

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ชื่อโครงการ (ภาษาไทย) การเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย
แหล่งเงิน เงินรายได้

ประจำปีงบประมาณ 2556 จำนวนเงินที่ได้รับการสนับสนุน 100,000 บาท

ระยะเวลาทำการวิจัย 1 ปี ตั้งแต่ ตุลาคม 2555 ถึง กันยายน 2556

หัวหน้าโครงการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจนันันรุตติกุล

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 350 คน และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ อยู่ในระดับมาก
2. การให้รางวัล และกระบวนการและเครื่องมือ ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยตัวแปรอิสระทั้งหมด สามารถอธิบายความผันแปรของการเพิ่มผลผลิตได้ร้อยละ 55.4

คำสำคัญ : การเพิ่มผลผลิต ฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์

RCH

จ.ร. 3617

2556

สาขา.....

เลขทะเบียน **140540**

วันเดือนปี **9 ก.พ. 2559**

b. 12741103
i.

Research Title: Productivity Improvement in Hard Disk Drive Industry in Thailand

Researcher: Assistant Professor Dr. Nuttawut Rojniruttikul

Administration and Management College

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) To study the productivity improvement level in hard disk drive industry in Thailand and 2) To study the factors affecting productivity improvement level in hard disk drive industry in Thailand. The sample size was 350 employees in hard disk drive industry. The simple random sampling technique was used to collect data. Questionnaire was used as research instrument. Statistics used for analysis were percentage, arithmetic mean, standard deviation. Multiple linear regression analysis was used to test the hypothesis. The results were summarized as follow.

1. The productivity improvement in hard disk drive industry was at high level.
2. Reward and process and tools affected productivity improvement in hard disk drive industry. All independent variables could explain the variation in productivity improvement at 55.4 percent.

Keywords: Productivity Improvement, Hard disk drive

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	1
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	2
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	2
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิต.....	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต.....	13
2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย.....	19
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	28
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	36

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือจากบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัย โดยการวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จากแหล่งทุน ประเภทเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556

ณัฐวุฒิ โรจนันันรุติกุล



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก โดยมีอัตราการส่งออกสูงเป็นอันดับหนึ่ง และมีการรองรับแรงงานในภาคอุตสาหกรรมที่สูง เพราะเป็นอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเป็นจำนวนมาก

กลุ่มสินค้าหลักของอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ส่วนประกอบของอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีมูลค่ามากกว่า 1 ใน 3 ของมูลค่าส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์เป็นสินค้าหลัก ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ที่สำคัญ เป็นผู้ผลิตและส่งออกฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์อันดับหนึ่งของโลก มีมูลค่าการส่งออกกว่า 5 แสนล้านบาทต่อปี และมีการจ้างงานกว่า 1 แสนคน (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช). 2552) ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่ประเทศไทยมีปัจจัยเกื้อหนุนต่อการลงทุนหลายประการ อาทิ โครงสร้างพื้นฐาน ต้นทุนของแรงงานที่แข่งขันกับชาติอื่นได้ รวมถึงรัฐบาลให้ความสำคัญ ออกนโยบายส่งเสริมการลงทุนอุตสาหกรรมการผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในปี 2547 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) มอบสิทธิและประโยชน์ เช่น การยกเว้นภาษีนิติบุคคล การยกเว้นภาษีอากรขาเข้าเครื่องจักร (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช). 2551) ทำให้อุตสาหกรรมการผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มระดับผลผลิต ของโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ในประเทศไทยประกอบด้วย บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งนี้ เพื่อหาแนวทางในการป้องกัน แก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการเพิ่มผลผลิต ตลอดจนกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการเพิ่มผลผลิต เพื่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิตอย่างยั่งยืน อีกทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการผลิตของอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์และชิ้นส่วนประกอบ ซึ่งจะส่งผลต่อการฟื้นฟูและการขยายตัวทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

วัฒนธรรมองค์กร การฝึกอบรมและการพัฒนา การสื่อสารในองค์กร การให้รางวัลและค่าตอบแทน กระบวนการและเครื่องมือ มีผลต่อการเพิ่มผลผลิต

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 1.3 กรอบความคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย จำนวน 3 แห่ง ซึ่งมีทั้งสิ้น 28,185 คน โดยรวบรวมจากกรมโรงงานกระทรวงอุตสาหกรรม ณ วันที่ 9 ธันวาคม 2554

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมาย ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยตัวแปรด้านต่างๆ ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การฝึกอบรมและการพัฒนา
3. การสื่อสารในองค์กร
4. การให้รางวัลและค่าตอบแทน
5. กระบวนการและเครื่องมือ

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ การเพิ่มผลผลิต

1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ จะทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถาม เพื่อการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2555 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2556

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ประเพณี กรอบแนวคิด ธรรมเนียมปฏิบัติ ในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่พนักงานยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ วัฒนธรรมองค์กรจะมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานประจำวันภายในองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่สำคัญคือจะมีผลต่อการตัดสินใจและการปฏิบัติในทุกระดับชั้นขององค์กร

2. การฝึกอบรมเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิต หมายถึง การฝึกอบรมที่เกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตของผู้บริหารเช่น หลักการในการเพิ่มผลผลิต การบำรุงรักษาเพื่อเพิ่มผลผลิต เป็นต้น

3. การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่างๆ เกี่ยวกับการจัดทำวิเคราะห์ลักษณะบกพร่องและผลกระทบ จากผู้ส่งสาร ไปสู่ผู้รับสาร โดยวิธีการของอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกัน ได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย

4. การได้รับรางวัล หมายถึง การได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนของพนักงานเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิต เช่น ประกาศนียบัตร เงินตอบแทน หรือสิ่งจูงใจต่างๆ

5. กระบวนการและเครื่องมือ หมายถึง เครื่องมือและกระบวนการต่างๆ ที่จะช่วยให้การจัดการในการทำงานมีประสิทธิภาพ และทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมของการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร ช่วยให้การค้นหาเข้าถึง ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้สะดวกรวดเร็ว การเลือกใช้กระบวนการและเครื่องมือขึ้นกับชนิดของความรู้ ลักษณะขององค์กร ลักษณะการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ทักษะการ เพื่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อตอบสนองเป้าหมายขององค์กร

6. อุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ หมายถึง อุตสาหกรรมการผลิต และประกอบชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ในที่นี้หมายถึง 3 บริษัท ที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดสูงสุด ได้แก่ บริษัทซีเกท

เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัทฮิตาชิ
โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเนื้อหาของทฤษฎีและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้หลายแนวคิด โดยศึกษาจากตำรา เอกสาร วารสาร รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดที่จะใช้เป็นแนวในการศึกษาได้ครอบคลุมและชัดเจนขึ้น ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญตามลำดับดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิต
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิต

2.1.1 ความหมายของการเพิ่มผลผลิต

คำว่า “การเพิ่มผลผลิต” (Productivity) มีการแปลเป็นภาษาต่างๆ และให้ความหมายต่างๆ กันเช่น การเพิ่มปริมาณการผลิต การปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต อัตราผลิตภาพ เป็นต้น ในความหมายส่วนใหญ่ คำว่า Productivity คือ อัตราผลผลิตนี้มีความหมายกว้างขวางมาก โดยมักจะขึ้นอยู่กับว่าจะนำค่านี้ไปใช้ในเรื่องใด ซึ่งความหมายในแง่ของอุตสาหกรรมโดยรวมแล้วอัตราผลผลิตคือ สัดส่วนของผลลัพธ์ (Output) ที่ได้ต่อหน่วยของปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรที่ใช้ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{PRODUCTIVITY} = \frac{\text{OUTPUT}}{\text{INPUT}}$$

โดย OUTPUT คือ ผลผลิตที่ได้ ซึ่งหมายถึง สินค้าหรือบริการที่ได้จากการผลิต

INPUT คือ ปัจจัยการผลิตที่ใช้ไป ซึ่งหมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต
เช่น แรงงาน วัตถุดิบ

การเพิ่มผลผลิตอาจไม่จำเป็นต้องเพิ่มปริมาณการผลิตก็ได้ แต่การเพิ่มผลผลิตนั้นจะเกี่ยวกับการลดต้นทุน ลดการสูญเสีย ดังนั้นการเพิ่มผลผลิตจำเป็นต้องใช้การจัดการบริหารที่ดี และมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินการผลิตอย่างเป็นระบบ มีการวางแผนและมีการกำหนดนโยบาย

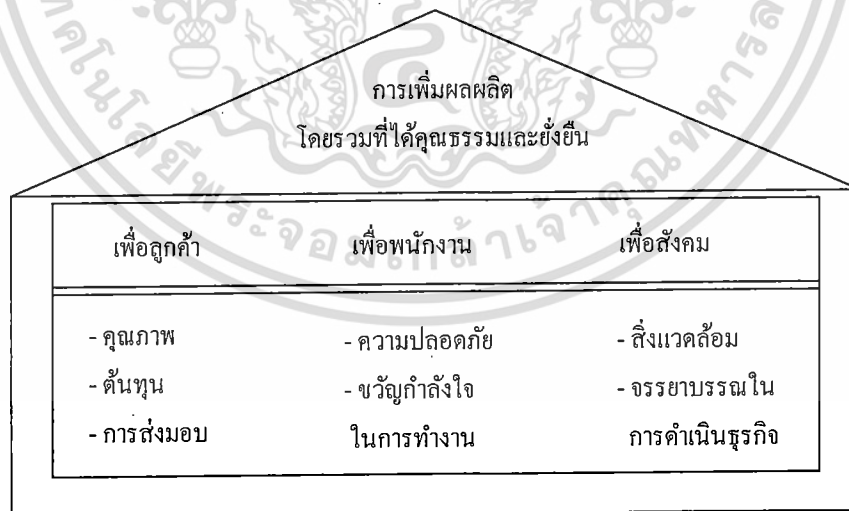
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตลอดจนเป้าหมายอย่างชัดเจน การเพิ่มประสิทธิภาพของผลผลิตนั้นไม่ใช่เกิดขึ้นเองแต่จะเกิดขึ้นจากการกระทำของคนโดยเจตนาอย่างชัดเจน

2.1.2 แนวคิดของการเพิ่มผลผลิต

การเพิ่มผลผลิตเป็นแนวคิดที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อสร้างจิตสำนึกของคนในชาติให้รู้คุณค่าของทรัพยากรที่มีจำกัด และใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด แนวทางกว้างๆ ในการปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตมี 2 แนวทาง คือ การลดความสูญเสียที่ซ่อนอยู่ และการแสวงหาปรับปรุงสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นอยู่เสมอเพื่อนำไปสู่การลดความสูญเสียดังกล่าว ดังนั้น การเพิ่มผลผลิตจึงเกี่ยวข้องกับทุกคนในชาติซึ่งมีหน้าที่ต้องตระหนักถึงแนวคิดการเพิ่มผลผลิตก่อนการทำงานหรือทำกิจกรรมใดๆ ในชีวิตประจำวันเสมอและเมื่อทุกคนมีความพยายามร่วมกันในการปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตแล้วผลประโยชน์ที่ได้จากการปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตจึงกลับคืนสู่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน อันจะนำไปสู่มาตรฐานการครองชีพที่สูงขึ้นและคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2541)

องค์ประกอบการเพิ่มผลผลิตประกอบด้วย คุณภาพ (Quality) ต้นทุน (Cost) การส่งมอบ (Delivery) ความปลอดภัย (Safety)ขวัญกำลังใจในการทำงาน (Morale) สิ่งแวดล้อม (Environment) และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ (Ethics) ซึ่งองค์ประกอบการเพิ่มผลผลิต 7 ประการส่งผลให้เกิดการเพิ่มผลผลิตที่ยั่งยืนและมีคุณธรรมโดยองค์ประกอบคุณภาพ ต้นทุนและการส่งมอบเป็นองค์ประกอบที่หน่วยงานต้องปฏิบัติเพื่อลูกค้า องค์ประกอบความปลอดภัยและขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่หน่วยงานต้องปฏิบัติเพื่อพนักงาน และองค์ประกอบสิ่งแวดล้อม และจรรยาบรรณธุรกิจเป็นองค์ประกอบที่หน่วยงานต้องปฏิบัติเพื่อสังคม โดยการเพิ่มผลผลิตที่ได้คุณธรรมและยั่งยืนจะต้องมีองค์ประกอบต่างๆ ข้างต้นและสามารถแสดงด้วยภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบการเพิ่มผลผลิตโดยรวมที่ได้คุณธรรมและยั่งยืน

ที่มา : จำลักษ์ณ์ ขุนพลแก้ว และคณะ (2544)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. คุณภาพ (Quality)

คำว่า “คุณภาพ” เดิมนี้หมายถึง การผลิตสินค้าให้ได้ตรงตามข้อกำหนดของสินค้า ซึ่งผู้ผลิตเป็นผู้กำหนดขึ้นมาเอง แต่ปัจจุบันนี้ คำว่า “คุณภาพ” มีความหมายที่กว้างขึ้นโดยครอบคลุมไปถึง สิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ ด้วยเหตุนี้ ความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ช่วยในการตัดสินใจสำหรับการเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการ

ประเภทของคุณภาพ คุณภาพที่เกิดจากความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าสามารถแบ่งออกได้เป็นประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

- 1) คุณภาพด้านเทคนิค ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพและความสามารถในการใช้งานที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ เช่น ความแข็งแรงของผลิตภัณฑ์ ระบบป้องกันความปลอดภัย ฯลฯ
- 2) คุณภาพด้านจิตวิทยา ได้แก่ คุณลักษณะที่มีผลต่อจิตใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ เช่น ความสวยงามการออกแบบผลิตภัณฑ์ ภาพลักษณ์ของสินค้า ฯลฯ
- 3) คุณภาพด้านความผูกพันต่อเนื่องหลังการขาย เช่น การให้บริการหลังการขาย การรับประกันสินค้า ฯลฯ
- 4) คุณภาพด้านเวลา เช่น อายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์ ความยากง่ายในการบำรุงรักษา ความรวดเร็วในการให้บริการ ฯลฯ
- 5) คุณภาพด้านจริยธรรม เช่น ความถูกต้องตรงตามมาตรฐานการผลิต ความจริงใจในการให้บริการ ฯลฯ

ความสำคัญของคุณภาพมีหลายด้าน ได้แก่ สร้างความพอใจให้กับลูกค้า ช่วยในการลดต้นทุน ยกกระดับความต้องการของลูกค้า ส่งมอบได้ตามกำหนดและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป็นต้น

2. ต้นทุน (Cost)

“การลดต้นทุน” ไม่ได้หมายถึง การลดปริมาณวัตถุดิบที่ใช้ในกระบวนการผลิต หรือการลดปริมาณเงินลงทุนเท่านั้น ดังที่ใครๆมักเข้าใจ ในแง่ของการเพิ่มผลผลิตการลดต้นทุนครอบคลุมไปถึงการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง การประหยัดและใช้ทรัพยากรต่างๆอย่างคุ้มค่าและลดความสูญเสียต่างๆเพื่อกำจัดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป

การลดต้นทุนมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการบริหารการใช้จ่ายการผลิตต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยการผลิตด้านแรงงาน วัตถุดิบ เครื่องจักร ฯลฯ ซึ่งหากเราสามารถลดอัตราการใช้จ่ายการผลิตโดยที่ยังคงคุณภาพหรือปริมาณของผลิตผลให้อยู่ในระดับเดิมได้ ก็จะส่งผลให้การ

เพิ่มผลผลิตสูงขึ้น ไปด้วย

ประเภทของต้นทุน ต้นทุนในที่นี้ จะหมายถึงต้นทุนการดำเนินการ (Operating Cost) ซึ่งเกี่ยวข้องกับทุกๆขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยในการลดต้นทุนเราจะพิจารณาถึงการลดต้นทุนการดำเนินการนี้เป็นหลัก อันประกอบด้วย

1) ต้นทุนวัตถุดิบ (Material Cost) คือ ค่าวัตถุดิบที่ซื้อมาจากหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปใช้ผลิตเป็นสินค้าหรือบริการ ตลอดจนค่าวัสดุต่างๆที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าอุปกรณ์สำนักงาน ค่าบรรจุภัณฑ์ และรวมไปถึง ค่าใช้จ่ายต่างๆในระหว่างการปฏิบัติงาน เช่น ค่าโทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อ ค่าถ่ายเอกสาร เป็นต้น

2) ต้นทุนการทำงานของเครื่องจักร (Machine Operating cost) คือ ค่าใช้จ่ายต่างๆ อันเกี่ยวข้องกับเครื่องจักร ซึ่งใช้ในการผลิตสินค้าโดยไม่คำนึงว่าเครื่องจักรนั้นกำลังทำงานอยู่หรือไม่ เช่น ค่าเชื้อเพลิงหรือค่าพลังงานที่ใช้ในการขับเคลื่อนเครื่องจักร ค่าซ่อมบำรุงรักษา ค่าชิ้นส่วนและอะไหล่ต่างๆของเครื่องจักร เป็นต้น

3) ต้นทุนด้านแรงงาน (Labor Cost) คือ ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรเพื่อมาทำหน้าที่ด้านต่างๆในหน่วยงาน เช่น ค่าจ้างพนักงานควบคุมเครื่องจักร เงินเดือนพนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้วต้นทุนแรงงานยังรวมไปถึงค่าใช้จ่ายที่ทำให้เป็นสวัสดิการแก่พนักงาน

3. การส่งมอบ (Delivery)

โดยทั่วไปแล้ว ความหมายของการส่งมอบสินค้าก็คือ การส่งงานที่ผลิตเสร็จแล้วในหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง โดยผ่านทางรถขนย้าย เช่น ใช้สะพานรถเข็น รถยก หรือให้คนเคลื่อนย้ายและสุดท้ายส่งมอบให้ลูกค้าต่อไป แต่ในแง่ของการเพิ่มผลผลิตแล้ว การส่งมอบสินค้าหมายถึง การส่งมอบสินค้าหรือบริการให้แก่หน่วยงานถัดไป ซึ่งถือว่าเป็นลูกค้าของเราได้อย่างตรงเวลา มีจำนวนครบถ้วน และมีคุณสมบัติตรงตามที่ลูกค้ากำหนด

วิธีการที่จะช่วยให้การส่งมอบตรงเวลา ถูกต้องและครบถ้วนนั้น ทำได้โดยการปรับปรุงการส่งมอบซึ่งต้องเริ่มตั้งแต่หน่วยงานที่เล็กที่สุดก่อน คือ การส่งมอบระหว่างหน่วยผลิตที่ต่อกัน เช่นการส่งมอบจากพนักงานคนหนึ่งไปยังพนักงานอีกคนหนึ่ง หรือจากเครื่องจักรหนึ่งไปยังอีกเครื่องจักรหนึ่ง โดยยึดแนวคิดที่ว่าหน่วยงานถัดไปคือ ลูกค้าของเรา ถ้าทุกๆหน่วยงานมีแนวคิดเช่นนี้ในการทำงานก็จะทำให้มีทัศนคติที่จะพยายามปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนเอง ให้ดีที่สุดก่อนที่จะส่งมอบชิ้นงานให้หน่วยงานถัดไป นอกจากนี้ที่หน่วยงานถัดไปจะได้รับชิ้นงานที่มีคุณภาพไปผลิตต่ออย่างตรงเวลาแล้ว ยังเป็นการช่วยลดความสูญเสียต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างกระบวนการผลิตด้วย และเมื่อแต่ละหน่วยงานผลิตสินค้าที่มีคุณสมบัติถูกต้อง จำนวนถูกต้อง ส่งตรงตามเวลาแล้ว ก็จะส่งผลถึงการส่งมอบขั้นสุดท้าย คือการส่งมอบให้แก่ลูกค้าได้ตรงตามเวลาที่กำหนดนั่นเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อุปสรรคของการส่งมอบ ความสูญเสียจัดว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการส่งมอบ ตัวอย่างของความสูญเสียต่างๆ ต่อไปนี้มีผลกระทบต่อ การส่งมอบสินค้า

- วัตถุดิบขาดเนื่องจากฝ่ายจัดซื้อไม่สามารถควบคุมวัสดุคงคลังให้พร้อมต่อความต้องการของฝ่ายผลิตได้

- การรอคอยข้อมูลสำหรับการใช้ในการออกแบบสินค้า
- กำลังการผลิตไม่เพียงพอ เครื่องจักรเสีย
- ระยะเวลาที่พนักงานแต่ละคนใช้ในการผลิตชิ้นงานนานเกินไป
- วิธีการทำงานพนักงานไม่เหมาะสม

จากตัวอย่างที่ยกมาทั้ง 6 ตัวอย่างนั้น ล้วนทำให้เกิดความสูญเสียซึ่งผลต่อการส่งมอบสินค้าทั้งสิ้น ความพยายามที่จะลดความสูญเสียจึงเป็นความร่วมมือของทุกคนในหน่วยงาน เพื่อให้ทุกขั้นตอนการผลิตหรือการให้บริการตรงตามกำหนดอย่างต่อเนื่อง หากเราทุกคนช่วยกันลดความสูญเสียในทุกขั้นตอนแล้วก็จะส่งผลดีกับหน่วยงาน คือ ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมได้แก่ คุณภาพงานเพิ่มขึ้น กำไรเพิ่มขึ้น ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้นและที่สำคัญคือการเพิ่มผลผลิตสูงขึ้น

4. ความปลอดภัย (Safety)

ความปลอดภัย คือ สภาวะที่ปราศจากอุบัติเหตุ หรือสภาวะที่ปลอดภัยจากความเจ็บปวดหรือความสูญเสีย หรืออาจหมายถึงการควบคุมความสูญเสียจากอุบัติเหตุ ซึ่งเกี่ยวกับการบาดเจ็บ เจ็บป่วย ทรัพย์สินเสียหายและความสูญเสียเนื่องจากกระบวนการผลิต นอกจากนั้นแล้วการควบคุมจะรวมไปถึงการป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุและการดำเนินการให้สูญเสียน้อยที่สุด เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น

แนวทางในการสร้างความปลอดภัยหรือวิธีการป้องกันอุบัติเหตุ

1) การจัดหน่วยงานและบริหารงานด้านความปลอดภัย เพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบายความรับผิดชอบกฎเกณฑ์และมาตรฐานด้านความปลอดภัย รวมทั้งควบคุมอุบัติเหตุและความเสียหายตามแผนที่ตั้งไว้ และที่สำคัญที่สุด คือ ผู้บริหารทุกระดับชั้นต้องให้ความสำคัญ

2) การควบคุมอันตรายทั่วไป อาทิ

- จัดระเบียบและดูแลรักษาโรงงาน เช่น ไข่ 5ส มาช่วยจัดระเบียบโรงงาน
- จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เช่น มีแสงสว่างเพียงพอ ระดับเสียงเกินมาตรฐาน ฯลฯ
- มีการออกแบบเครื่องป้องกันอันตรายของเครื่องจักรอย่างถูกต้อง และจัดหาให้พร้อมกับความต้องการ
- จัดหาอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลตามมาตรฐานที่กำหนดและฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้ความรู้พนักงานเพื่อให้สามารถใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายเหล่านี้ได้อย่างถูกต้อง

