

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการดำเนินงานขององค์กรหรือสถานประกอบการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรประเภทใดหรือองค์กรที่มีขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก ในความสำเร็จขององค์กรส่วนหนึ่งมาจากทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์กรใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่ดีมีคุณภาพ ก็จะสามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในอันที่จะสร้างผลกำไรที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ในการประกอบกิจการ โรงงานนั้น คนถือเป็นปัจจัยที่จะขาดเสียมิได้ในกระบวนการผลิต เมื่อใดที่แรงงานขาดหายไปก็อาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ หรือดำเนินไปได้ล่าช้ากว่ากำหนด ซึ่งอาจนำความเสียหายมาสู่องค์กรได้ โรงงานอุตสาหกรรมทั้งหลายจึงจำเป็นต้องพยายามรักษาจำนวนพนักงานให้เพียงพอกับการทำงานตลอดเวลา

การจะสร้างพนักงานให้มีความสามารถในการทำงานได้ต้องใช้ต้นทุนจำนวนมาก เริ่มตั้งแต่องค์กรต้องมีต้นทุนในการสรรหาพนักงาน นับตั้งแต่การจ้างพนักงานสรรหา เพื่อดำเนินการสรรหาพนักงาน การประกาศรับสมัครพนักงาน เวลาที่หัวหน้างานจะต้องแบ่งจากการดำเนินงานปกติเพื่อมาสัมภาษณ์พนักงาน ค่าล่วงเวลาของพนักงานเดิมที่ต้องทำงานแทนพนักงานที่ลาออกไป การฝึกอบรมพนักงานใหม่เพื่อให้มีความรู้และความชำนาญ หรือกรณีที่องค์กรต้องการพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง บางครั้งก็อาจต้องดำเนินการดึงตัวมาจากองค์กรอื่นๆ โดยให้ผลตอบแทนในอัตราที่สูงกว่า เพื่อให้มาทำงานในองค์กรของตน ดังนั้นต้นทุนแรงงานต่อหน่วยการผลิตจึงสูงขึ้นโดยอัตโนมัติ

ทีพีเอ็ม (TPM) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะทำให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าวข้างต้นได้ในอดีตที่ผ่านมา หลายคนคิดว่า TPM เป็นกิจกรรมเฉพาะการบำรุงรักษาเครื่องจักรเท่านั้น ซึ่งเป็นการเข้าใจผิดอย่างมาก TPM เป็นกิจกรรมการเพิ่มทักษะความสามารถในการบริหารจัดการของบุคลากรทุกคน ทุกฝ่าย และทุกระดับในองค์กรให้สูงขึ้น พร้อมทั้งทำการบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการนั้นให้มีความยั่งยืน และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายหลักที่จะทำให้ประสิทธิภาพโดยรวมของระบบการผลิตสูงสุด ด้วยการกำจัดความสูญเสียทั้งหมดให้เป็นศูนย์ ซึ่งไม่แตกต่างอะไรกับกิจกรรมอื่นๆ เช่น TQM เลยแม้แต่น้อย เพียงแต่ว่า (Total Productive Maintenance : TPM) มีมุมมองที่ชัดเจนของปัญหาในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพสูงที่สุด นั่นคือ ความสูญเสียที่เกิดจากเครื่องจักร ดังนั้น ถ้าไม่สามารถแก้ปัญหาเรื่องเครื่องจักรได้แล้ว ก็

ยากที่จะบริหารจัดการให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าได้แม้ว่าท่านจะเป็นผู้บริหารที่เก่งเพียงใด ด้วยเหตุนี้ การดำเนินกิจกรรม (Total Productive Maintenance : TPM) จึงมุ่งเน้นการแก้ปัญหาความสูญเสียที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักรก่อน หลังจากนั้น การดำเนินกิจกรรมจึงมุ่งเน้นทางการบริหารจัดการ นอกจากนี้ข้อดีของกิจกรรม TPM คือ มีขั้นตอนที่ชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายในการปฏิบัติเมื่อเปรียบเทียบกับกิจกรรมอื่นๆ

อนึ่ง การที่องค์กรจะเริ่มทำระบบ TPM ซึ่งเป็นระบบที่พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สมบูรณ์ให้มีความยั่งยืนในด้านคุณภาพตลอดไปนั้น ความสำเร็จที่สำคัญที่จะทำให้กิจกรรม (Total Productive Maintenance : TPM) ประสบความสำเร็จได้ คือ ความเอาใจใส่อย่างจริงจังและการได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ จากผู้บริหารระดับสูงสุด และผู้บริหารระดับกลาง ไม่ใช่เพียงพอว่า สนับสนุนและมอบเป็นภาระของกลุ่มย่อยในระดับล่างสุดเท่านั้น ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำในการปฏิบัติเป็นตัวอย่าง และสร้างความรู้สึกรู้สึกที่อยากจะทำ ความสามารถที่ทำได้ และบรรยากาศที่อยากจะทำ

องค์กรที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้ เป็นบริษัทเอกชนที่ประกอบอุตสาหกรรมเครื่องดื่มน้ำ เป็นองค์กรที่ก่อตั้งมากกว่า 18 ปี มีความมั่นคงและมีการพัฒนาที่เจริญเติบโตมาด้วยดีมาตลอด บริษัทมีนโยบายที่จะผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ มีความปลอดภัยของอาหาร ถูกสุขลักษณะ ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค ด้วยการใช้เทคโนโลยีระดับสูง องค์กรแห่งนี้ประกอบไปด้วยพนักงานฝ่ายบริหารงานบุคคล ฝ่ายธุรการ ฝ่ายผลิต ฝ่ายเทคนิค ฝ่ายบัญชีการเงินและงบประมาณ ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และฝ่ายกฎหมาย ในปัจจุบันองค์กรแห่งนี้มีพนักงาน 712 คน

โดยองค์กรดังกล่าวนี้ ได้นำระบบการบำรุงรักษาทีผล แบบทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) เริ่มใช้อย่างจริงจังประมาณ 2 ปี นับตั้งแต่กลางปี 2553 โดยมีผลิตภัณฑ์ใหม่เพิ่มเติมในช่วง 2 ปีหลัง ซึ่งต้องใช้ความสามารถของพนักงานเพิ่มขึ้น รวมทั้งปริมาณงานก็เพิ่มมากขึ้นด้วย หากขาดการจัดการระบบบริหาร และระบบซ่อมบำรุงที่มีประสิทธิภาพ ย่อมเกิดปัญหาในการทำงาน ในทางกลับกันระบบ (Total Productive Maintenance : TPM) ได้ส่งเสริมให้การจัดการบริหารภายในโรงงานดีขึ้น เพราะปริมาณคนลดลงต่อเนื่องสวนทางกับปริมาณงานที่ดูเหมือนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนพนักงาน บริษัท เบียร์ทิพย์ บริวเวอรี่ 1991 จำกัด ปี พ.ศ. 2545 – 2554

ปี พ.ศ.	จำนวนพนักงาน
ปี 2545	1,238
ปี 2546	929
ปี 2547	865
ปี 2548	885
ปี 2549	816
ปี 2550	783
ปี 2551	762
ปี 2552	753
ปี 2553	729
ปี 2554	712

ที่มา : บริษัท เบียร์ทิพย์ บริวเวอรี่ 1991 จำกัด. 2554 : 12

จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาร่วมกันของพนักงานในการดำเนินดำเนินกิจกรรม การบำรุงรักษาวิผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม ของบริษัท เบียร์ทิพย์ บริวเวอรี่ (1991) จำกัด เพื่อให้ทราบว่า การดำเนินมีผลต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างไร และพนักงานในระดับปฏิบัติการ ทราบถึงระบบที่ดำเนินกิจกรรมอยู่หรือไม่ รวมทั้ง เป็นกิจกรรมที่พัฒนาคน ได้ด้วยวิธีใด ทั้งนี้เพื่อเป็นกรณีศึกษาให้องค์กรอื่น รวมทั้งองค์กรที่ทำการศึกษาร่วมกัน ได้รับข้อมูลจากแบบสำรวจ สำหรับพัฒนาปรับปรุงระบบให้สมบูรณ์เพิ่มขึ้น โดยใช้ข้อมูลวิจัยจากพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน ความรู้ในกิจกรรมการบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) และการมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินกิจกรรมการบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) ของพนักงานบริษัท เบียร์ทิพย์ บรีวเวอรี (1991) จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินกิจกรรมการบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของพนักงานบริษัท เบียร์ทิพย์ บรีวเวอรี (1991) จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินกิจกรรมการบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) จำแนกตามความรู้ในกิจกรรมการบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) ของพนักงานบริษัท เบียร์ทิพย์ บรีวเวอรี (1991) จำกัด

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินกิจกรรม การบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) ของบริษัท เบียร์ทิพย์ บรีวเวอรี (1991) จำกัด รวมทั้งแนวคิดและเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ซึ่งแสดงดังภาพประกอบ 1

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาเชิงสำรวจ โดยการเก็บข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท เบียร์ทิพย์ บริวเวอรี่ (1991) จำกัด

1. ขอบเขตด้านประชากรและ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ของพนักงานบริษัท เบียร์ทิพย์ บริวเวอรี่ (1991) จำกัด จำนวน 712 คน (เบียร์ทิพย์ บริวเวอรี่ (1991). 2555 : 12) คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 257 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการดำเนินกิจกรรม การบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) ของบริษัท เบียร์ทิพย์ บริวเวอรี่ (1991) จำกัด โดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษา ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน ได้แก่

- 2.1.1.1 เพศ
- 2.1.1.2 อายุ
- 2.1.1.3 สถานภาพสมรส
- 2.1.1.4 ระดับการศึกษา
- 2.1.1.5 ภูมิลำเนา
- 2.1.1.6 ประสบการณ์ในการทำงาน
- 2.1.1.7 ประเภทการจ้างงาน
- 2.1.1.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 2.1.1.9 ตำแหน่งงาน
- 2.1.1.10 แผนกที่ปฏิบัติงาน
- 2.1.1.11 เหตุผลที่เลือกทำงานในองค์กรนี้

2.1.2 ความรู้ในกิจกรรมการบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (TPM)

