

**ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ
ขององค์กร ของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด
COGNITIVE AND ATTITUDE TOWARD TOOLS OF ORGANIZATION
QUALITY MANAGEMENT OF EMPLOYEES OF
HANA SEMICONDUCTOR (AYUTTHAYA) CO., LTD.**

ไชยวัฒน์ จุ่มพลพิทักษ์¹
ณัฏช์ กุณิสร์²

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจที่มีผลต่อเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด จำนวน 380 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของในทุกระดับแตกต่างกัน พนักงานที่มีฝ่ายการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพในด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) และด้านกิจกรรม 5ส แตกต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพในด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) แตกต่างกัน พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5ส แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงาน ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความรู้ความเข้าใจ เจตคติ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ

Abstract

The objective of this research was to study cognitive and attitude toward tools of organization quality management of employees of Hana Semiconductor (Ayutthaya) Co., Ltd. The sampling size of the research based on 380 employees by collecting data from questionnaires.

Research findings were as follows: The employees with difference in education level have attitude toward tools of organization quality management different. The employees with

¹ สาขาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² รองศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

difference in working responsibilities have attitude toward tools of organization quality management for 5S, Striving for Quality Excellence (SQE) different. The employees with difference in working duration have attitude toward tools of organization quality management for Striving for Quality Excellence(SQE) different. The employees with difference in cognitive have attitude toward tools of organization quality management for 5S in Hana Semiconductor (Ayutthaya) Co., Ltd. different.

Keywords: cognitive, attitude, tools of organization quality management

บทนำ

ในภาวะที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นภาวะเรื่องเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี อันเป็นสาเหตุที่ทำให้ทุกองค์กรจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และพร้อมเผชิญกับปัญหาทางการแข่งขันในทุกๆ ด้าน ตามหลักการบริหารธุรกิจที่ดีนั้น องค์กรที่มีประสิทธิภาพคือ องค์กรที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกิดขึ้น โดยเลือกใช้วิธีการอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับองค์กรนั้นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความพอใจสูงสุดจากลูกค้า อันเป็นสิ่งที่สำคัญในการอยู่รอดขององค์กร ซึ่งจากทิศทางการเปลี่ยนแปลงดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น จึงจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากบุคคลในองค์กรเป็นหลัก

บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด เป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จองค์กรหนึ่งทางด้านอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทวงจรรวม (Integrated Circuit: IC) มีการลงทุนพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี และผลิตภัณฑ์ใหม่ให้มีความล้ำหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ก็ต้องเผชิญกับการแข่งขันทวีความรุนแรง รวมทั้งสภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำทั่วโลก ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมายในรอบ 2-3 ปีที่ผ่านมา เช่น การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรใหม่ การกำหนดนโยบายด้านการจัดการและการกำหนดกลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร โดยการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพนั้น ได้รวมถึงการนำเทคนิคและเครื่องมือในการจัดการคุณภาพใหม่ๆ มาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการเพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อทรัพยากรในองค์กรที่สำคัญคือ พนักงานในองค์กรเพราะพนักงานเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีชีวิตจิตใจ เป็นผู้สร้างและตอบสนองการเปลี่ยนแปลง เป็นผู้คิด และตัดสินใจอย่างฉลาด โดย Steers, Porter, & Bigle (1996) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กรเป็นตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์จึงต้องตระหนักถึงความสำคัญในข้อนี้ ร่วมกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร โดยที่การจัดการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งมีการปรับระบบรางวัลในการทำงาน และค่าตอบแทนให้เหมาะสมเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึง ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารต่อการนำไปพัฒนา ปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากร อีกทั้งยังสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนา ปรับกลยุทธ์ทางการบริหาร และเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของ บริษัทให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร จำแนกตามลักษณะ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และระยะเวลาใน ทำงาน

2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความรู้ความเข้าใจกับเจตคติที่มีต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และระยะเวลาในการทำงานในบริษัท

- ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ เจตคติของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของ องค์กร

สมมติฐานการวิจัย มีดังนี้

1. พนักงานที่มีลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการ คุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงาน ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพและเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2543, น. 38) ในการมุ่งเน้นพัฒนารักษาคูณภาพ การดำเนินนโยบายการผลิต ตามความต้องการของลูกค้า เครื่องมือในการจัดการคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ต้อง ตั้งมั่นอยู่ในอุดมการณ์ที่จะพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ต้องให้ความสำคัญกับเครื่องมือใน การจัดการคุณภาพ ในปัจจุบันมีเครื่องมือในการจัดการคุณภาพเป็นจำนวนมาก เพราะ การจัดการคุณภาพได้พัฒนามาเป็นเวลานาน เช่น ตำราเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพทางสถิติ

(Statistic Quality Control) มีมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1930 (พ.ศ. 2473) มีทั้งเครื่องมือง่ายๆ จนกระทั่งขั้นที่ซับซ้อน มีทั้งที่เขียนโดยนักวิชาการทั่วไปและนักวิชาการเฉพาะสาขา เช่น นักสถิติ วิศวกร เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) เป็นโปรแกรมเพื่อปรับปรุงคุณภาพ ของบริษัทฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ที่มุ่งเน้น ให้มีการจัดอบรมการศึกษาเรื่อง “คุณภาพ” ตลอดจนการถ่ายทอด “นโยบายคุณภาพทั่วทั้งองค์กร” ให้กับพนักงานทุกคน โดยใช้ SQE เป็นสื่อหรือเครื่องมือ โดย SQE (Striving for Quality Excellence) คือมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ หมายถึงความพยายามอย่างหนัก เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพอันเป็นเลิศ ประกอบด้วย

S มาจาก Striving คือการอุทิศตนทำงานด้วยความพยายามอย่างหนัก

Q มาจาก Quality คือการผลิตสินค้าหรืองานบริการ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

E มาจาก Excellence คือความเป็นเลิศ/ ความยอดเยี่ยม

และทีมผู้บริหารของบริษัทฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ได้คิดค้น คำ F.O.R.C.E.S. ขึ้นมาเป็น วัฒนธรรมคุณภาพของบริษัท โดยพนักงานทุกคนต้องรับและนำเอา วัฒนธรรมคุณภาพมาปรับใช้ในทางปฏิบัติในงานของตนเอง โดยกำหนดเป็นพันธสัญญา ดังนี้

F มาจาก Follow written specification always เราจะปฏิบัติตามข้อกำหนดในการทำงานอย่างเคร่งครัด

OR มาจาก Own and be responsible for quality of my output เราจะต้องรับผิดชอบ และเป็นเจ้าของงานที่ทำอย่างมีคุณภาพด้วยตัวของเราเอง

C มาจาก Care about the quality of my job เราจะใส่ใจในคุณภาพของงานที่ทำ

E มาจาก Expectations of my customer is met (Responsiveness) เราจะทำให้ดีที่สุดเพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า ด้วยความรับผิดชอบของเรา

S มาจาก Stop production when any abnormality occurs on the equipment, material and product เราจะหยุดผลิตเมื่อพบสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นกับอุปกรณ์ เครื่องจักร วัตถุดิบ หรือ ผลิตภัณฑ์

แนวคิดเกี่ยวกับด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement: QI) (พิสิทธ์ พิพัฒน์โกคากุล) องค์กรเริ่มต้นการปรับปรุงคุณภาพได้โดยการจัดตั้ง “ทีมปรับปรุงคุณภาพ” (Quality Improvement Team - QIT) ทีมละประมาณ 5 – 7 คน ทีมงาน QIT ควรประกอบด้วยผู้ที่ทำงานในกระบวนการเดียวกันหรือมีปัญหาคล้ายคลึงกัน เช่น ปัญหาเรื่องลูกค้าได้รับสินค้าล่าช้า QIT ก็ควรมีตัวแทนจากฝ่ายขาย ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายจัดส่ง และหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ เช่น ฝ่าย IT เป็นต้น สำหรับจำนวนทีมก็ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร และปัญหาที่มี โดยทั่วไปในช่วงเริ่มต้น หัวข้อปัญหาจะยังมีไม่มาก เพราะยังไม่มีมีการเปิดเผยข้อมูล หรือไม่เคยมีข้อมูลมาก่อน แต่ถ้าทำไปแล้วสักระยะ พนักงานจะยอมรับการปรับปรุงมาก

ขึ้น QIT ก็จะมากขึ้น จำนวนหัวข้อปัญหาที่มีมากขึ้น ซึ่งถือเป็นเรื่องดี เพราะทุกคนยอมเปิดเผย ปัญหาของตน นั่นหมายถึง องค์กรจะมีโอกาสปรับปรุงคุณภาพได้มากขึ้นด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับด้านกิจกรรม 5ส (สำนักความปลอดภัยแรงงาน) ได้ให้ความหมาย ของ 5 ส คือการจัดระเบียบและปรับปรุงที่ทำงาน สถานประกอบกิจการ และงานของตนด้วย ตนเอง เพื่อก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย มีคุณภาพและ ประสิทธิภาพ โดยใช้วิธี สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย

5ส มาจากคำย่อ "5 S" ซึ่งเป็นอักษรตัวแรกในภาษาญี่ปุ่น 5 คำ คือ

1. Seiri (เซิริ) = สะสาง (ทำให้เป็นระเบียบ) คือการแยกให้ชัดเจนระหว่างของที่ จำเป็นต้องใช้กับของที่ไมจำเป็นต้องใช้ ของที่ไมจำเป็นต้องใช้ต้องขจัดทิ้งไป กล่าวกันว่า การเพิ่ม ประสิทธิภาพนั้น ต้องเริ่มจาก สะสาง

2. Seiton (เซตง) = สะดวก (วางของในที่ที่ควรอยู่) คือ การจัดวางของที่จำเป็นต้องใช้ให้ เป็นระเบียบสามารถหยิบฉวยใช้งานได้ทันที กล่าวกันว่า ให้ใช้หลัก "สะดวก" นี้ เพื่อกำจัด ความสูญเปล่าของเวลาในการ ค้นหา "สิ่งของ"

3. Seiso (เซโซ) = สะอาด (ทำความสะอาด) คือการปิดกวาดเช็ดถูสถานที่ สิ่งของ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร ให้สะอาดอยู่เสมอ ไม่มีเศษขยะ ไม่ให้สกปรกเลอะเทอะ "สะอาด" คือ พื้นฐานของการยกระดับคุณภาพ

4. Seiketsu (เซเคทซึ) = สุขลักษณะ (รักษาความสะอาด) คือ การรักษาและปฏิบัติ 3 ส ได้แก่ สะสาง สะดวก และสะอาดให้ดีตลอดไป ก้าวแรกของความปลอดภัยเริ่มจากการรักษา ความสะอาด หรือ "สุขลักษณะ" นี้เอง

5. Shitsuke (ซีทซึเคะ) = สร้างนิสัย (ฝึกให้เป็นนิสัย) คือ การรักษาและปฏิบัติ 4 ส หรือ สิ่งที่กำหนดไว้แล้วอย่างถูกต้องจนติดเป็นนิสัย

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ Bloom และคนอื่นๆ อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535, น. 49) ได้จำแนกพฤติกรรมการรู้ด้านสติปัญญา (Cognitive domain) ออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับความสามารถจากขั้นต่ำไปสูง ดังนี้ 1.ความรู้-ความจำ (Knowledge) คือ ความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราวต่างๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาทั้งในห้องเรียน และนอก ห้องเรียน 2.ความเข้าใจ (Comprehensive) คือ ความสามารถในการแปลความ ตีความ และ ขยายความได้ 3.การนำไปใช้ (Application) คือ ความสามารถที่จะนำ เอาความรู้ ความเข้าใจใน เรื่องที่ได้เรียนรู้ออกไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ หรือสถานการณ์ใหม่ 4.การวิเคราะห์ (Analysis) คือ ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนย่อยต่างๆ ให้ได้ลำดับชั้นความคิดที่แสดงออก อย่างชัดเจน เพื่อค้นหาความจริงต่างๆที่แฝงอยู่ภายในเรื่องนั้น 5.การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนย่อยต่างๆ เข้ามารวมกันเป็นส่วนรวมที่มีโครงสร้าง ใหม่ ซึ่งมีความชัดเจนและมีคุณภาพ 6.การประเมินค่า (Evaluation) คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับ คุณค่าของเนื้อหา และวิธีการต่างๆ โดยสรุปอย่างมีหลักเกณฑ์ว่า สิ่งนั้นดี-เลว เหมาะสมหรือไม่ เพียงใด

แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องเจตคติ (นิภา แก้วศรีงาม, 2532, น. 90) เจตคติ หมายถึง ลักษณะของความรู้สึกของบุคคลที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ในทางที่ดี หรือทางที่ไม่ดีในลักษณะที่ว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งของ ต่อบุคคลหรือต่อสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนี้ จะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมในการที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่มีความรู้สึกนั้นๆ ไปในแนวทางที่ดีหรือไม่ดีได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพนักงานของ บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด รวมทั้งสิ้น 3,146 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานของ บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) กำหนดว่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 355 คน ทางผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีกจำนวน 25 คน รวมทั้งสิ้น 380 คน โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) เป็นวิธีการสุ่มทุกชั้นแบบกำหนดสัดส่วน (Proportion) ตามจำนวนของบุคลากรในองค์กรทั้งหมดในแต่ละระดับของตำแหน่งงานตามตาราง 1 และวิธีการเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรในองค์กร เพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนในแต่ละระดับของตำแหน่งงานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วน

แผนก	จำนวนพนักงาน	จำนวนตัวอย่าง
แผนกผลิต ประกอบแผงวงจรรวมไฟฟ้า	2,713	328
แผนกซ่อมบำรุงเครื่องจักรการผลิตและวิศวกรรม	92	11
แผนกรับประกันและตรวจสอบคุณภาพ	167	20
แผนกวางแผนกำลังการผลิต	60	7
แผนกควบคุมวัตถุดิบจัดซื้อและสนับสนุนธุรกิจ	83	10
แผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์	31	4
รวม	3,146	380

ที่มา: ฝ่ายฝ่ายบัญชีและการเงิน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ข้อมูล ณ วันที่ 20 กันยายน 2554

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัดซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน และวัดค่าความเชื่อมั่นด้วย

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยวิธีคำนวณของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

ผลการวิจัย

1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นพนักงานฝ่ายผลิต ระยะเวลาในการทำงาน 1-6 ปี

2. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ด้านกิจกรรม 5ส ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 97.11 ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 96.58 และด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QI) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 96.05

3. พนักงานมีเจตคติของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด พบว่า เจตคติของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.90

4. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ ฝ่ายการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) และด้านกิจกรรม 5 ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ ฝ่ายการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายตามผลได้ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ใน

ระดับมาก อาจเนื่องมาจากการที่บริษัทได้มีการจัดอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ทั้งด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และด้านกิจกรรม 5 ส แก่พนักงานในบริษัท อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งการอบรมนั้นจะมีทั้งการอบรมทางทฤษฎีและการฝึกปฏิบัติ รวมถึงการที่บริษัทได้ทำการประเมินผลทั้งในด้านความรู้ และการนำไปใช้อยู่เป็นระยะๆ จนพนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในส่วนงานของตนเองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bloom และคนอื่นๆ อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535, น. 49) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมความรู้ด้านสติปัญญา สามารถพัฒนาจากขั้นต่ำไปสูง ได้แก่ความรู้-ความจำ (Knowledge) จาก การเรียนรู้ ความเข้าใจ (Comprehensive) คือความสามารถในการแปลความ และ การนำไปใช้ (Application) คือการเอาความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ได้เรียนรู้มาไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ หรือสถานการณ์ใหม่ได้

2. เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัทฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีเจตคติอยู่ในระดับดีทั้งในรายข้อและโดยรวม ที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และการอบรมที่ดีเกี่ยวกับเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ทั้งด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และด้านกิจกรรม 5 ส ทั้งจากผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน อย่างสม่ำเสมอ ทำให้ทราบประโยชน์ที่จะได้รับ ทั้งทางตรงคือจากคุณภาพของงานที่ดีขึ้นและทางอ้อมจากผลตอบแทน หรือค่าจ้าง หรือสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น ที่บริษัทให้เพื่อจูงใจพนักงานในการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร จึงส่งผลให้พนักงานส่วนใหญ่มีเจตคติ โดยรวมที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของพลธร พุดกลิ่น (2546) ได้ศึกษาเรื่อง "การประเมินผลการทำกิจกรรม 5ส: กรณีศึกษา บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโคราช" ซึ่งพบว่า พนักงานบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโคราช มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรม 5ส ในระดับดี โดยมีความคิดเห็นว่าการทำกิจกรรม 5ส สามารถนำไปปรับใช้ได้กับชีวิตจริงและเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมวินัย สร้างคนให้มีคุณภาพมีพฤติกรรมมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม 5ส ในระดับมีส่วนร่วมมาก โดยจะติดป้ายส้นแป้นทุกแป้นเพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้ และทำความสะอาดบริเวณพื้นที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรม 5ส นั้น พนักงานต้องการให้มีมาตรฐานที่ดีของกิจกรรม 5ส พร้อมทั้งต้องการให้มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระนันท์ นนทะนาคร (2545) ที่ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของพนักงานในโรงงานบริษัทเอเซียเน ออโต้ พาร์ท จำกัดและได้สรุปว่า พนักงานมีทัศนคติในเชิงบวกเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 ทำให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับเรื่องระบบคุณภาพ จนทำให้เกิดการยอมรับในระบบคุณภาพทั้งองค์กร

3. พนักงานที่มีเพศและสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรนั้นถูกกำหนดและใช้กับทุกคนในบริษัทโดยไม่แบ่งเพศและสถานภาพสมรส จึงส่งผลให้พนักงานเพศชายและหญิง ทั้งสถานภาพโสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่และสถานะภาพสมรส/ อยู่ด้วยกันมีเจตคติเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวีระนันท์ นนทะนาคร (2545) ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ กับ การยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของพนักงานในโรงงานบริษัทเอเชียอโต้พาร์ท จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุรภา เปี่ยมปรีดา (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารทหารไทยต่อกิจกรรม 5ส ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านสถานภาพสมรส ของพนักงานจะมีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานธนาคารทหารไทยต่อกิจกรรม 5ส ไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่บริษัทมีการจัดกิจกรรมสร้างเจตคติเกี่ยวกับเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับพนักงานรายวันที่เข้าใหม่ ที่มีอัตราการหมุนเวียนสูงและระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพลธร พุดกลิ่น (2546) ที่ศึกษาเรื่อง "การประเมินผลการทำกิจกรรม 5ส: กรณีศึกษา บริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโคราช" พบว่าวุฒิการศึกษาต่ำกว่า หรือเทียบเท่าขึ้นไป มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อกิจกรรม 5ส. ในระดับที่มากกว่า และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุสวงน รักหน้าที่ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความรู้ ทัศนคติและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการแพทย์ด้านแนวทางการจัดการของเสียอันตรายในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยรัฐ จากผลการศึกษา พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับแนวทางในการจัดการของเสียอันตรายสูงกว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

5. พนักงานที่มีฝ่ายการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) และด้านกิจกรรม 5 ส ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาจเนื่องมาจากเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ 2 ด้านนี้เป็นกิจกรรมที่ต้องร่วมมือร่วมใจในแต่ละฝ่ายในลักษณะของการแข่งขันกัน ดังนั้นจึงทำให้แต่ละฝ่ายการทำงานจึงมีเจตคติแตกต่างกัน โดยพนักงานฝ่ายผลิตมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ มากกว่าพนักงานฝ่ายสำนักงาน เนื่องจากฝ่ายการผลิตนั้นจะเข้ารับการอบรมเพื่อให้ทราบประโยชน์ที่จะได้รับจาก

เครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ทั้งทางตรงคือจากคุณภาพของงานที่ดีขึ้นและทางอ้อมจากผลตอบแทน หรือสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น เช่น โบนัส 5ส ที่บริษัทให้เพื่อจูงใจพนักงานในการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรที่บ่อยครั้งและมากกว่าฝ่ายสำนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพลธร พุดกลิ่น (2546) ที่ศึกษาเรื่อง "การประเมินผลการทำกิจกรรม 5ส: กรณีศึกษา บริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโคราช" พบว่ากลุ่มพนักงานที่รับผิดชอบงานผลิตมีความคิดเห็นเชิงบวกที่มีต่อกิจกรรม 5ส. ในระดับที่มากกว่า

ซึ่งต่างจากด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) พนักงานที่มีฝ่ายการทำงานแตกต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ที่ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของฝ่ายต่างๆ แล้วจัดตั้งเป็น "ทีมปรับปรุงคุณภาพ" (Quality Improvement Team - QIT) ทำให้เกิดความร่วมกันจากคนของแผนกต่างๆ จึงทำให้พนักงานที่มีฝ่ายการทำงานแตกต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพนี้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเอกวิภา ชาติรอดิเรก (2549) ที่ศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่อยู่หน่วยงานปฏิบัติงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นผลมาจากทุกสังกัดล้วนจะต้องตระหนักถึงความสำคัญความจำเป็นที่ต้องมีการจัดการคุณภาพเพื่อให้บริการที่ดี มีคุณภาพ และรวดเร็วต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยที่พนักงานทุกคนจะต้องยึดหลักการทำงานเป็นทีม และแต่ละทีมต้องมีการประสานงานและร่วมมือกันทำงาน

6. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพในด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 6 ปี มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 13 – 18 ปี เนื่องจากในช่วง 4 ปีที่ผ่านมาได้มีการจัดหลักสูตรการอบรมแก่พนักงานใหม่อย่างเข้มข้นเกี่ยวกับเครื่องมือในการจัดการคุณภาพนี้ จึงสามารถทำให้พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 6 ปี มีเจตคติที่ดีต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพนี้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุสงวน รักหน้าที่ (2554) ศึกษาเรื่องความรู้ ทัศนคติและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการแพทย์ด้านแนวทางการจัดการของเสียอันตรายในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยรัฐ จากผลการศึกษา พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1-10 ปี 11-20 ปี และ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการจัดการของเสียอันตรายสูงกว่าบุคลากรทางการแพทย์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 30 ปี

ในการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และด้านกิจกรรม 5 ส ที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของ

องค์กร ไม่แตกต่างกัน เนื่องด้ำนกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และด้ำนกิจกรรม 5 ส จากเป็นมาตรฐานสากลที่ทุกคนรู้ในหลักการและเหตุผลอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพลธร พุดกลิ่น (2546) ที่ศึกษาเรื่อง "การประเมินผลการทำกิจกรรม 5ส: กรณีศึกษา บริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโคราช" พบว่าตำแหน่งงาน อายุ อายุงานและฐานะในการเข้าร่วมกิจกรรม 5 ส ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการดำเนินกิจกรรม 5 ส

7. พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องมาจากองค์ประกอบของการเกิดเจตคติที่ตื้นนั้น นอกจากจะประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจแล้ว บางอย่างก็อาศัยองค์ประกอบด้ำนอื่น ๆ เช่น ความรู้สึก อารมณ์ และประสบการณ์ร่วมด้วย ซึ่งการสร้างเจตคติที่ตื้นนั้นต้องทำหลายสิ่งควบคู่กันไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543, น. 96-97) ที่กล่าวว่าเจตคติหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติหรือกระทำต่อสิ่งต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปได้ ในทิศทางคัดค้านหรือสนับสนุนก็ได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของมนตรี จิตกุล ที่อ้างถึงในผลงานวิจัยของศักดิ์ชาย วรกุล (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ความรู้และเจตคติต่อระบบการผลิตแบบ ลีนของวิศวกรในอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร พบว่าพนักงานกลุ่มที่ได้รับการอบรมคุณภาพเพิ่มเติมนอกเหนือจากการอบรมพนักงานใหม่ และพนักงานกลุ่มที่ไม่ได้รับการอบรมคุณภาพเพิ่มเติมมีเจตคติด้ำนการประกันคุณภาพตามมาตรฐาน QS-9000 ไม่แตกต่างกัน

8. พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้ำนกิจกรรม 5 ส แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้ำนกิจกรรม 5 ส แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้ำนกิจกรรม 5 ส ระดับน้อย มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้ำนกิจกรรม 5 ส น้อยกว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้ำนกิจกรรม 5 ส ระดับปานกลาง และ ระดับมาก อาจเนื่องมาจากการฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ ควบคู่ไปกับการให้รางวัลแก่พนักงานอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง ทำให้พนักงานทราบประโยชน์ที่จะได้รับทั้งทางตรงคือจากคุณภาพของงานที่ดีขึ้นและทางอ้อมจากผลตอบแทน หรือค่าจ้าง หรือสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น ที่บริษัทให้เพื่อจูงใจพนักงานในการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามกิจกรรม 5 ส นี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520, น. 64 – 65) ที่กล่าวถึงการเกิดเจตคติว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่ง เจตคติ (Source of attitude) ต่างๆ ที่อยู่มากมาย เช่นเจตคติที่เกิดขึ้นเนื่องจากการติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) ผ่านการรับรู้ข่าวสารต่างๆ จากผู้อื่นได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่ และเจตคติที่เกิดขึ้นจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional factors) เช่น ครอบครัว โรงเรียน

หรือหน่วยงาน เป็นต้น โดยที่การเรียนรู้ของบุคคลจะช่วยรักษาเจตคติให้คงเดิมต่อไป ดังนั้นเจตคติที่สะสมมากขึ้น และต่อเนื่องยาวนานจะไม่ถูกลบล้างโดยง่ายจากประสบการณ์ใหม่ อันเล็กน้อย และสอดคล้องกับพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543, น. 96-97) กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเจตคติว่าเป็นไปตามทฤษฎีการเรียนรู้ (learning theory) คือการที่บุคคลได้มีประสบการณ์ด้วยตนเองกับสิ่งเหล่านั้น ถ้าประสบการณ์ตรงที่บุคคลได้รับจากสิ่งเรานั้น เกิดเป็นผลที่พอใจหรือเป็นผลดีจะมีอิทธิพลให้เกิดเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าไม่พอใจก็จะมีแนวโน้มที่ก่อให้เกิดเจตคติไม่ดีต่อสิ่งเรานั้นได้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุรพันธ์ ตันติธวัชชัยกุล และสวัสดิ์ วรรณรัตน์ (2554) ที่ศึกษาถึงความรู้และเจตคติของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อระบบการผลิตแบบลีนในอุตสาหกรรมยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้จากผลการวิจัยพบว่าระดับความรู้เกี่ยวกับระบบการผลิตแบบลีนของพนักงานที่สูง ส่งผลระดับเจตคติต่อระบบการผลิตแบบลีนสูงขึ้นด้วย อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานมีความรู้และความเข้าใจในระบบการผลิตแบบลีนแล้ว ย่อมส่งผลทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยระบบการผลิตแบบลีน จึงทำให้เจตคติต่อระบบการผลิตแบบลีนสูงขึ้นตาม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับกลุ่มพนักงานของบริษัท ฮานา เซมิกอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นพนักงานฝ่ายผลิต ระยะเวลาในการทำงาน 1-6 ปี เป็นกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานของบริษัท ฮานา เซมิกอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด มาก และดีกว่ากลุ่มอื่นๆ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับกลุ่มพนักงานเป้าหมายกลุ่มนี้อย่างมาก ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
2. ผู้บริหารควรจะให้ให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมเจตคติ เกี่ยวกับเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรแก่พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า อย่างเข้มข้น เพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่าย และเป็นการกระตุ้นให้ตระหนักว่าเครื่องมือในการจัดการคุณภาพที่ทำนั้นมีคุณค่า มีความหมายและมีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรของบริษัท ฮานา เซมิกอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกันโดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพในทุกด้านมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า
3. ผู้บริหารควรสร้างเจตคติที่ดีให้กับฝ่ายสำนักงาน โดยการฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ ควบคู่ไปกับการให้รางวัลแก่พนักงานอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติตามเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้ก็มีบทบาทสำคัญต่อการอำนวยความสะดวกให้กับฝ่ายการผลิตเช่น การประสานงานต่าง ๆ

การจัดเตรียมวัตถุดิบ งานเอกสาร การจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งถ้างานบริหารและงานสนับสนุนต่างๆ กระทำด้วยความไม่มีประสิทธิภาพ ไม่คำนึงถึงคุณภาพงานหรืออาจกล่าวได้ว่าเกิดความสูญเสีย นั้นเอง และทำให้ฝ่ายการผลิตซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานหลักในการสร้างรายได้เข้าสู่บริษัท ไม่สามารถทำงานได้ด้วยดีด้วยผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มี ฝ่ายการทำงานแตกต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน โดยพนักงานฝ่ายผลิตจะมีเจตคติต่อ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ในด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) และ ด้านกิจกรรม 5ส มากกว่าฝ่ายสำนักงาน

4. ผู้บริหารควรจะต้องจัดหลักสูตรการอบรมพนักงานใหม่ให้เกี่ยวกับเครื่องมือในการจัดการ คุณภาพให้ครบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และด้านกิจกรรม 5 ส. ด้วยหลักการและวิธีการเดียวกัน แก่พนักงานทุกคนไม่ใช่เฉพาะแต่กับพนักงานใหม่ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มี ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันจะมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรของ บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาใน การทำงาน 1-6 ปี จะมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลา ในการทำงานช่วงอื่นๆ อันเนื่องมาจากเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์ คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) นั้นเป็นนโยบายที่คิดค้นโดยผู้บริหารระดับสูงของบริษัทเอง และได้มีการจัดหลักสูตรการอบรมพนักงานใหม่ในช่วง 4 ปีที่ผ่านมาอย่างเข้มข้น ซึ่งถือว่า ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีเนื่องจกสามารถทำให้พนักงานมีเจตคติที่ดีต่อเครื่องมือใน การจัดการคุณภาพนี้