3) การควบคุมอันตรายในกระบวนการผลิต

- การป้องกันอันตรายจากสารเคมี เช่น ติดฉลากคำอธิบายสารเคมีที่เป็นอันตรายให้เห็นชัดเจน แจกจ่ายละอิดสารเคมีที่เป็นอันตรายพร้อมทั้งวิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้กับคนงานทราบก่อนปฏิบัติงาน จัดเก็บให้อยู่ในที่ที่ปลอดภัย
- การป้องกันอัคคีภัย เช่น พนักงานควรได้รับการแนะนำและฝึกอบรมเกี่ยวกับการควบคุมและป้องกันอัคคีภัยอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ ควรจัดให้มีการซ้อมหนีไฟอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นต้น

4) การฝึกอบรม การสื่อสารและการจูงใจด้านความปลอดภัย อาทิ

- จัดฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแก่ผู้บริหารผู้ควบคุม และพนักงาน
- ปลุกฝังทัศนคติด้านความปลอดภัยให้กับพนักงานเข้าใหม่
- ให้มีการจัดประชุมด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ
- จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ประโยชน์ของความปลอดภัย ได้แก่ ผลผลิตเพิ่มขึ้น ต้นทุนการผลิตลดลง กำไรมากขึ้น สวงวนทรัพยากรมนุษย์แก่ประเทศชาติ และเป็นปัจจัยในการจูงใจ เป็นต้น

5. ขวัญกำลังใจในการทำงาน (Morale)

ขวัญและกำลังใจในการทำงาน หมายถึง สภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกนึกคิดที่ได้รับอิทธิพลจากแรงกดดันสิ่งเร้า หรือสภาพแวดล้อมในหน่วยงานที่อยู่รอบตัว โดยผู้ปฏิบัติงานนั้นจะมีปฏิกิริยาโต้กลับซึ่งก็คือพฤติกรรมในการทำงานที่จะมีผลโดยตรงต่อผลงานของบุคคลนั้น

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า นอกจากทักษะ ความรู้ความสามารถเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลแล้ว ขวัญและกำลังใจของพนักงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ขวัญและกำลังใจ จึงมีผลกระทบต่อความมุ่งมั่น และความเต็มใจในการทำงานของบุคคลนั้น ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ในขณะที่ขวัญและกำลังใจเป็นเรื่องของทัศนคติที่มองไม่เห็นและวัดได้ยากแต่เราก็สามารถรู้สึกและสังเกตได้โดยที่ขวัญและกำลังใจจะมีลักษณะทั้งในเชิงบวกและลบและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน เช่น พื้นที่ทำงานเหมาะสม แสงสว่าง อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานต่างๆเพียงพอ ระบบการบริหารงาน นโยบายของบริษัท ระเบียบข้อบังคับถูกต้องและชัดเจน มีความก้าวหน้าในสายงาน ฯลฯ ดังนั้นการจัดสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องทำให้ถูกต้อง ถูกสุขลักษณะเพื่อให้

ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานต่างๆ ด้วยความสบายใจ และปลอดภัย

2) บรรยากาศในการทำงาน เป็นเรื่องราวของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน อาทิ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้ขายปัจจัยการผลิต เป็นต้น รวมไปถึงผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

6. สิ่งแวดล้อม (Environment)

สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่อยู่แวดล้อมตัวเรา อาทิ อากาศ น้ำ ดิน ต้นไม้ สัตว์ เป็นต้น ซึ่งสามารถถูกทำลายได้โดยการขาดความระมัดระวัง ปัจจุบันนี้เรื่องของสิ่งแวดล้อมกลายเป็นประเด็นสำคัญที่หลายๆประเทศกำลังให้ความสนใจ หลายๆหน่วยงานต่างพยายามหาแนวทางเพื่อป้องกันบำรุงรักษาและปรับปรุงคุณภาพของสิ่งแวดล้อม เนื่องจากเล็งเห็นว่าปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพของประชากรภายในประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่อุตสาหกรรมกำลังเข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์มากขึ้น ประกอบกับการพัฒนาอุตสาหกรรมที่เป็นไปอย่างไม่เป็นระบบ จึงก่อให้เกิดผลพวงที่ตามมา

ในขณะเดียวกัน การทำลายทรัพยากรธรรมชาติด้วยการใช้ประโยชน์อย่างฟุ่มเฟือย ก็ถือว่ามีผลจากแนวคิดของการเพิ่มผลผลิตตามที่ได้กล่าวมาแล้วด้วย ดังนั้น การเพิ่มผลผลิตที่ดีจึงต้องรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมด้วยการนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดมาใช้อย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์ สูงสุดในขณะเดียวกันก็ต้องไม่สร้างมลภาวะและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม

การเพิ่มผลผลิตสีเขียว (Green Productivity)

การเพิ่มผลผลิตที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เรียกว่า “Green Productivity” ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงการเพิ่มผลผลิต โดยการใช้กระบวนการผลิตที่สะอาดขึ้น (Cleaner Production) ประกอบกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี (Environment Management System-EMS) เพื่อผลิตสินค้าและบริการที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น ซึ่งถ้าในแง่ของธุรกิจแล้วการเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้นนี้ย่อมส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรที่ดีขึ้น และในที่สุดคุณภาพชีวิตของพนักงานก็จะดีขึ้นตามไปด้วย

ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี (Environmental Management System-EMS) เป็นระบบที่มีความสัมพันธ์กับการวางแผนและการดำเนินงานการบริหารหน่วยงานอย่างมาก การที่หน่วยงานจะบรรลุความสำเร็จในแผนงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมตามที่ตั้งเป้าหมายไว้นั้น หน่วยงานจะต้องมีการวางแผน และมีระบบการบริหารงานที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นระบบ อาทิเช่น มีการวางแผนการใช้ทรัพยากร มีระบบการบริหารบุคลากรเพื่อแบ่งความรับผิดชอบต่อการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

7. จรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจ (Ethics)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จรรยาบรรณ หมายถึง ความเชื่อถือหรือวินัยของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ดีและเลว ถูกและผิดหรือหน้าที่ด้านศีลธรรม และเงื่อนไขต่างๆ ได้แก่ จรรยาบรรณต่อตนเอง จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน จรรยาบรรณต่อประชาชนและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ การประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบการซึ่งจัดว่าเป็นผู้ที่มีสิทธิใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติได้อย่างไม่ผิดกฎหมายนั้น จรรยาบรรณทางธุรกิจจึงเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการยึดเป็นหลักในการปฏิบัติกิจกรรมทางธุรกิจเพื่อสร้างสรรค์ รักษา สังคมที่ดีและน่าอยู่สำหรับเพื่อนมนุษย์ สังคม และสิ่งแวดล้อม หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณนั้นหมายถึง การไม่เบียดเบียนผู้อื่น ซึ่งเราสามารถสรุปได้เป็น 8 ประการ ดังนี้

- 1) เว้นจากการเบียดเบียนลูกค้า (Customer) เช่น ไม่กักตุนสินค้า ไม่ส่งชิ้นส่วนหรือวัตถุดิบราคาถูกแต่ไร้คุณภาพ เมื่อของขาดแคลนให้ลูกค้าไม่ใช่อะไหล่ปลอมทำให้ลูกค้า ผลิตสินค้าไม่ได้ตามที่ต้องการหรือเกิดของเสีย
- 2) เว้นจากการเบียดเบียนผู้จัดหาสินค้าหรือวัตถุดิบ (Supplier) หรือหุ้นส่วน เช่น กดราคา ปิดบังข้อมูล ไม่จ่ายเงินตามกำหนดนัด ยืดเวลาการชำระเงิน ต่ำหนี้สินคำว่าไม่ดีเพื่อให้ลดราคามากๆ เอารัดเอาเปรียบ
- 3) เว้นจากการเบียดเบียนพนักงาน (Employee) เช่น ไม่จ่ายค่าเวลา ใช้แรงงานเด็ก กดค่าแรงไม่ให้สวัสดิการที่ควรให้ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่ส่งเสริมให้พนักงาน ได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ฯลฯ
- 4) เว้นจากการเบียดเบียนผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของ (Stockholder/owner) เช่น ไม่จ่ายเงินปันผล ไม่ให้ข้อมูลที่แท้จริง นำหุ้นเข้าตลาดหลักทรัพย์แล้วไม่ใส่ใจในการบริหาร บริหารหน่วยงานเพื่อผลประโยชน์ไม่ได้มุ่งเพื่อความก้าวหน้าของหน่วยงานในระยะยาว
- 5) เว้นจากการเบียดเบียนคู่แข่ง (Competitor) ปลอ่ยข่าวสารที่ไม่ดี ให้สินบนหรือใช้อิทธิพล เพื่อแย่งลูกค้าซื้อข้อมูลหรือความลับ
- 6) เว้นจากการเบียดเบียนราชการ (Government) เช่น หลบเลี่ยงการจ่ายภาษีที่ถูกต้อง จ่ายเงินใต้โต๊ะ ขायอุปกรณ์หรือเครื่องมือให้หน่วยราชการราคาสูงกว่าปกติ ส่งงานล่าช้าทำให้เกิดผลเสียหายต่อราชการ
- 7) เว้นจากการเบียดเบียนสังคม (Society) เช่น ขायของแพง โฆษณาหลอกลวง ผู้บริโภค กักตุนสินค้า บรรทุกของเกินทำให้ถนนทรุด ทาบเร่งวางทางเท้า
- 8) เว้นจากการเบียดเบียนสิ่งแวดล้อม (Environment) เช่น ไม่มีระบบการจัดการกับของเสียที่เกิดจากกระบวนการผลิต ทำให้เกิดมลภาวะ ได้แก่ น้ำเสีย อากาศเสีย ภาวะอุตสาหกรรมที่มีสารพิษ ฯลฯ ตลอดจนส่งเสียงหรือกลิ่นรบกวน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต

2.3.1 วัฒนธรรมองค์การ

สำหรับค่านิยม และความหมายของวัฒนธรรมองค์การนั้น ได้มีนักคิด นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามไว้หลากหลาย โดยสามารถรวบรวมและสรุปได้ดังนี้

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540) ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง แบบแผนของฐานคติร่วม ที่กลุ่มเรียนรู้ว่าเป็นสิ่งที่แก้ปัญหาของการปรับตัวภายนอก และบูรณาการจากภายใน ซึ่งทำหน้าที่ได้ดีมากและถูกพิจารณาว่าเชื่อถือได้ จึงส่งสอนสมาชิกใหม่ว่าเป็นวิธีที่ถูกต้องที่จะรับรู้คิดและรู้สึก เมื่อสัมพันธ์กับปัญหาเหล่านั้น

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ คือค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์การ ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์การนั้น ๆ วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นเสมือน “บุคลิกภาพ” (Personality) หรือ “จิตวิญญาณ” (Spirit) ขององค์การ

สมยศ นาวิการ (2546) ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ระบบของค่านิยมร่วม สมมติฐาน ความเชื่อ และบรรทัดฐานที่ทำให้สมาชิกขององค์การเป็นหนึ่งเดียว สมาชิกจะทำตามค่านิยมร่วม และคุณลักษณะอื่นของวัฒนธรรมองค์การ พฤติกรรมของพวกเขา มีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพขององค์การ

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2543) ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ระบบการดำเนินการร่วมกันภายในองค์การที่มีการยึดถือ โดยสมาชิกขององค์การ ซึ่งแตกต่างไปจากองค์การอื่นวัฒนธรรมองค์การ เป็นการรับรู้ร่วมกันของสมาชิก ทุกองค์การมีระบบหรือมีแบบแผนของค่านิยมสัญลักษณ์ ความเชื่อ และการปฏิบัติที่มีวิวัฒนาการตลอดเวลา เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ จะช่วยให้คิดพิจารณาวิเคราะห์และแก้ปัญหาในแนวทางที่ถูกต้อง

ผู้วิจัยพอจะสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การ คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่บุคคลในองค์การหนึ่งปฏิบัติเหมือนๆ กันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะองค์การนั้น เกิดจากการเชื่อมโยง ผสมผสานกันระหว่างเจตคติของบุคคล ค่านิยม ความเชื่อ และการกระทำของบุคคล ของกลุ่ม ขององค์การ นโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ จนเป็นที่ยอมรับของบุคคลในองค์การ

2.2.2 การฝึกอบรมและพัฒนา

ความหมายของการฝึกอบรม

พนม วิจิตรจัน (2545) กล่าวถึงการฝึกอบรมคือ การเรียนรู้ประสบการณ์ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรในแต่ละบุคคล เพื่อปรับปรุงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพิ่มขึ้น โดยมีกระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะสำหรับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ

อำนาจ เดชชัยศรี (2542) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถและเกิดทักษะจากประสบการณ์ ตลอดจนเกิดเจตคติที่ดีและถูกต้องต่อกิจกรรมต่าง ๆ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่มีผลต่อความเจริญขององค์กร ตรงตามเป้าหมายของโครงสร้างที่ปรากฏในระบบงานเหล่านั้น

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2543) กล่าวถึงความหมายการฝึกอบรมว่า เป็นแนวทางและความพยายามที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้แนวใหม่ ได้รับความชำนาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและแก้ปัญหา ตลอดจนทัศนคติที่จะปรับปรุงงาน เปลี่ยนแปลงงาน ให้ดีขึ้นตามแนวทางที่องค์กรกำหนด

นพพล หามวงค์ (2554) ให้ความเห็นว่า การฝึกอบรม หมายความว่า การให้ความรู้แก่ผู้ฝึกอบรมเพื่อที่จะนำไปปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

Goldstein and Ford (2002) กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรม เป็นทักษะในการเรียนรู้ เป็นระเบียบ กฎเกณฑ์ แนวคิด หรือทัศนคติอย่างมีแบบแผน เพื่อผลของการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน บุคลากรที่ถูกจ้างเข้ามานั้นต้องมีความสามารถขั้นพื้นฐานที่จะพัฒนาเพื่อให้ประสบความสำเร็จ และการฝึกอบรมนั้นจะเป็นการเปิด โอกาสให้คนที่ต้องการความท้าทายเพื่อหน้าที่ใหม่

Wexley and Latham (1991) กล่าวไว้ว่าโดยทั่วไปแล้ว การฝึกอบรมบุคลากร ในองค์กร มีจุดประสงค์สามประการดังต่อไปนี้

1. เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (Self – Awareness) ของแต่ละบุคคล ความตระหนักรู้ในตนเองคือ การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง อันได้แก่ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของตนเองในองค์กร การตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริงและปรัชญาที่ยึดถือ การเข้าใจถึงทักษะที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น
2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (Job skills) ของแต่ละบุคคล โดยอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์การดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงาน หรือการปกครองบัญชีลูกน้อง เป็นต้น
3. เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจ (Motivation) ของแต่ละบุคคล อันจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลดี แม้ว่าบุคคลหนึ่ง ๆ จะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้ว บุคคลนั้นก็อาจจะมิได้ใช้ความรู้และความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และผลงานก็ย่อมจะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร

จากความหมายข้างต้นเกี่ยวกับการฝึกอบรมผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การฝึกอบรม ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึง การฝึกอบรมด้านการจัดการพลังงาน หมายถึงการมีแผนการอบรมเชิงปฏิบัติการหรือกิจกรรมที่ชัดเจนซึ่งจัดทำขึ้นโดยคณะทำงานด้านการอนุรักษ์พลังงาน โดยความเห็นชอบของผู้บริหารเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความสามารถ ตลอดจนเกิดเจตคติที่ดีและแรงจูงใจแก่พนักงานทุกระดับในการที่จะนำไปปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2.3 การสื่อสารในองค์การ

การสื่อสาร (Communications) มีที่มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า Communis หมายถึงความเหมือนกันหรือร่วมกัน การสื่อสาร (Communication) หมายถึงกระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะใช้กระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม หรือความจำเป็นของตนเองและคู่สื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน บริบททางการสื่อสารที่เหมาะสมเป็น ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล

องค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบด้วย

1. ผู้ส่งข่าวสาร (Sender)
2. ข้อมูลข่าวสาร (Message)
3. สื่อในช่องทางการสื่อสาร (Media)
4. ผู้รับข่าวสาร (Receivers)
5. ความเข้าใจและการตอบสนอง

กระบวนการสื่อสาร (Communication Process) โดยทั่วไปเริ่มต้นจากผู้ส่งข่าวสาร (Sender) ทำหน้าที่เก็บรวบรวมแนวความคิดหรือข้อมูล จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เมื่อต้องการส่งข่าวไปยังผู้รับข่าวสาร ก็จะแปลงแนวความคิดหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องออกมาเป็น ตัวอักษร น้ำเสียง สี การเคลื่อนไหว ฯลฯ ซึ่งเรียกว่าข่าวสาร (Message) จะได้รับการใส่รหัส(Encoding) แล้วส่งไปยังผู้รับข่าวสาร (Receivers) ผ่านสื่อกลาง (Media) ในช่องทางการสื่อสาร (Communication Channels) ประเภทต่าง ๆ หรืออาจจะถูกส่งจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสาร โดยตรงก็ได้ ผู้รับข่าวสาร เมื่อได้รับข่าวสารแล้วจะถอดรหัส (Decoding) ตามความเข้าใจและประสบการณ์ในอดีต หรือสภาพแวดล้อมในขณะนั้น และมีปฏิริยาตอบสนองกลับไปยังผู้ส่งข่าวสารซึ่งอยู่ในรูปของความรู้ ความเข้าใจ การตอบรับ การปฏิเสธหรือการนิ่งเงียบก็เป็นได้ ทั้งนี้ข่าวสารที่ถูกส่งจากผู้ส่งข่าวสาร อาจจะไม่ถึงผู้รับข่าวสารทั้งหมดก็เป็นได้ หรือข่าวสารอาจถูกบิดเบือนไปเพราะในกระบวนการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สื่อสาร ย่อมมีโอกาสเกิดสิ่งรบกวน หรือตัวแทรกแซง(Noise or Interferes) ได้ ทุกขั้นตอนของการสื่อสาร

คุณลักษณะของผู้ประสบความสำเร็จในการสื่อสาร

1. มีความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ
2. มีทักษะในการสื่อสาร
3. เป็นคนช่างสังเกต เรียนรู้ได้เร็ว และมีความจำดี
4. มีความซื่อตรง มีความกล้าที่จะกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง
5. มีความคิดสุชุม รอบคอบ
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
7. คิดและแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าได้ดี
8. มีความสามารถแยกแยะและจัดระเบียบข่าวสารต่างๆ
9. มีความสามารถในการเขียนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
10. มีศิลปะและเทคนิคการจูงใจคน
11. รู้ขั้นตอนการทำงาน
12. มีมนุษยสัมพันธ์ดี

2.2.4 การให้รางวัลและค่าตอบแทน

การให้รางวัลเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งขององค์กร ในการบริหารพนักงาน หากตัวเงินที่องค์กรให้เพื่อตอบแทนเวลา แรงงาน แรงใจ ที่พนักงานทุ่มเทในการทำงาน และเรื่องของการให้รางวัลและผลตอบแทน เป็นความคาดหวังของพนักงานทุกคน แต่ผู้บริหารอย่าคิดว่ารางวัลหรือผลตอบแทนต้องอยู่ในรูปของตัวเงินเท่านั้น บางครั้งผู้บริหารให้คำชมเชยพนักงาน ตามกาลเทศะ และสถานที่ที่เหมาะสม ก็เป็นการให้รางวัลอย่างหนึ่ง ที่ไม่ต้องใช้เงิน การให้ความไว้วางใจเป็นหัวหน้าทีมโดยมอบหมายงานที่เหมาะสมให้กับผู้ได้บังคับบัญชา ย่อมเป็นทั้งภาระหน้าที่และเป็นรางวัลอย่างหนึ่ง สำหรับคนทำงานนั้น เมื่อทำงานเสร็จผลตอบแทนจะตามมา ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเงินเดือน โบนัส ตำแหน่ง หน้าที่การงานที่สูงขึ้น ที่สำคัญคือ อย่าจูงใจโดยให้เกิดความคาดหวังว่าจะได้รางวัลและผลตอบแทนเมื่อทำงานเสร็จ แต่ขอให้จูงใจให้ทำงานเพื่อผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นสำคัญ การให้รางวัลและผลตอบแทนคนเก่งควรจ่ายตามเหตุปัจจัย คือจ่ายตามความสามารถ จ่ายตามผลงาน และจ่ายตามความร่วมมือ เพราะฉะนั้น รางวัล จึงเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญที่หัวหน้างานแต่ละคนหรือกลุ่มพนักงานมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน นอกจากนี้ ยังมีผลต่อความพึงพอใจอีกด้วย โดยรางวัลมี 2 ประเภท คือ รางวัลทางใจ เช่น การเปิดโอกาสให้พนักงานมีขอบเขตการทำงานของตนอย่างครบวงจร เช่น กระบวนกรมีส่วนร่วม การวางแผน การตัดสินใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งมีผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รางวัลที่เป็นสิ่งของ ได้แก่ ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส หรือสิ่งจูงใจต่างๆ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และสิทธิประโยชน์ต่างๆ

1. การจ่ายค่าจ้าง ค่าตอบแทนตามทักษะของพนักงาน หมายถึง การเน้นที่ตัวพนักงานมากกว่าตัวงาน เป็นการจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทน ตามที่พวกเขาสามารถทำงานในตำแหน่งต่างๆ ได้ พนักงานคนใดมีทักษะสามารถทำงานได้หลายตำแหน่งก็จะได้ค่าจ้าง ค่าตอบแทนมากกว่าคนที่ทำงานได้เพียงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งเท่านั้น แต่องค์กรที่จะใช้การจ่ายค่าตอบแทนลักษณะนี้ จำเป็นที่จะต้องกำหนดลักษณะงาน และจำแนกระดับความเชี่ยวชาญออกเป็นหลายระดับ ตั้งแต่มีความเชี่ยวชาญน้อยจนถึงระดับมีความเชี่ยวชาญมาก แต่ยังมีจุดอ่อนสำคัญอยู่ 2 ประการ คือ ก่อให้เกิดปัญหาค่าจ้างและค่าตอบแทนเร็วกว่ากำหนด ประการต่อมาคือ ทักษะที่เพิ่มขึ้น ไม่ทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น

กล่าวโดยสรุป ระบบการจ้างงานตามทักษะความสามารถของพนักงาน ช่วยให้องค์กรมีความยืดหยุ่นในการใช้พนักงานมากขึ้น และยังช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้มีความเติบโตก้าวหน้ามากขึ้น

2. การจ่ายค่าจ้าง ค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าจ้างถูกนำไปใช้ในองค์กรมากที่สุดในปัจจุบัน องค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ส่วนใหญ่กำหนดค่าจ้างและค่าตอบแทนโดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสำคัญ ซึ่งจะมีตัวชี้วัด เช่น ผลผลิตของการปฏิบัติงาน ต้นทุน หรือผลกำไร เป็นต้น

การจ่ายค่าจ้างตามผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่าจ้างและค่าตอบแทนกับผลการปฏิบัติงานได้ชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานระดับกลุ่ม ระดับองค์กร เป็นการจ่ายค่าจ้างตามชิ้นงานที่พนักงานแต่ละคนทำได้

อย่างไรก็ตาม วิธีการดังกล่าวอาจก่อให้เกิดปัญหาความไม่ร่วมมือกันระหว่างพนักงานได้ เพราะมุ่งแข่งขันในการทำงานมากเกินไป เพื่อมุ่งหวังผลรางวัลแต่ละคนเป็นสำคัญ วิธีการนี้จะเหมาะสมกับลักษณะงานที่พนักงานเป็นอิสระต่อกัน ความจำเป็นต้องพึ่งพาเพื่อนร่วมงานมีน้อย เช่น งานของฝ่ายขาย สามารถจ่ายค่าตอบแทนตามยอดขายของพนักงานได้

3. การให้รางวัลกับพนักงานตามหลักการมีส่วนร่วมในการสร้างผลประโยชน์ การให้รางวัลลักษณะนี้ เน้นที่ความร่วมมือในการทำงาน เพื่อสร้างผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างองค์กรกับพนักงาน เช่น ร่วมมือกันแล้วสามารถลดต้นทุนการผลิตและบริการได้ หรือทำให้องค์กรมีผลกำไรสูงขึ้น เป็นต้น

4. การให้รางวัลโดยการเลื่อนตำแหน่งและสวัสดิการ

1) การเลื่อนตำแหน่งให้พนักงาน ในอดีตมีลักษณะเป็นระบบปิด กล่าวคือ ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น และจะเป็นความลับ ทำให้พนักงานไม่ทราบ

ตำแหน่งว่างต่างๆ ขององค์การเลย ดังนั้น พนักงานบางคนที่มีขีดความสามารถสูงจึงถูกมองข้ามไป ทำให้สูญเสียโอกาสในความก้าวหน้าของหน้าที่การงานไป ข้อบกพร่องที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ พนักงานมองไม่เห็นความเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานกับการเลื่อนตำแหน่ง จึงบั่นทอนแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานลง

แนวคิดในปัจจุบัน พยายามให้กระบวนการเลื่อนตำแหน่งเป็นระบบเปิด โดยประกาศให้พนักงานทราบถึงตำแหน่งงานที่ว่าง และให้โอกาสในการสมัครเข้าแข่งขันคัดเลือก

2) สวัสดิการ นอกเหนือจากค่าตอบแทนและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งแล้ว องค์การยังมีระบบสวัสดิการอื่นๆ ที่จัดสรรให้กับพนักงานด้วย สวัสดิการบางอย่างเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย เช่น การประกันการว่างงาน หรือการให้เงินชดเชยการบอกสัญญาเลิกจ้าง ฯลฯ

สวัสดิการที่จัดให้ควรมีส่วนในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงาน และพนักงานควรมีสิทธิ์เลือกสวัสดิการประเภทต่างๆ ตามความต้องการของตนเองภายใต้มูลค่าสูงสุดที่องค์การจัดให้ แต่องค์การควรระมัดระวังในการบริหารสวัสดิการตามความต้องการของพนักงาน โดยสร้างกรอบกติกาเพื่อป้องกันปัญหาในอนาคต โดยองค์การต่างๆ ในปัจจุบันและอนาคต มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบสวัสดิการให้มีความยืดหยุ่นสอดคล้องตามความต้องการของพนักงานมากขึ้น

2.2.5 กระบวนการและเครื่องมือ

บทบาทสำคัญของเทคนิคในการจัดการคุณภาพ

เทคนิคในการจัดการคุณภาพมีความสลับซับซ้อนมากกว่าเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ เพราะเครื่องมือในการจัดการคุณภาพมีลักษณะเดียวและมีบทบาทชัดเจน มีจุดมุ่งหมายเฉพาะในตัวเอง การใช้เทคนิคในการจัดการคุณภาพต้องมีการใช้ความคิด การพัฒนาทักษะและการฝึกอบรมก่อนลงมือปฏิบัติในการปรับปรุงคุณภาพ เครื่องมือจึงเป็นส่วนย่อยของเทคนิคอีกทีหนึ่ง การนำเครื่องมือและเทคนิคไปใช้ต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการเตรียมจึงมีความสำคัญมาก โดยผู้บริหารต้องศึกษาทำความเข้าใจ อาจทดลองทำเป็นตัวอย่างก่อนเมื่อได้ศึกษาอย่างรอบคอบแล้วจึงขยายผล ผู้บริหารต้องมีส่วนในการสนับสนุนการฝึกอบรมทีมงานและพนักงาน พร้อมกับคอยเฝ้าระวังปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและหาทางป้องกันและแก้ไข โดยดูจากความสำเร็จและความล้มเหลวจากประสบการณ์ของผู้อื่นเป็นบทเรียน (เรื่องวิทยุ เกษสุวรรณ. 2545)

เทคนิคต่างๆ ของการจัดการคุณภาพ มีความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพขององค์การ เนื่องจากเทคนิคในการจัดการคุณภาพมีบทบาทสำคัญ ได้แก่

1. ทำให้เกิดการติดตามและประเมินผลกระบวนการ

2. ทำให้ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพ
3. ทำให้คนแต่ละคนได้มีโอกาสแก้ปัญหาตัวเอง
4. ทำให้เกิดแนวคิดที่จะปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
5. เป็นการถ่ายโอนประสบการณ์จากการปรับปรุงคุณภาพไปสู่งานประจำ
6. เป็นการส่งเสริมให้เกิดทีมงานจากการช่วยกันแก้ไขปัญหาคุณภาพ

การนำเทคนิคในการจัดการคุณภาพมาใช้ในองค์กร จำเป็นต้องบูรณาการเทคนิคหลายๆ อย่างให้เข้ากับการทำงานประจำวัน โดยต้องมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรระดับโลก และต้องมั่นใจว่าเป็นเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้และได้รับการยอมรับ คำแนะนำในการใช้เทคนิคในการจัดการคุณภาพจากงานวิจัยมีดังนี้

1. การฝึกอบรมควรดำเนินการให้ทันเวลา เพื่อให้พนักงานสามารถนำสิ่งที่เรียนไปปฏิบัติได้เป็นขั้นๆ
2. ต้องพิจารณาความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ปรับปรุงคุณภาพให้ชัดเจน
3. การฝึกอบรมควรใช้ตัวอย่างจริงที่สามารถเชื่อมโยงไปสู่การปฏิบัติได้
4. การนำเทคนิคและเครื่องมือไปใช้ควรทำอย่างมีแผน
5. ต้องแน่ใจว่าผู้บริหารเข้าใจ เช่น ตัดสินใจเลือกใช้เทคนิคเองและทำเป็น

ตัวอย่าง

6. อย่าคิดว่าเทคนิคเดียวแก้ปัญหาทุกอย่างได้
7. ใช้ผู้อำนวยการความสะดวกรับผิดชอบกระตุ้นให้มีการใช้เทคนิคเป็นประจำ
8. อย่าประเมินการต่อต้านเทคนิคต่ำเกินไป
9. ปฏิบัติด้วยความอดทนและแน่วแน่
10. กระตุ้นให้คนเข้ามามีส่วนร่วมในการวัด และวิเคราะห์ผลงานให้มากที่สุด

เท่าที่จะมากได้

2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย

อุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์มีความสำคัญมากกับประเทศไทยเนื่องจากไทยเป็นประเทศที่ส่งออกฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์อันดับหนึ่งของโลก โดยปี 2551 ที่ผ่านมามีผลผลิตได้กว่า 246 ล้านชิ้น คิดเป็นมูลค่าการส่งออก 500,000 ล้านบาท (สำนักข่าวแห่งชาติ กรมประชาสัมพันธ์, 2552) โดยบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด (STX) ครองตลาดมากเป็นอันดับหนึ่ง มีส่วนแบ่งตลาดโลก 35% รองลงมา คือ บริษัทเวสต์เทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด (WDC) 23%, บริษัทฮิตาชิ

โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยี (HGST) 18%, บริษัทซัมซุง (SMG) 9 %, บริษัทโตชิบา (TOSH) 7 %, และบริษัทฟูจิสี (FUL) 5% (กานูวัตร รอดโฉม. 2554)

อุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ถือกำเนิดในประเทศไทย เมื่อบริษัทซีเกทเทคโนโลยี เข้ามาบุกเบิกตั้งฐานการผลิตในปี 2526 จากนั้นก็ชักชวนให้บริษัทจากต่างประเทศเข้ามาตั้งฐานการผลิตขึ้นส่วนขึ้นในประเทศไทย เพื่อป้อนโรงงานของตนเอง

นับตั้งแต่นั้นมา อุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ก่อให้เกิดรายได้จากการส่งออกสูงถึงปีละ 200,000 ล้านบาท และก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มภายในประเทศ 37-46 % เนื่องจากการเป็นการผลิตเพื่อส่งออกแทบทั้งหมดและในปี 2547 คาดว่าไทยจะผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์มากถึง 60 ตัว ขณะที่ตลาดฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ในประเทศมีขนาดเพียงแค่ 1.2 ล้านตัวต่อปี

ปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์หลัก อยู่ 3 ราย คือ บริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทอิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยี และบริษัทเวสต์เทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด

กลุ่มอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์มีการเชื่อมโยงของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนและการประกอบฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ที่สามารถพัฒนาให้becomeคลัสเตอร์หรือกลุ่มอุตสาหกรรมที่เข้มแข็งขึ้นได้ในอนาคต ในการผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์จากผู้ประกอบการทั้ง 3 รายนั้น มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงไตรมาสแรกของปี 2546 นี้ มีการผลิตเพิ่มสูงขึ้นเป็น 11.06 ล้านชิ้นเพิ่มสูงขึ้น 49% จากช่วงเดียวกันในปีที่ผ่านมา ทั้งนี้จะเห็นว่าการผลิตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องนั้นมาจากการเข้ามาลงทุนของบริษัทรายใหม่ การผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์มีการผลิตเพิ่มขึ้นเช่นกัน

1. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท อิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยี (อิตาชิ จีเอสที)

อิตาชิ จีเอสที ก่อตั้งขึ้นในปี 2546 ในฐานะที่เป็นบริษัทร่วมระหว่าง อิตาชิ และ ไอบีเอ็ม โดยมีเป้าหมายในการประกอบธุรกิจด้านเทคโนโลยีการเก็บข้อมูล จุดมุ่งหมายหลักของบริษัทฯ คือ การอำนวยความสะดวกด้านการเข้าถึงข้อมูลดิจิทัลปริมาณมากๆ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างสะดวกสบายในชีวิตประจำวัน โดยมีผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมการใช้งาน ทั้งในสำนักงานบนท้องถนนหรือที่บ้านพักอาศัยทั่วไป ทำให้ผู้บริโภคสามารถดำเนินชีวิตในโลกดิจิทัล ด้วยการผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์คุณภาพสูง จากประวัติอันยาวนานในการประดิษฐ์ฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ อิตาชิ จีเอสที จะก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำตลาดด้วยการฉลองปีทองของเทคโนโลยี การจัดเก็บข้อมูลในปี 2549 ฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์มีอิทธิพลอย่างมากต่ออุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์และคอนซูเมอร์อิเล็กทรอนิกส์นับตั้งแต่มีการคิดค้นนวัตกรรมนี้เมื่อ 50 ปีที่แล้ว และสิ่งนี้คือมรดกของอิตาชิในวันนี้ ใช้นิยามของฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ขนาดเล็กที่ได้มาตรฐาน ความสามารถในการจัดเก็บข้อมูล ประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ

อุตสาหกรรมมีพนักงานมากกว่า 27,000 คนทั่วโลก บริษัทฯ ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์เพื่อการเก็บข้อมูลหลากหลายประเภทเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ เซิร์ฟเวอร์ หรืออุปกรณ์มือถือทั่วไป

2. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท เวสเทิร์นดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด

เวสเทิร์น ดิจิตอล (WD) หนึ่งในผู้บุกเบิกอุตสาหกรรมด้านอุปกรณ์การจัดเก็บข้อมูลที่มีชื่อเสียงระดับโลก WD จัดจำหน่ายสินค้าและบริการให้แก่บุคคลทั่วไป รวมทั้งองค์การที่ต้องการรวบรวม จัดการ และใช้ข้อมูลดิจิตอล WD เป็นผู้ผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ที่มีประสิทธิภาพสูงและเชื่อถือได้ในเรื่องคุณภาพ ซึ่งช่วยในการเก็บรักษา ป้องกันการสูญหายของข้อมูลและเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ WD ถูกก่อตั้งในปี 2513 โดยผลิตภัณฑ์ด้านจัดเก็บข้อมูลของเวสเทิร์น ดิจิตอลถูกจัดจำหน่ายให้แก่ผู้ผลิตระบบและผู้ขายปลีกระดับชั้นนำที่ได้รับ การคัดสรร ภายใต้แบรนด์เวสเทิร์น ดิจิตอล และดับบลิวดี Western Digital เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียน และสัญลักษณ์ WD เป็นเครื่องหมายการค้าของเวสเทิร์น ดิจิตอล เทคโนโลยี

3. ข้อมูลเกี่ยวกับซีเกทเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัทซีเกท เทคโนโลยี ได้รับการก่อตั้งขึ้นในปี 2522 โดยนายอลดี เอฟชูการ์ท์ ร่วมก่อตั้งกิจการบริษัทแอล โซซิเอท ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัทซีเกท เทคโนโลยี ด้วยเงินทุน 1.5 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ โดยมี วัตถุประสงค์ ในการผลิตอุปกรณ์บันทึก ข้อมูล หรือ ฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ สำหรับ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และจำหน่ายฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์รุ่น SST506 ขนาด 5 เมกกะไบต์เป็นรุ่นแรก

บริษัทซีเกท เทคโนโลยี ได้ขยายกิจการมายังภูมิภาคเอเชีย เริ่มดำเนินการผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศสิงคโปร์ ในปี 2525 ก่อนแล้วในปี 2526 ก็ได้เข้ามาตั้งโรงงานผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย และตั้งโรงงานผลิตชิ้นส่วนขึ้นต้นที่เมืองปีนัง ประเทศมาเลเซียในปี 2531 ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาซีเกท ได้พัฒนาเทคโนโลยีฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการควบกิจการกับบริษัทที่มีเทคโนโลยีขั้นสูงต่างๆ เพื่อผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ที่มีคุณภาพ เช่น ซีเกทได้ซื้อกิจการฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ระดับเมนเฟรมของบริษัท อิมพริมิส เริ่มผลิตชิ้นส่วนสำหรับ ฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ด้วยตนเอง และควบกิจการกับบริษัทคอนเนอร์ เพอร์ริเฟอร์รัล ในปี 2539 ล่าสุดปี 2549 บริษัทซีเกท เทคโนโลยีได้ซื้อกิจการฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ของ บริษัทเม็คตอร์ ซึ่งเป็นผู้ผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ มีส่วนแบ่งตลาดโลก อันดับ 2 รองจากบริษัทซีเกท เทคโนโลยี

การดำเนินงานของบริษัทซีเกท เทคโนโลยี ในประเทศไทย เริ่มต้นเมื่อปี 2526 หรือ ประมาณ 23 ปีที่ผ่านมา โดยมีสำนักงานแห่งแรกในประเทศไทยซึ่งว่าจ้างพนักงานเพียง 50 คน ตั้งอยู่ที่อาคารสินเคหะการ ถนนรัชดาภิเษก ต่อมา มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยมีโรงงานแห่งที่สองที่ถนนวิภาวดีรังสิต และเมื่อความต้องการฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์มากขึ้นจึงเปิดโรงงานอีกแห่งหนึ่งที่

ถนนพระรามสี่ อาคารมโนรม ในปี 2529 และขยายฐานการผลิตไปยังจังหวัดสมุทรปราการปี 2532 รวมทั้ง ได้เปิดโรงงานผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ที่โรงงานลาดกระบัง โรงงานเวลโกรว์ ในปี 2537 ได้เปิดโรงงานอีกแห่งที่นครราชสีมา หลังจากเกิดภาวะวิกฤติเศรษฐกิจตกต่ำของสหรัฐอเมริกา และการแข่งขันที่รุนแรงประกอบกับการปรับกลยุทธ์ การแข่งขัน จึงมีการปิดโรงงานในประเทศไทยเหลือเพียง 2 โรงงานในปี 2542 คือ ที่เทพารักษ์จังหวัดสมุทรปราการ และที่สูงเนิน จังหวัด นครราชสีมา เพื่อให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิรัช โอบุญฉิมพราย (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความรู้และเจตคติต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ของพนักงานแผนกซ่อมบำรุงใน โรงงานผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย” 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้และระดับ เจตคติต่อ การจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันของพนักงานในแผนกซ่อมบำรุงของ โรงงานผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ตำแหน่งงาน อายุงาน และการได้รับการอบรม ที่มีผลต่อความรู้และเจตคติ ต่อการจัดทำระบบการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ของ โรงงานผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับระบบการบำรุงรักษาเชิงป้องกันและ เจตคติต่อการจัดทำระบบการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ของ โรงงานผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ของ โรงงานผู้ผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยจำนวน 3 แห่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยจำนวน 327 คน โดยใช้แบบสอบถามและแบบทดสอบ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พนักงานให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามกลับมาเป็นจำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 92.05 ของกลุ่มตัวอย่าง และ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) โดย สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (S) การทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Least-Significant Different (LSD) และ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) ผลการวิจัยพบว่า

1. ความรู้เกี่ยวกับระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ 2 ระดับ คือ ระดับความรู้ดี และ ระดับความรู้ปานกลาง

2. เจตคติต่อการจัดหาระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ของพนักงานแผนกซ่อมบำรุงในโรงงานผลิตฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย พบว่าพนักงานมีเจตคติต่อระบบโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี

3. ผลการเปรียบเทียบอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ทางด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ตำแหน่งงาน อายุงาน และการได้รับการอบรม ที่มีต่อความรู้เกี่ยวกับระบบการบำรุงรักษาเชิงป้องกันพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ทางด้านอายุ แตกต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบำรุงรักษาเชิงป้องกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยส่วนบุคคล ทางด้านระดับเงินเดือน อายุงานแตกต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบำรุงรักษาเชิงป้องกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และการได้รับการ อบรม มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ทางด้านอายุ ระดับการศึกษาระดับเงินเดือน ตำแหน่งงาน อายุงาน และการได้รับการอบรม ที่มีต่อเจตคติต่อการจัดหาระบบการบำรุงรักษาเชิงป้องกันพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ทางด้านอายุ ระดับการศึกษา และการได้รับการอบรมของพนักงานแผนกซ่อมบำรุงที่ต่างกัน มีเจตคติต่อระบบ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ปัจจัยส่วนบุคคล ทางทางด้านตำแหน่งงาน อายุงาน ของพนักงานแผนกซ่อมบำรุงที่ต่างกันจะมีเจตคติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเมื่อเปรียบเทียบกับ ระดับเงินเดือนที่ต่างกันของพนักงานแผนกซ่อมบำรุงจะมีเจตคติ ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ และ เจตคติต่อการจัดหาระบบการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ของโรงงานผู้ผลิตฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เสกสรรค์ นกใหญ่ (2551 : บทคัดย่อ) สารนิพนธ์นี้ เป็นการศึกษาการลดปริมาณของเสียในกระบวนการผลิตฮาร์ดดิสก์ไครฟ์กรณีศึกษา บริษัท พูจิตลี (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาแนวทางในการที่จะลดของเสีย หรือข้อบกพร่องในกระบวนการผลิต โดยลักษณะของเสียที่เกิดขึ้นมีปริมาณมากที่สุดคือการเกิดขึ้นส่วนที่เป็นฝาปิดฮาร์ดดิสก์จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดของเสียในกระบวนการผลิตฮาร์ดดิสก์ไครฟ์มาจากเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต การขาดความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน วิธีการทำงานและวัตถุดิบจึงได้เริ่มปรับปรุง โดยใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพเพื่อทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและเป็นแนวทางในการดำเนินการ โดยทางด้านเครื่องจักรได้จัดทำมาตรฐานในการปรับเปลี่ยนตรวจสอบ เพื่อให้สามารถใช้เครื่องจักรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านผู้ปฏิบัติงานได้จัดอบรมทางด้านทฤษฎีและ

ปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความชำนาญมากยิ่งขึ้นและสร้างมาตรฐานต่างๆ เพื่อควบคุมไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นซ้ำอีกผลการปรับปรุงสรุปได้ว่า สามารถปรับปรุงการผลิตได้มาตรฐานดีขึ้นและปริมาณของเสีย ที่เกิดขึ้นน้อยลง ซึ่งผลการเปรียบเทียบอัตราส่วนของเสียที่เกิดขึ้นก่อนการปรับปรุงจากยอดการผลิตเฉลี่ยทั้งหมด 3,824,167 ชิ้น มีของเสียจากการผลิตเฉลี่ย 63,333 ชิ้น คิดเป็นอัตราส่วนของเสียเท่ากับ 1.66% และอัตราส่วนของเสียหลังการปรับปรุงการผลิตแล้วมียอดการผลิตเฉลี่ยทั้งหมด 3,799,726 ชิ้น มีของเสียจากการผลิตเฉลี่ย 46,336 ชิ้น คิดเป็นอัตราส่วนของเสียเท่ากับ 1.22% ดังนั้น สรุปได้ว่าอัตราส่วนของเสียหลังจากที่มีการปรับปรุงแล้วมีปริมาณของเสียลดลง 26.51% และคิดเป็นค่าใช้จ่ายที่สามารถลดลงได้ 2,850,091 บาท ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมาย

เอกพล มากงกุล (2551 : บทคัดย่อ) การวิจัยนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ใน 4 ด้านคือ ด้านการขาดงาน ด้านความเชื่องช้าในการทำงาน ด้านการซ่อมบำรุงเครื่องจักร และ ด้านคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้คือ 1) ศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริหารในการให้ความสำคัญต่อบริษัทที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตในแต่ละด้าน 2) เปรียบเทียบถึงความคิดเห็นผู้บริหารในการให้ความสำคัญต่อบริษัทที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลในแต่ละด้าน โดยแยกตามอายุ อายุงาน ระดับการศึกษา การฝึกอบรมเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิต และขนาดขององค์กร ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 312 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้วยสถิติ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 0.01

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของผู้บริหารในการให้ความสำคัญต่อบริษัทที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิต อยู่ในระดับน้อยทั้ง 4 ด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ 1) ด้านความเชื่องช้าในการทำงาน 2) ด้านคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน 3) ด้านการซ่อมบำรุงเครื่องจักร 4) ด้านการขาดงาน
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอายุต่างกันในการให้ความสำคัญต่อบริษัทที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตในแต่ละด้าน พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ใน 4 ด้าน คือ ด้านการขาดงาน ด้านความเชื่องช้าในการทำงาน ด้านการซ่อมบำรุงเครื่องจักร ด้านคุณภาพต่ำกว่า

มาตรฐาน ส่วนปัจจัยในด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิต ผู้ตอบแบบสอบถามเคยผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตทั้งหมด ผู้วิจัยจึงไม่ทำการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่อายุงานต่างกัน ในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดขบวนการเพิ่มผลผลิตในแต่ละด้าน พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ใน 4 ด้าน คือ ด้านการขาดงาน ด้านความเชื่องช้าในการทำงาน ด้านการซ่อมบำรุงเครื่องจักร ด้านคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน ส่วนปัจจัยในด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิต ผู้ตอบแบบสอบถามเคยผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตทั้งหมด ผู้วิจัยจึงไม่ทำการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

4. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดขบวนการเพิ่มผลผลิตในแต่ละด้าน พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ใน 4 ด้าน คือ ด้านการขาดงาน ด้านความเชื่องช้าในการทำงาน ด้านการซ่อมบำรุงเครื่องจักร ด้านคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน ส่วนปัจจัยในด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิต ผู้ตอบแบบสอบถามเคยผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตทั้งหมด ผู้วิจัยจึงไม่ทำการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

5. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่ขนาดขององค์กรต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดขบวนการเพิ่มผลผลิตในแต่ละด้าน พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ใน 4 ด้าน คือ ด้านการขาดงาน ด้านความเชื่องช้าในการทำงาน ด้านการซ่อมบำรุงเครื่องจักร ด้านคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน ส่วนปัจจัยในด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิต ผู้ตอบแบบสอบถามเคยผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตทั้งหมด ผู้วิจัยจึงไม่ทำการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

ภาณุวัตร รอดโถม (2554 : บทคัดย่อ) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้และเจตคติต่อการวิเคราะห์ลักษณะบกพร่องและผลกระทบของวิศวกรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความรู้และเจตคติต่อการวิเคราะห์ลักษณะบกพร่องและผลกระทบของวิศวกรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ แผนกในการปฏิบัติงาน และการได้รับรางวัล และปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ การสื่อสาร การฝึกอบรม และ วัฒนธรรมองค์กร และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และเจตคติต่อการวิเคราะห์ลักษณะบกพร่องและผลกระทบของวิศวกรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย โดยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบทดสอบ โดยการสุ่มอย่างง่ายด้วยขนาดตัวอย่าง 347 คน สถิติที่นำมาใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และวิธีวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation)

ผลการวิจัยพบว่า

1. วิศวกรมีความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ลักษณะบกพร่องและผลกระทบ อยู่ในระดับสูง และมีเจตคติต่อการวิเคราะห์ลักษณะบกพร่องและผลกระทบ ด้านการจัดการระบบการทำงาน ด้านการออกแบบเครื่องมือ ด้านกระบวนการผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ด้านการบริการระหว่างแผนกงาน และโดยรวมค่อนข้างดี

2. วิศวกรที่สังกัดแผนกในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ลักษณะบกพร่องและผลกระทบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการได้รับรางวัลและปัจจัยด้านองค์การ ไม่แตกต่างกัน

3. วิศวกรที่มีการสื่อสาร การฝึกอบรม และวัฒนธรรมองค์การแตกต่างกัน มีเจตคติต่อการวิเคราะห์ลักษณะบกพร่องและผลกระทบ ด้านการจัดการระบบการทำงาน ด้านการออกแบบเครื่องมือ ด้านกระบวนการผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ด้านการบริการระหว่างแผนกงาน และโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล มีเจตคติโดยรวมและในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านกระบวนการผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ โดยพบว่าวิศวกรที่สังกัดแผนกแตกต่างกัน มีเจตคติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และเจตคติต่อการวิเคราะห์ลักษณะบกพร่องและผลกระทบของวิศวกรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย พบว่ามีความสัมพันธ์กัน ในระดับค่อนข้างต่ำ ที่ r เท่ากับ 0.284 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี ทั้งจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้เรียบเรียงสาระสำคัญ เพื่อนำเสนอตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทยจำนวน 3 แห่ง ซึ่งมีทั้งสิ้น 28,185 คน โดยสถานประกอบการดังกล่าวนี้ ประกอบด้วย (ที่มา: กรมโรงงานกระทรวงอุตสาหกรรม ณ วันที่ 9 ธันวาคม 2554)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)} \quad (3.1)$$

เมื่อ	n	คือ	ขนาดตัวอย่าง
	N	คือ	ขนาดประชากร = 28,185 คน
	e	คือ	ขนาดของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ในที่นี้คือ 5% หรือ 0.05

$$n = \frac{28,185}{1 + (28,185)(0.05)^2}$$

$$n = 394.4$$

ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีค่าเท่ากับ 395 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และแผนกที่สังกัด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การ การฝึกอบรม การสื่อสาร การให้รางวัล กระบวนการและเครื่องมือ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิต

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3 มีลักษณะเป็นมาตรวัด Likert Scale ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวก (Positive items) และข้อคำถามเชิงลบ (Negative items)

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าหลักการแนวคิดทฤษฎีจากเอกสารข้อความทางวิชาการวารสารสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อทางอินเทอร์เน็ตและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือเทคนิคการสร้างเครื่องมือ รวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยของ บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ (2542) และระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ของ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2540)
3. สร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบและขอคำแนะนำ เพื่อแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความถูกต้องเหมาะสม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วไปตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
6. นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย โดยวิธีนี้จะหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (r) ระหว่างคะแนนของข้อนั้นกับคะแนนรวมของทุกข้อ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณออกมามีค่าสูง ก็แสดงว่าข้อนั้นวัดสอดคล้องมากกับข้ออื่น ๆ ในเครื่องมือชิ้นนั้น จากสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (3.2)$$

n	แทน	จำนวนคนที่ทำการทดสอบ 30 คน
X	แทน	คะแนนแต่ละข้อของแต่ละคน
Y	แทน	คะแนนรวมของแต่ละคน

การแปลผลโดยการเปิดตารางค่าวิกฤตของ r ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ถ้าค่าที่คำนวณได้มากกว่าค่าวิกฤตแสดงว่าข้อนั้นมีอำนาจจำแนกถึงเกณฑ์ ซึ่งสมควรนำไปใช้วัดร่วมกับข้ออื่น ๆ ที่คัดไว้ต่อไป

7. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบโดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยจะใช้วิธีของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่หาโดยวิธีนี้ เรียกว่า “สัมประสิทธิ์แอลฟา” (α) มีสูตรในการหาความเชื่อมั่นวิธีนี้คือ

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\} \quad (3.3)$$

α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

สำหรับการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งได้ค่า ครอนบักแอลฟา (α - Coefficient) ของตัวแปรที่ศึกษา มากกว่า 0.70

8. ผู้วิจัยจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล จะค้นหาข้อมูลโดยจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย โดยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ดังนี้ คือ

1. ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยการส่งทางไปรษณีย์ไปยังโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม และส่งแบบสอบถามที่ตอบแล้วกลับคืนสู่ผู้วิจัยทางไปรษณีย์ ตามซองจดหมายที่แนบไว้
2. หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์
3. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์ผล

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้ารวบรวมจากบทความ งานวิจัยวารสารเอกสารการสัมมนาทางวิชาการ สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชนเพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหาและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

3.4.1 การตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับมา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม

3.4.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ การฝึกอบรมและพัฒนา การสื่อสารในองค์กร การให้รางวัลและค่าตอบแทน กระบวนการและเครื่องมือ นำเสนอข้อมูลของแต่ละข้อ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแบ่งค่าเฉลี่ยของระดับของปัจจัย ออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \quad (3.4)$$

$$\begin{aligned} \text{ซึ่งแทนค่าได้เท่ากับ} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้น ในการแบ่งระดับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การฝึกอบรมและพัฒนา การสื่อสาร
ในองค์กร การให้รางวัลและค่าตอบแทน กระบวนการและเครื่องมือ สามารถจำแนกได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับปัจจัย
1.000 – 1.800	น้อยที่สุด
1.801 – 2.600	น้อย
2.601 – 3.400	ปานกลาง
3.401 – 4.200	มาก
4.201 – 5.000	มากที่สุด

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert's Scale ที่มีคำตอบให้
เลือกทั้งหมด 5 ระดับ ใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1.000 หมายถึง ระดับปัจจัยไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง ระดับปัจจัยแตกต่างกันมาก

ระดับการเพิ่มผลผลิต ค่าสถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่า
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543)

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแบ่งค่าเฉลี่ยของระดับการเพิ่มผลผลิต ออกเป็น 5 ระดับ โดยการ
หาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \quad (3.5) \\ \text{ซึ่งแทนค่าได้เท่ากับ} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น ในการแบ่งระดับการเพิ่มผลผลิต สามารถจำแนกได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับการเพิ่มผลผลิต
1.000 – 1.800	น้อยที่สุด
1.801 – 2.600	น้อย
2.601 – 3.400	ปานกลาง
3.401 – 4.200	มาก
4.201 – 5.000	มากที่สุด

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert's Scale ที่มีคำตอบให้
เลือกทั้งหมด 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1.000 หมายถึง ระดับการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน
 มาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง ระดับการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกัน
 มาก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องการเพิ่มผลผลิตใน ได้ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

4.1 ระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย

4.2 ระดับการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย

4.1ระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วยวัฒนธรรมองค์การ การฝึกอบรมและพัฒนา การสื่อสารในองค์การ การให้รางวัลและค่าตอบแทน กระบวนการและเครื่องมือ

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ การฝึกอบรมและพัฒนา การสื่อสารในองค์การ การให้รางวัลและค่าตอบแทน กระบวนการและเครื่องมือ

ด้านที่	ปัจจัย	n = 360		ระดับ	ลำดับที่
		\bar{X}	S.D.		
1	วัฒนธรรมองค์การ	4.090	.460	มาก	1
2	การฝึกอบรมและพัฒนา	3.885	.558	มาก	2
3	การสื่อสารในองค์การ	3.846	.584	มาก	3
4	การให้รางวัลและค่าตอบแทน	3.713	.915	มาก	5
5	กระบวนการและเครื่องมือ	3.724	.662	มาก	4
	โดยรวม	3.852	.511	มาก	

จากตารางที่ 4.1 พบว่าระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.090 และระดับของปัจจัยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.460 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.090 และระดับของปัจจัยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาได้จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.460

ลำดับที่ 2 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.885 และระดับของปัจจัยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาได้จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.558

ลำดับที่ 3 ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.846 และระดับของปัจจัยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาได้จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.584

ลำดับที่ 4 ด้านกระบวนการและเครื่องมือ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.724 และระดับของปัจจัยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาได้จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.662

ลำดับที่ 5 ด้านการให้รางวัลและค่าตอบแทน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.713 และระดับของปัจจัยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาได้จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.915

4.2 ระดับการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับของการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย

ตัวแปรตาม	n = 350		ระดับการเพิ่มผลผลิต
	\bar{X}	S.D.	
การเพิ่มผลผลิต	3.761	.418	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่าระดับการเพิ่มผลผลิตอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.761 และระดับการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.418

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร (CUL) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา (TRA) ด้านการติดต่อสื่อสาร (COM) ด้านการให้รางวัลและค่าตอบแทน (RWD) และด้านการกระบวนการและเครื่องมือ (TOOL) ที่มีผลต่อการเพิ่มผลผลิต ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ของปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลผลิต

ตัวแปร	b_j	t	p-value
ค่าคงที่	1.891	13.315	.000**
วัฒนธรรมองค์กร	.073	1.673	.095
การฝึกอบรมและพัฒนา	-.024	-.661	.509
การสื่อสารในองค์กร	.050	1.307	.192
การให้รางวัลและค่าตอบแทน	.174	7.359	.000**
กระบวนการและเครื่องมือ	.222	6.435	.000**

$R^2 = 0.554$; $p\text{-value} = 0.000^{**}$

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.3 พบว่า มีค่า R^2 เท่ากับ 0.554 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของการเพิ่มผลผลิตได้ร้อยละ 55.4 โดยกระบวนการและเครื่องมือมีผลทางบวกต่อการเพิ่มผลผลิตในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ($b_5 = 0.222$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือการให้รางวัลและค่าตอบแทน ซึ่งมีผลทางบวกต่อการเพิ่มผลผลิตในเชิงเส้นตรง ($b_4 = 0.174$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในส่วนของวัฒนธรรมองค์กร การฝึกอบรมและพัฒนาและการสื่อสารในองค์กร ไม่มีผลต่อการเพิ่มผลผลิต

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

บทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปและอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย เรื่องการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย

5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ตามลำดับ ดังนี้

5.1.1 ระดับของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ การฝึกอบรมและพัฒนา การสื่อสารในองค์การ การให้รางวัลและค่าตอบแทน กระบวนการและเครื่องมือ

ระดับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ การฝึกอบรมและพัฒนา การสื่อสารในองค์การ การให้รางวัลและค่าตอบแทน กระบวนการและเครื่องมือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.852 โดยค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การมีค่าสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการสื่อสารในองค์การ ด้านการให้รางวัลและค่าตอบแทนและ ด้านกระบวนการและเครื่องมือ ตามลำดับ

5.1.2 ระดับการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์

ระดับการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.761 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ได้ให้ความสำคัญในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและตามมาตรฐาน อาทิเช่นมีแสงสว่างในที่ทำงานอยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่มีผลอันตรายต่อสายตา ทำให้พนักงานทำงานในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเกิดแรงจูงใจในการทำงานและไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน มีการติดตั้งป้าย เครื่องหมาย สัญญาณต่างๆ สำหรับเตือนอันตราย เพื่อให้พนักงานตระหนักและมีความระมัดระวังในจุดเสี่ยงต่างๆ เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการสูญเสียเนื่องจากอุบัติเหตุที่จะส่งผลให้เกิดการสูญเสียผลผลิต ดังนั้นระดับการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์จึงอยู่ในระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ การฝึกอบรม การสื่อสาร การให้รางวัล และกระบวนการและเครื่องมือที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ เพื่อพยากรณ์การเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย จากผลการวิจัย สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

การให้รางวัล และกระบวนการและเครื่องมือ ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในขณะที่วัฒนธรรมองค์การ การฝึกอบรม และการสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตโดยรวม โดยตัวแปรอิสระทั้งหมด สามารถอธิบายความผันแปรของการเพิ่มผลผลิตได้ร้อยละ 55.4

ปัจจัยด้านกระบวนการและเครื่องมือ ส่งผลในเชิงบวกต่อการเพิ่มผลผลิต เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์มากที่สุด เนื่องจากอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์มีการประยุกต์ใช้เทคนิคด้านคุณภาพและกระตุ้นให้พนักงานได้มีส่วนร่วม ส่งผลให้พนักงานมีความตระหนักและสามารถวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับผลผลิตและคุณภาพของสินค้า อีกทั้งมีระบบสารสนเทศที่ทำให้พนักงานได้รับข้อมูลการผลิตที่ถูกต้องแม่นยำและมีความจำเป็นต่อการนำไปวิเคราะห์และใช้ในการปฏิบัติงานรวมไปถึงปรับปรุงการทำงานในด้านการผลิต

ปัจจัยด้านการให้รางวัล ส่งผลในเชิงบวกต่อการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์เป็นอันดับที่สอง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์มีการให้รางวัลกับพนักงานเพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้กับพนักงานในการทำงาน ทั้งรางวัลทางใจและรางวัลที่เป็นสิ่งของ อาทิเช่นการเปิด โอกาสให้พนักงานมีขอบเขตการทำงานของตนได้อย่างครบวงจร โดยพนักงานสามารถเสนอความคิดเห็น ตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความภูมิใจ เกิดการสร้างพฤติกรรมการทำงานให้กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนรางวัลด้านสิ่งของ อุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานมีโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้เกิดการเพิ่มระดับผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ สอดคล้องกับแนวความคิดของ Vroom (1964) ที่พบว่า พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการทำงานนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ไม่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรยังไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ทำให้ผลการผลิตเพิ่มขึ้นในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ พนักงานสามารถพัฒนาทักษะการทำงานจากประสบการณ์ทำงาน ซึ่งจะส่งผลช่วยเพิ่มประสิทธิผลของงาน แต่ด้วยการกำหนดเกณฑ์ในด้านผลตอบแทนเงินเดือนที่ยังไม่ชัดเจนทำให้ส่งผลต่อความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของพนักงานลดลง อีกทั้งในด้านของความผูกพันในองค์กร ซึ่งเป็นเพราะองค์กรยังไม่ได้ให้ความสำคัญมากนักในการจัดกิจกรรมที่จะสร้างความผูกพันกับองค์กรและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่จะช่วยสร้างให้บรรยากาศภายในที่ทำงาน พนักงานมีการให้การสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยกันบรรลุประสิทธิผลขององค์กร

ปัจจัยด้านการฝึกอบรม ไม่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานในองค์กรมีจำนวนมากทำให้ไม่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งหลักสูตรการฝึกอบรมที่รวบรัดด้วยเนื้อหาและเวลาในการฝึกอบรม ทำให้พนักงานไม่สามารถประยุกต์ใช้ความรู้จากการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิตได้จริง นอกจากนี้การส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมงานด้านอื่นๆ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานแทนกันได้ยังไม่เต็มที่ ซึ่งการทำงานแทนกันได้จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานและช่วยเพิ่มประสิทธิผลของงาน

ปัจจัยด้านการสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ การสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารจากบนลงล่างซึ่งเป็นการติดต่อจากผู้บริหารไปยังพนักงาน การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนซึ่งเป็นการสื่อสารจากพนักงานไปยังผู้บริหาร และการสื่อสารในแนวนอน เป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกัน ถ้าการสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ ขาดความถูกต้อง ชัดเจน ก็จะมีผลให้การทำงาน การวิเคราะห์หรือการตัดสินใจไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือพนักงานเกิดความคลาดเคลื่อนและผิดพลาดได้ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ขาดการได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานระหว่างแผนกที่มีความชัดเจน ถูกต้องและรวดเร็ว อันเนื่องมาจากพนักงานและข้อมูลการสื่อสารมีจำนวนมากและซับซ้อน ทำให้การสื่อสารข้อมูล ทั้งจากผู้บริหารต่อพนักงาน การสื่อสารย้อนกลับจากพนักงานต่อผู้บริหาร รวมไปถึงการประสานงานกันในระดับเดียวกันทั้งในและระหว่างแผนกเป็นไปอย่างล่าช้าและไม่ชัดเจน เส้นทางการไหลของการสื่อสารของข้อมูลซับซ้อน ทำให้ผู้บริหารไม่สามารถเข้าถึง เพื่อทราบข้อมูล สถานการณ์และปัญหาเพื่อช่วยเหลือ และนำไปกำหนดทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรได้อย่างเต็มที่ และพนักงานไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนได้อย่างทันที่ นอกจากนี้ในด้านระบบข้อมูล ในกระบวนการผลิตที่มี

จำนวนมากและซับซ้อน พนักงานยังไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการผลิตอย่างเพียงพอและเหมาะสมจากระบบสารสนเทศของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์การมีความพร้อมในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ก็ยังอยู่ในช่วงพัฒนาเพื่อจัดการระบบข้อมูลให้ครอบคลุมและตอบสนองตามความต้องการในการทำงานมากที่สุด ดังนั้นจึงส่งผลให้การสื่อสารในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟ์ไม่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. ควรให้ความรู้ในด้านเทคนิคด้านคุณภาพให้กับพนักงานอย่างทั่วถึง ซึ่งรวมถึงพนักงานในระดับปฏิบัติการที่มีอยู่จำนวนมาก ให้มีความรู้และความเข้าใจเพื่อที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่
2. ผู้บริหารควรมีการกำหนดเกณฑ์การให้รางวัลอย่างชัดเจนทั้งในระดับบุคคลและระดับแผนก ในด้านการปฏิบัติงานที่สนับสนุนให้การเพิ่มผลผลิตเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นหรือได้รับรางวัลตอบแทนอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

1. ควรขยายขอบเขตการวิจัยกับกลุ่มอุตสาหกรรมเฉพาะอื่นๆ เช่น กลุ่มอุตสาหกรรมอาหาร กลุ่มอุตสาหกรรมเคมี กลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอ
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารหรือพนักงานในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟ์ และอุตสาหกรรมด้านอื่น สำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงการเพิ่มผลผลิต เพื่อการเพิ่มผลผลิตอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม

- กฤตชน สัมอิน. 2554. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้และเจตคติเกี่ยวกับระบบห้องสะอาดของหัวหน้างาน
ในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์และอุตสาหกรรมการผลิตยาในเขต
กรุงเทพและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการ
จัดการอุตสาหกรรมบัณฑิตวิทยาลัย. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง.
- กรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม. 2554. รายชื่อโรงงานที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการ. [On
line]. Available: <http://www.diw.go.th>.
- กาญจนา จิตรจุน. 2550. การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตโดยการบำรุงรักษามนพื้นฐานของความ
น่าเชื่อถือ กรณีศึกษา โรงงานผลิตชิ้นส่วนเครื่องจักรกล. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตร
มหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม. ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรมบัณฑิต
วิทยาลัย. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. 2543. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. ขอนแก่น: คลังนานา. กรม
โรงงานอุตสาหกรรม. 2549. ฐานข้อมูล/จำนวนโรงงานตาประเภทอุตสาหกรรม (กรอ.);
กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. 2554. [Online]. ไอที-นวัตกรรม. Available:
<http://www.bangkokbiznews.com>.
- กตัญญู หิรัญสมบุรณ์. 2545. การบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น.
จำลองชัย ขุนพลแก้ว และคณะ. 2544. หลักการเพิ่มผลผลิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่ม
ผลผลิตแห่งชาติ.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: เทพนิมิตร
การพิมพ์.
- ทรงกลด ธเนศรักษา. 2546. ศึกษาความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิภาพของ
องค์การในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธิดิภพ ชยชวัช. 2548. แม่ไม้บริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ซี.พี. บุ๊ค แสตนด์การ์ด.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. 2542. การสื่อสารณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์เน้นการ
เจาะจงกลุ่ม. เชียงใหม่ : สำนักพิมพ์ริ้วเขียว.