2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินกิจกรรมการบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) ได้แก่

- 2.2.1.1 ด้านการปรับปรุงเพื่อลดการสูญเสีย
- 2.2.1.2 ด้านการบำรุงรักษาด้วยตนเอง
- 2.2.1.3 ด้านการวางแผนการบำรุงรักษา
- 2.2.1.4 ด้านการให้การศึกษาและฝึกอบรม

3. ขอบเขตด้านสถานที่ การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บริษัท เบียร์ทิพย์ บริวเวอรี่ (1991) จำกัด
4. ขอบเขตของเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึง กันยายน พ.ศ. 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท เบียร์ทิพย์ บริวเวอรี่ (1991) จำกัด ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา ประสบการณ์ในการทำงาน ประเภทการจ้างงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน และเหตุผลที่เลือกทำงานในองค์กรนี้

กิจกรรมการบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (Total Productive Maintenance : TPM) หมายถึง การนำแนวคิดด้านของเสียเป็นศูนย์ โดยจะเน้นไปที่เครื่องจักรและอุปกรณ์ ด้านการชำรุดเสียหายของเครื่องจักรเป็นศูนย์ และด้านอุบัติเหตุเป็นศูนย์

การบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม หมายถึง การบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) มี 4 ประการ ประกอบด้วย 1) ด้านการปรับปรุงเพื่อลดการสูญเสีย 2) ด้านการบำรุงรักษาด้วยตนเอง 3) ด้านการวางแผนการบำรุงรักษา และ 4) ด้านการให้การศึกษาศึกษาและฝึกอบรม

ด้านการปรับปรุงเพื่อลดการสูญเสีย หมายถึง การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ต้นทุนและความสูญเสีย ส่วนร่วมการดำเนินกิจกรรม TPM ตามความรับผิดชอบของตนเองอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ควบคุมการทำงานเพื่อลดการสูญเสียที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ ส่วนร่วมในการอบรมพนักงานให้มีทักษะทางด้านการปรับปรุงงาน ส่วนกระตุ้น เร่งเร้าหรือผลักดันเพื่อนร่วมงานให้ดำเนินกิจกรรม TPM

ด้านการบำรุงรักษาด้วยตนเอง หมายถึง การมีส่วนร่วมเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ในการให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ TPM ส่วนร่วมในการบำรุงรักษาเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่ท่านใช้งาน โดยใช้การบำรุงรักษาด้วยตัวเอง ส่วนร่วมในการติดตามดูผลงานจากการดำเนินกิจกรรม TPM ทุกขั้นตอนด้วยตัวเอง ส่วนร่วมในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการดำเนินกิจกรรม TPM ตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดด้วยตัวเอง ส่วนร่วมในการประเมินการดำเนินกิจกรรม TPM แล้วพบปัญหาอุปสรรคและข้อขัดข้องนำไปปรับปรุงอยู่เสมอ

ด้านการวางแผนการบำรุงรักษา หมายถึง การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรม TPM ส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดรายละเอียดหรือวิธีการดำเนินกิจกรรม TPM ส่วนร่วมค้นหาลักษณะปัญหาการดำเนินกิจกรรม TPM ในหน่วยงาน ส่วนร่วมในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการดำเนินกิจกรรม TPM ในหน่วยงาน ส่วนร่วมในการวางแผนปรับปรุง

แก้ไขปัญหาเพื่อติดตามผลดำเนินงาน ส่วนร่วมในการเสนอความคิดและแนวทางใหม่ๆ เมื่อมีการนำระบบ TPM มาใช้

ด้านการให้การศึกษาและฝึกอบรม หมายถึง การมีส่วนร่วมในการได้รับการถ่ายทอดทักษะในการบำรุงรักษาด้วยตนเองจากหน่วยงานซ่อมบำรุง ส่วนร่วมในการถ่ายทอดทักษะในการบำรุงรักษาให้กับเพื่อนร่วมงานหรือหน่วยงานอื่น ส่วนร่วมในการพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่งาน ส่วนร่วมในการทำกิจกรรมย่อยเพื่อปรับปรุงการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ส่วนร่วมในองค์กรประสบความสำเร็จในการนำระบบ TPM มาใช้จนสามารถได้รับรางวัลหรือใบรับรอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน ความรู้ในกิจกรรมการบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) และการมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินกิจกรรมการบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) ของพนักงานบริษัท เบียร์ทิพย์ บรีวเวอรี (1991) จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงการมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินกิจกรรมการบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของพนักงานบริษัท เบียร์ทิพย์ บรีวเวอรี (1991) จำกัด
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในกิจกรรมการบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินกิจกรรมการบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) ของพนักงานบริษัท เบียร์ทิพย์ บรีวเวอรี (1991) จำกัด
4. ผู้บริหาร สามารถนำข้อมูลในการวิจัยไปกำหนดกลยุทธ์สำหรับดำเนินกิจกรรม TPM เพื่อผลักดันระบบให้ต่อเนื่อง และทราบสถานะของกิจกรรมในปัจจุบันจากข้อมูลจริงของผู้ปฏิบัติงาน