5. ผู้บริหารควรจะต้องจัดทำกระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อหาทางให้มีการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม เจตคติ ความรู้และทักษะเกี่ยวกับการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจต่อ เครื่องมือใน การจัดการคุณภาพให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเจตคติที่ดีกับพนักงานในทุกคนอย่าง ต่อเนื่อง ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป เนื่องจาก ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการ คุณภาพน้อย จะมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส น้อยกว่าพนักงาน ที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส ระดับ ปานกลาง และระดับมาก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยกับบริษัทในเครือทั้งที่โรงงานกรุงเทพฯ และโรงงานที่ลำพูน เนื่องจากมีการนำเครื่องมือในการจัดการคุณภาพมาใช้เช่นกัน เพื่อเปรียบเทียบความรู้ ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงาน และเป็น แนวทางในการนำผลการวิเคราะห์มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการประกอบธุรกิจต่อไป

2. ควรมีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานทุกปี จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไข ทำให้ทราบว่าพนักงานมีเจตคติและระดับความรู้อย่างไรเพื่อนำไปวางแผนการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมต่อไป

3. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ นอกเหนือจากเรื่องดังกล่าวที่มีความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงาน อาทิเช่น ปัจจัยการมีส่วนร่วม และปัจจัยการให้รางวัล ค่าตอบแทนแก่พนักงาน ที่มีผลต่อเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรของพนักงาน

4. ควรเจาะลึกปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรของพนักงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น และสามารถนำผลการวิจัยและแนวคิดไปศึกษาต่อให้เกิดประโยชน์ในงานวิจัยหรือพัฒนาองค์กรต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่ง จาก รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ ประธานคณะกรรมการควบคุม รองศาสตราจารย์ สุพาดาลิวิฤตดา และอาจารย์ ดร.วรินทรา ศิริสุทธิกุล คณะกรรมการควบคุม ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆ ในการทำวิจัย ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง จนทำให้งานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

- นิภา แก้วศรีงาม. (2532). *จิตวิทยาองค์กร*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติ: การวัด การเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พลธร พุดกลิ่น. (2546). *การประเมินผลการทำกิจกรรม 5ส : กรณีศึกษา บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโคราช*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (ม.ป.ป.). *การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)*. ค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2554, จาก <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/69-qualityimprovement.html>

- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2535). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพทัศนคติกับการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระนันท์ นนทะนาคร. (2545). การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของพนักงานในโรงงานบริษัทเอเชียฮอโต้พาร์ท จำกัด. วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2543). เครื่องมือพื้นฐานในการจัดการคุณภาพ. ค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2554, จาก <http://uhost.rmutp.ac.th/tasanee.p/Unit%204/4-1BasicTool.html>
- ศักดิ์ชาย วรกุล. (2553). ความรู้และเจตคติต่อระบบการผลิตแบบลีนของวิศวกรในอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุรพันธ์ ดันดิวิชชัยกุล และสวัสดิ์ วรรณรัตน์. (2554). ความรู้และเจตคติของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อระบบการผลิตแบบ ลีนในอุตสาหกรรมยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรภา เปี่ยมปรีดา. (2544). ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารทหารไทยต่อกิจกรรม 5ส. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุสงวน รักหน้าที่. (2554). ความรู้ ทัศนคติและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการแพทย์ด้านแนวทางการจัดการของเสียอันตรายในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยรัฐ. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักความปลอดภัยแรงงาน. 5 ส คือ อะไร. ค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2554, จาก <http://www.oshthai.org/>
- เอกวิณา ชาติรอดิเรก. (2549). การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดของพนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน). ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาการบริหารทั่วไป). ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Steers, Richard M., Porter, Lyman W., & Bigley, Gregory A. *Motivation and Leadership at Work*. 6th ed. New York: McGraw-Hill, 1996.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics an introduction analysis* (2nd ed). New York: