

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารแห่งประเทศไทยได้แปลงสภาพเป็นบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) และบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). โดยกิจการไปรษณีย์ในอดีตที่ผ่านมาได้พัฒนาการบริหารงานและการดำเนินงานให้บริการ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติและตามนโยบายของรัฐบาลมาโดยตลอด ซึ่งได้เน้นการพัฒนาในเรื่องการขยายหน่วยงานให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศในระยะแรก และขยายงานด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

จากอดีตจนถึงปัจจุบัน เศรษฐกิจของประเทศไทยมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลง และมีการแข่งขันสูง และมีปัญหาเกิดขึ้นในทุกด้านภายในองค์กร ดังนั้น การบริหารด้านคุณภาพบริการเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างจริงจัง และทำอย่างต่อเนื่อง การแสวงหาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการเพื่อให้ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ การบริหารคุณภาพ จึงเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้บริหารที่ต้องกระทำเพื่อความอยู่รอด และความเจริญก้าวหน้าขององค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงหรือปฏิรูประบบการบริหารจัดการ ด้วยการนำเทคนิคต่างๆที่เหมาะสมมาพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ระบบการบริหารงานแห่งคุณภาพ จะต้องพิจารณาถึงคุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรแห่งคุณภาพ ซึ่งมีคุณสมบัติที่สำคัญ เช่น สามารถผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่ง ใช้ต้นทุนการผลิตสินค้า หรือการดำเนินการที่ต่ำกว่าคู่แข่ง และสามารถส่งมอบสินค้า หรือบริการที่รวดเร็วกว่าคู่แข่ง การสร้างคุณภาพเพื่อให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันดังกล่าวข้างต้น แนวทางการแก้ปัญหาที่สำคัญ คือ บุคลากรที่มีคุณภาพ การพัฒนาองค์กรสู่องค์กรที่มีคุณภาพ การสร้างคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ การสร้างวัฒนธรรมองค์กร การปรับเปลี่ยนการทำงาน เพื่อสร้างค่านิยมแห่งคุณภาพ ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กรทุกระดับ ปัจจัยพื้นฐานในการปรับเปลี่ยน ไปสู่องค์กรแห่งคุณภาพ เช่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การทำงานเป็นทีม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นกระบวนการทำงาน การศึกษาและฝึกอบรม การประกันคุณภาพ การมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร

ก้าวแรกของการนำศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ สู่ระบบการบริหารคุณภาพโดยการนำกิจกรรมพื้นฐานที่เป็นเทคนิค ได้แก่ ระบบบริหารกิจกรรม 5ส ซึ่งเป็นขั้นตอน และเป็นเทคนิคขั้นแรกของการจัดการที่ทำงานของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีบรรยากาศการทำงาน มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ไม่มีความสูญเปล่าเกิดขึ้นจากการทำงาน บุคลากรมีระเบียบวินัย มีขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ มีความเข้มแข็งมั่นคง กิจกรรม 5ส จึงถือเป็นเทคนิคที่นิยมนำมาใช้เป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานกิจกรรม 5ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารงานกิจกรรม 5ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ กรุงเทพฯ ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมติฐานของการวิจัย

การบริหารงานกิจกรรม 5ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ ศูนย์หลักดี จำนวน 170 คน พนักงาน 97 คน, ลูกจ้างประจำ 15 คน, ลูกจ้าง 15 คน, ลูกจ้างทำของ 43 คน (วันที่ 11 สิงหาคม 2553) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 118 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) แบ่งออกเป็น

2.1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2 การดำเนินกิจกรรม 5ส ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสะอาด (seiri:เซริ) ด้านสะดวก (seiton:เซตง) ด้านสะอาด (seiso:เซโซ) ด้านสุขลักษณะ (seiketsu:เซเคทซึ) ด้านสร้างนิสัย (shitsuke:ชีกซึเคะ)

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ผลจากการบริหารงานกิจกรรม 5ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ

3. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

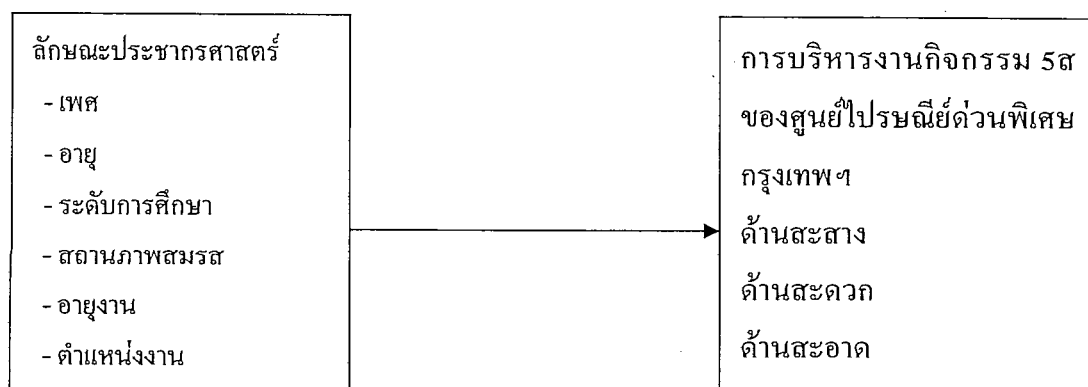
ระหว่างเดือน กันยายน ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2553

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารงานกิจกรรม 5ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ การดำเนินกิจกรรม 5ส ของ ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุทยาน (2550, หน้า 46) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ หมายถึง ที่ทำการศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ ซึ่งบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการคัดแยก และส่งต่อสิ่งของทางไปรษณีย์

พนักงานไปรษณีย์ หมายถึง พนักงานและเจ้าหน้าที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ

การดำเนินกิจกรรม 5ส โดยการหมุนวงล้อ PDCA หมายถึง วงจรที่ทำให้เกิดการตรวจสอบหาข้อบกพร่องทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ถ้ายังมีข้อบกพร่องอยู่ก็ทำการแก้ไขอีก ถ้าดีแล้วก็หา ทางรักษา กำกับ ควบคุมคุณภาพที่ดีไว้ และพยายามหาทางปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา และสามารถนำมาปรับใช้เป็นขั้นตอนของการดำเนินกิจกรรม 5ส ได้ดังนี้

1. ด้านการวางแผน (plan) คือ เป้าหมายองค์กรจะถูกกำหนดขึ้น โดยผู้บริหารระดับสูง เพื่อวางแผนกลยุทธ์ระดับองค์กร
2. ด้านการลงมือปฏิบัติตามแผน(do) คือ การปฏิบัติตามแผนซึ่งกำหนดไว้ โดยมีกำหนดความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายงาน รวมถึงการถ่ายทอดไปยังผู้ปฏิบัติงาน
3. ด้านการศึกษา/ติดตามประเมินผล(check) คือ การตรวจติดตาม และทบทวนแผนงานเพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุง
4. ด้านการกำหนดมาตรการปรับปรุงแก้ไข (act) คือ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยใช้ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ เป็นข้อมูลสำหรับกำหนดเป้าหมายใหม่

การบริหารคุณภาพ หมายถึง การที่องค์กรสามารถผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณลักษณะตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และสามารถตอบสนองความต้องการหรือเกื้อกูลต่อผู้ใช้บริการหรือลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

กิจกรรม 5ส หมายถึง เทคนิคการจัดระบบ หรือวิธีการจัดการปรับปรุงสถานที่ทำงาน หรือสภาพการทำงานให้เกิดความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด ที่เอื้อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน ความปลอดภัย และคุณภาพของงาน อันเป็นปัจจัยพื้นฐานในการเพิ่มผลผลิต โดยประกอบด้วย

1. สะสาง (seiri:เซริ) คือ การแยกของจำเป็นออกจากของไม่จำเป็น และจัดของไม่จำเป็นออกไป
2. สะดวก (seiton:เซตง) คือ การจัดสิ่งของต่างๆในที่ทำงานให้เป็นระบบ ระเบียบ เพื่อความปลอดภัย และคงไว้ซึ่งคุณภาพ ประสิทธิภาพในการทำงาน

3. สะอาด (seiso:เซโซ) คือ การทำความสะอาด (ปัด กวาด เช็ด ถู) เครื่องจักรอุปกรณ์รวมทั้งบริเวณพื้นที่ทำงาน

4. สุขลักษณะ (seiketsu:เซเคทซึ) คือ การรักษามาตรฐานการปฏิบัติ 3ส แรกที่ดีไว้ และค้นหาสาเหตุต่าง ๆ เพื่อยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้น

5. สร้างนิสัย (shitsuke:ชิกซึเคะ) คือ การปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ จนกลายเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ หรือโดยธรรมชาติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษากระบวนการกลยุทธ์การบริหารกิจกรรม 5ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ จำแนกได้ 2 ประเด็น คือ

1. ประโยชน์ในเชิงความรู้ทางวิชาการ หรือทฤษฎี

1.1 เป็นประโยชน์ในการจัดการกิจกรรม 5ส ต่อผู้สนใจในกิจกรรมเดียวกัน

1.2 เป็นแบบอย่างที่ดี สามารถทำกิจกรรมนี้ได้อย่างต่อเนื่องในระดับสูงขึ้น

1.3 เป็นพื้นฐานที่ดีในการจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพอื่น ๆ

2. ประโยชน์จากการนำผลการวิจัยไปใช้

2.1 ทำให้ทราบถึงกระบวนการ และกลยุทธ์การบริหารกิจกรรม 5 ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ เข้าใจสภาพของปัญหา และอุปสรรค สามารถวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ใช้ในการปรับปรุงการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิตที่มีคุณภาพ

2.2 ทำให้ผู้บริหารทราบถึงข้อมูลพื้นฐานสำคัญ ๆ เป็นความรู้ความเข้าใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการที่ดี สามารถวิเคราะห์การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพสินค้า และบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด