

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังอยู่ในภาวะการเปลี่ยนแปลงจากสังคมเกษตรกรรมเป็นสังคมอุตสาหกรรม โดยมีการส่งเสริมการขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรมและการลงทุนไปยังประเทศต่างๆ ทั่วโลก ความเจริญก้าวหน้าทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา ทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ ทั้งภาครัฐและเอกชนในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านการบริหารการจัดการองค์กร ด้านการตลาด วิธีการปฏิบัติงาน การบริหารแรงงาน ดังนั้นทุกองค์กรควรที่จะต้องเตรียมตัวจัดการหาแนวทาง การกำหนดทิศทาง และวิธีการ การมีส่วนร่วม การแก้ไขปัญหาและการกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ตลอดจนปรับปรุงคุณภาพ และประสิทธิภาพบุคลากรในองค์กร ให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ให้ดีขึ้นตลอดเวลาและต่อเนื่อง เพื่อที่จะต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทางโครงสร้างเศรษฐกิจและนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ องค์กรในอนาคตคงเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยี ในโลกอนาคตแนวทางการบริหารจะไปในแนวทางการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ องค์กร (กู๊ดคิดซิงห์ พุทธราชา, 2552, หน้า 2) และนำไปสู่การคิดริเริ่ม แนวการพัฒาใหม่ที่เรียกว่า การพัฒาที่ยั่งยืน (ฉัฐนิยา ธรรมสุนทร, 2552, หน้า 13) ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของโรงงานก็คือ การพัฒนาคุณภาพ

ดังนั้นเพื่อเป็นเพิ่มประสิทธิภาพจึงได้ตระหนักเป็นอย่างดีว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าและสำคัญยิ่งในการบริหารงาน ความเจริญเติบโตและความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับความร่วมมือและร่วมใจของทุกฝ่าย ดังนั้นแนวนโยบายขององค์กร นอกจากจะมุ่งเน้นไปยังการขยายกำลังการผลิตและพัฒนาคุณภาพแล้ว ยังมุ่งเน้นไปยังการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อบุคลากรทุกระดับมีความสามารถและคุณภาพ (ไพรินทร์ หลวงมูล, 2553, หน้า 5) สภาวะทางเศรษฐกิจของโลกปัจจุบัน ได้มีการเคลื่อนไหวปรับเปลี่ยนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาผสมกับความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่งผลให้ธุรกิจเกิดการแข่งขันกันอย่างมาก ยิ่งนับวันยิ่งทวีการแข่งขันกันมากขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นองค์กรธุรกิจต่างพยายามคิดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจทุกรูปแบบ เพื่อให้ได้ผลงานที่ออกมาในรูปแบบงานบริการ หรือผลผลิตที่มีคุณภาพ เป็นที่ประทับใจ และเกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าในที่สุด กระบวนการแข่งขันทำให้ธุรกิจหลายแห่งได้สร้างมาตรฐานคุณภาพของตนเองขึ้นมา บางแห่งยกคุณภาพการจัดการขึ้นมา บางแห่งยกคุณภาพ

ของผลิตภัณฑ์ เพื่อตั้งมาตรฐานสอดคล้องกับกระแสประกันคุณภาพธุรกิจ ทั้งนี้โดยมุ่งหวังให้องค์กรของตนเองเป็นที่ยอมรับระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ระดับนานาชาติ และระดับสากล แต่อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงทั้งในองค์กรนั้นจะเกิดประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับทรัพยากรมนุษย์ว่ามีประสิทธิภาพมากแค่ไหน องค์กรหรือหน่วยงานจำนวนไม่น้อยจึงตระหนักถึงความสำคัญและหาหนทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต ทรัพยากรมนุษย์เป็นสมบัติล้ำค่าของวิสาหกิจ ศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งของการมีศักยภาพในการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดและความเจริญรุ่งเรืองของวิสาหกิจในยุคโลกาภิวัตน์ ระหว่างวิสาหกิจที่เข้มแข็งกับวิสาหกิจที่อ่อนแอก็คือ การมีหรือไม่มีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลที่มุ่งมั่น ในการพัฒนาความสามารถของผู้คนในทุกระดับชั้น เพื่อให้มีความสามารถในการปรับปรุงงานในหน้าที่รับผิดชอบของตนเองอย่างต่อเนื่อง ขึ้นตอนต่อไปก็คือ การประสาน โഴ้แห่งการบริหารจัดการตามระดับชั้น ให้มีความเหนียวแน่น แม่นยำ อย่างแท้จริง ขึ้นประยุกต์ ก็คือการบริหารการเรียนรู้ (Knowledge management) คือนำสิ่งที่เป็นผลของการปรับปรุงงาน ในด้านบริหารจัดการ คือวิธีการทำงานที่ดีกว่าเดิม ไปเผยแพร่กระจายให้ทั่วทั้งหน่วยงาน ทุกระดับชั้น และในด้านความรู้เฉพาะทาง (Intrinsic technology) มาเผยแพร่ให้เกิดการเรียนรู้ (Learning) ทั่วทั้งองค์กร และขั้นสูงคือ การบริหารจัดการผู้คนให้สามารถผนึกกำลัง (Total power) รวมความสามารถที่สร้างไว้แล้วดังกล่าว เพื่อที่จะขับเคลื่อนวิสาหกิจนั้นๆ ไปสู่เป้าหมายได้

ภายใต้สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่บีบรัดวิสาหกิจต่างๆ อย่างเข้มงวดทุกวันนี้ การที่จะฝ่าฟันยีนหยัดอยู่ให้ได้นั้น ขึ้นอยู่กับว่าแต่ละคนจะสามารถแสดงพลังความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปรับปรุงออกมาได้มากน้อยเพียงใด มีคำกล่าวที่ว่า การปรับปรุงไม่มีที่สิ้นสุดตราบถ้วนนิรันดร์ ดังนั้นในสถานที่ทำงานต่างๆ จึงต้องดำเนินกิจกรรมปรับปรุงอยู่เสมอมิได้หยุดหย่อน และทุกคนในบริษัทจะต้องตระหนักไว้เสมอว่า วิธีการทำงานในวันนี้ยังไม่ใช่วิธีการทำงานที่ดีที่สุด ยังมีวิธีการทำงานที่ดีกว่านี้ ซึ่งต้องแสวงหาอย่างต่อเนื่อง และจะหยุดแสวงหาไม่ได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องหาทางระดมสมองเพื่อค้นหาวิธีการทำงานและวิธีแก้ไขปัญหาคือดีกว่าวิธีในปัจจุบัน

ไคเซ็น (kaizen) เป็นแนวคิดหนึ่งที่น่ามาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เสมือนกลยุทธ์ทางธุรกิจ (Business strategy) ที่มุ่งรักษาความสามารถทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนด้วยการขจัดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ซึ่งความสำคัญของกระบวนการไคเซ็น (kaizen) คือการใช้ความรู้ความสามารถของพนักงานมาคิดปรับปรุง ซึ่งก่อให้เกิดการปรับปรุงที่ละเล็กละน้อยที่ค่อยๆ เพิ่มพูนขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะอยู่ในสถานะเศรษฐกิจแบบใดก็สามารถใช้วิธีการไคเซ็น เพื่อปรับปรุงการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพได้ สิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจ คือ ต้องยอมรับว่าการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จจะต้อง

แสวงหาวิธีที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เนื่องจากไคเซ็น เป็นเทคนิคของการปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองเพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายได้ง่ายกว่าเดิม ดังนั้นการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานเพื่อเอื้ออำนวยต่อผู้ปฏิบัติงานต้องตระหนักในความยากลำบากในการทำงานที่มีความสูญเปล่าเป็นส่วนเกินที่ไม่พึงปรารถนาที่สามารถสัมผัสได้ และต้องการจัดกระบวนการทำงานส่วนเกินที่ไม่ตอบสนองต่อเป้าหมายของงาน เป็นการสร้างกลไกในการบริหาร ซึ่งเริ่มจากตนเองก่อนภายใต้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง หรือการใช้ระบบคำถาม 5W 1H คือการถามคำถามเพื่อวิเคราะห์หาเหตุผลในการทำงานตามวิธีเดิม และหาช่องทางการปรับปรุงให้ดีขึ้น ทุกคนสามารถทำได้ด้วยตัวเอง เพียงแต่มีความตั้งใจและมองเห็นถึงความสำคัญในการที่จะปรับปรุงการทำงานที่สะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงานและทำให้งานบรรลุถึงเป้าหมายได้ง่ายยิ่งขึ้น

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปรับปรุงและพัฒนางานของแผนกซีเอเอส (CAS : Camera assembly) จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็น (kaizen) ของพนักงานบริษัทนิคอน (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาดำเนินการระบบไคเซ็นให้บังเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทนิคอน (ประเทศไทย) จำกัด
2. ศึกษาการมีส่วนร่วมกิจกรรมไคเซ็น (kaizen) ของพนักงานบริษัทนิคอน (ประเทศไทย)

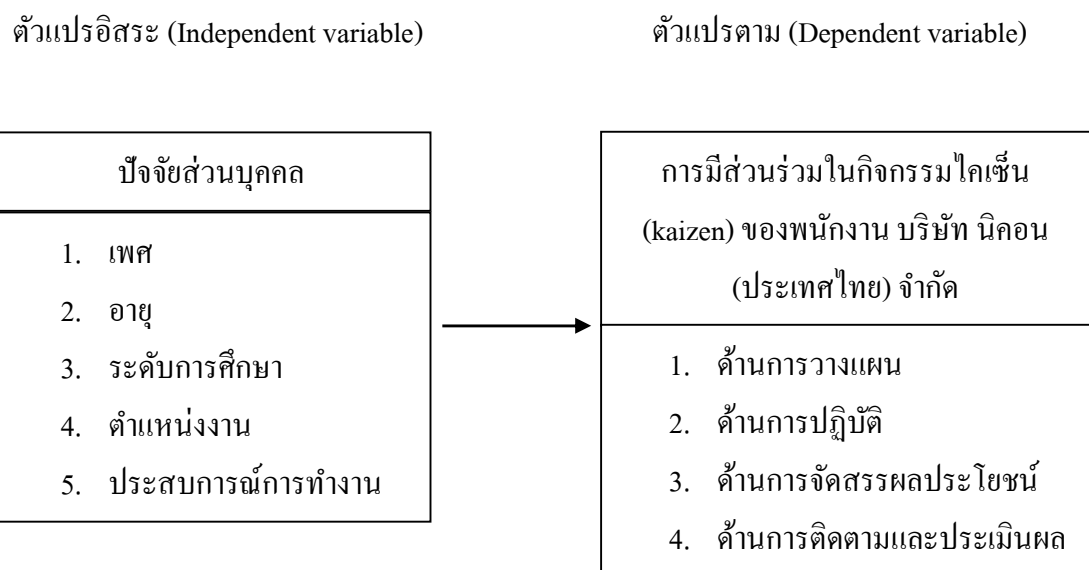
จำกัด

3. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมกิจกรรมไคเซ็นของพนักงาน โดยจำแนกตามปัจจัย

ส่วนบุคคล

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากสถานที่ปฏิบัติงาน แนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของชารินา ไวสุกรี (2554, หน้า 6) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา “การมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็น (kaizen) ของพนักงานบริษัท นิคอน (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมีขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าอิสระดังนี้

#### 1. ขอบเขตของเนื้อหาการวิจัยประกอบด้วย

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน

#### 2. ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ พนักงานของบริษัท นิคอน (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 560 คน (บริษัทนิคอน (ประเทศไทย) จำกัด, 2561, 31 มกราคม)

#### 3. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ได้แก่ พนักงานบริษัท นิคอน (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 234 คน พ.ศ. 2560 โดยกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 45) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้ค้นคว้ายอมรับได้ที่ร้อยละ 5 และใช้วิธีเลือกตัวอย่างโดยการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling : SRS)

4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรออกเป็น 2 ประเภท คือ

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไป ดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ตัวแปรตาม ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็น (kaizen) ของพนักงานบริษัทนิกอน (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบด้วยด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติ ด้านการจัดสรรผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผล

### นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

ไคเซ็น (kaizen) หมายถึง ไคเซ็น (kaizen) เป็นศัพท์ภาษาญี่ปุ่น ซึ่งถอดความหมายจากศัพท์ได้ว่า การปรับปรุง (Improvement) โดยเป็น แนวคิดที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ หัวใจสำคัญอยู่ที่ต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด (Continuous improvement) ไคเซ็น (kaizen) จึงเป็นแนวคิดที่จะช่วยรักษามาตรฐานที่มีอยู่เดิม (Maintain) และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น (Improvement)

ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

การมีส่วนร่วมกิจกรรมไคเซ็น หมายถึง การมีส่วนร่วมตามความคิดเห็นของพนักงานที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมไคเซ็น ในด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติ ด้านการจัดสรรผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผล

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่บริษัทนิกอน (ประเทศไทย) จำกัด จ้างให้ทำงาน โดยได้รับค่าจ้างจากบริษัทตามตำแหน่งงาน

บริษัท หมายถึง บริษัทนิกอน (ประเทศไทย) จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น เพื่อนำมาซึ่งการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่วางไว้

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ของพนักงานบริษัท นิคอน (ประเทศไทย) จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็นของพนักงาน
3. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็นของพนักงานที่ได้จากพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. สามารถนำข้อมูลกิจกรรมไคเซ็นที่ได้จากพนักงานไปใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ปัญหา ปรับปรุงคุณภาพกระบวนการทำงาน รวมทั้งรูปแบบในการดำเนินกิจกรรมไคเซ็นให้เหมาะสมกับลักษณะของการทำงานในองค์กร
5. ผู้บริหารบริษัท นิคอน (ประเทศไทย) จำกัด สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการมีส่วนร่วมของพนักงานกิจกรรมไคเซ็น

### สมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็นพนักงานบริษัทนิคอน (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กำหนดสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้

Ho : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็นบริษัทนิคอน (ประเทศไทย) จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็นบริษัทนิคอน (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน