคราะห์ได้ ตรวจสอบข้อมูล วิเคราะห์ผลการวิจัย ประเมินสถานการณ์จริง	54
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	77
1. สรุปผลการวิจัย	78
2. อภิปรายผลการวิจัย	86
3. ข้อเสนอแนะ	88

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เอกสารอ้างอิง	89
ภาคผนวก	93
ภาคผนวก ก	94
ข้อมูลจากการรายงานการพูดคุยกันตอนเช้าของ พนักงาน 10 คน	
ภาคผนวก ข	108
ข้อมูลจากการรายงานการพูดคุยกันตอนเช้าของ พนักงานฝ่ายผลิตจำนวน 110 คน	
ภาคผนวก ค	113
แบบสอบถามพนักงานในโรงงานมิตรลาวหลังจาก การทำกิจกรรม AI Morning Talk	
ภาคผนวก ง	115
บทสัมภาษณ์พนักงานแผนกหม้อต้มหลังจากการทำ กิจกรรม AI Morning Talk	
ภาคผนวก จ	117
แบบสอบถามพนักงานหม้อต้มเกี่ยวกับกิจกรรมที่เป็นปัจจัย ทำให้การทำงานดีขึ้น	
ภาคผนวก ฉ	119
รูปภาพประกอบการดำเนินการวิจัย	
ประวัติผู้เขียน	121

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	วิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อน ของโรงงานมิตรลาว	6
ตารางที่ 2	เปรียบเทียบ ทศนคติ ระหว่างการแก้ไขปัญหากับ Appreciative Inquiry(AI) 16	16
ตารางที่ 3	เปรียบเทียบพัฒนาการการสร้างคำถามโดยวิธีแบบสุนทรียสาธก	35
ตารางที่ 4	แสดงความถี่ความคิดเห็น ในหัวข้อต่าง ๆ จากการประชุมกันตอนเช้า ในระยะเวลา 45 วัน	57
ตารางที่ 5	แสดงกระบวนการการซ่อมเครื่องจักรของแผนกหม้อต้ม	59
ตารางที่ 6	แสดงปัจจัยที่ทำให้สามารถทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	62
ตารางที่ 7	ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างใช้กับสลิ้ง	63
ตารางที่ 8	แสดงวิธีการประเมินความสำเร็จเบื้องต้น	72
ตารางที่ 9	แสดงวิธีการประเมินความสำเร็จเบื้องต้น	75
ตารางที่ 10	เปรียบเทียบพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงระหว่างก่อนมี AI Morning Talk และหลังมี AI Morning Talk	80
ตารางที่ 11	เปรียบเทียบพฤติกรรมและรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงของพนักงาน จำนวน 110 คน	82

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1	วงจร Appreciative Inquiry 17
ภาพที่ 2	วงจรแห่งการเรียนรู้ของ David Kolb 20
ภาพที่ 3	ทฤษฎีระบบของ Downs 20
ภาพที่ 4	แสดงการประมาณการเวลาแล้วเสร็จของกิจกรรม 25
ภาพที่ 5	Nonaka&Takeuchi's SECI Model 31
ภาพที่ 6	แนวคิดทฤษฎีและหลักการพื้นฐานที่นำไปสู่กรอบแนวคิดในการวิจัย 33
ภาพที่ 7	กรอบแนวคิดทฤษฎีนำไปสู่การดำเนินการวิจัย 34
ภาพที่ 8	สรุปวิธีการออกแบบการดำเนินการวิจัย 41
ภาพที่ 9	แสดงลักษณะเชิงระบบของแผนกในโรงงานน้ำตาลมิตรลาวก่อนการปรับปรุง 47
ภาพที่ 10	โครงสร้างของบริษัท น้ำตาลมิตรลาว จำกัด 49
ภาพที่ 11	โครงสร้างโรงงานมิตรลาว (ฝ่ายโรงงาน) 50
ภาพที่ 12	แสดงระยะเวลาที่ใช้ในฤดูกาลซ่อมแซมเครื่องจักรก่อนและหลัง ทำกิจกรรม AI Morning Talk 61
ภาพที่ 13	แสดงลักษณะเชิงระบบของ AI Morning Talk 66
ภาพที่ 14	แสดงลักษณะเชิงระบบของโครงการประกวดนวัตกรรมประจำปี 71
ภาพที่ 15	แสดงลักษณะเชิงระบบของ โครงการโรงงานปลอดภัย 74
ภาพที่ 16	แสดงลักษณะเชิงระบบของแผนกในโรงงานน้ำตาลมิตรลาวหลังการปรับปรุง 83