

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันมากยิ่งขึ้น การจัดการและการบริหารงานที่ทันสมัยได้ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการควบคุมคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานถือเป็นหัวใจสำคัญ เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับเชื่อถือของลูกค้าและบุคคลทั่วไป

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรหนึ่งที่ตั้งเห็นความสำคัญด้านการบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ จึงได้นำระบบคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 มาบริหารงานคุณภาพโดยรวมขององค์กร (Total Quality Management : TQM) โดยมีการกำหนดนโยบายกิจกรรมการเพิ่มผลผลิต (Productivity) ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรมคุณภาพ 5 ส และคิวซี (Quality Control - QC) เป็นกิจกรรมคุณภาพขั้นพื้นฐาน การปฏิบัติงานภายใต้กิจกรรมคุณภาพ 5 ส ถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทุกคน ทุกระดับที่จะต้องดำเนินการให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร ตลอดจนเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และเกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงานรวมทั้งมีการพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ ต่อไป ( การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2546)

การนำกิจกรรมคุณภาพ 5 ส มาใช้ภายในองค์กร ช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพ ความปลอดภัย คุณภาพ การลดต้นทุน ตลอดจนทัศนคติที่ดีในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ และเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ตลอดจนการยกระดับการบริหารคุณภาพสู่มาตรฐานสากลต่อไป (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2542)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย ได้กำหนดให้ กิจกรรมคุณภาพ 5 ส เป็นพื้นฐานสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของงานการให้บริการ ก่อให้เกิดการปรับปรุงสภาพแวดล้อม เสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในสำนักงาน พนักงานทำงานในสิ่งแวดล้อมที่ดีทำให้มีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์ ตลอดจนมีขวัญกำลังใจ มีทัศนคติและจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรของการไฟฟ้าสืบไป

จากการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายได้นำกิจกรรมคุณภาพ 5 ส เข้ามาใช้ในการบริหารคุณภาพการทำงานขององค์กร ตั้งแต่ปี 2542 จนถึงปัจจุบัน พบว่า ผลการดำเนินงาน

ยังขาดความต่อเนื่อง และไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในบางกิจกรรม ส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจากการขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมคุณภาพ 5 ส รวมทั้งการมีทัศนคติที่ไม่ถูกต้องของพนักงาน แม้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะมีการส่งเสริมกิจกรรม 5 ส โดยมีการประกาศนโยบายกิจกรรมคุณภาพ 5 ส ของผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2548 เพื่อให้องค์กรเห็นความสำคัญและถือเป็นนโยบาย เป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคน ที่ต้องดำเนินงานกิจกรรมคุณภาพ 5 ส อย่างจริงจังและต่อเนื่องก็ตาม จากบันทึกสรุปผลการตรวจติดตามและประเมินผลกิจกรรมคุณภาพ 5 ส ประจำปี 2548 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย ครั้งที่ 1 วันที่ 21-25 มีนาคม 2548 และครั้งที่ 2 วันที่ 12-23 กันยายน 2548 พบว่าจากกลุ่มคุณภาพ 5 ส จำนวน 8 กลุ่ม คะแนนเพิ่มขึ้น 2 กลุ่ม คะแนนลดลง 6 กลุ่ม รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลคะแนนการติดตามและประเมินผลกิจกรรมคุณภาพ 5 ส ประจำปี 2548 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย

ลำดับที่	กลุ่ม	แผนก	ผลคะแนน			เพิ่มขึ้น/ ลดลง
			คะแนนเต็ม	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
1	กลุ่มช่างน้อย	ปฏิบัติการและบำรุงรักษา	100	85.51	92.50	เพิ่มขึ้น
2	กลุ่มศึกษาสวรรค์	ปฏิบัติการและบำรุงรักษา	100	85.52	83.50	ลดลง
3	กลุ่ม New Operation	ปฏิบัติการและบำรุงรักษา	100	88.73	86.00	ลดลง
4	กลุ่มก่อสร้างรวมพลัง	ก่อสร้าง	100	91.41	90.00	ลดลง
5	กลุ่มบริการสัมพันธ์	บริการลูกค้า	100	76.55	68.00	ลดลง
6	กลุ่มตะวัน	บัญชีและประมวลผล	100	92.20	92.50	เพิ่มขึ้น
7	กลุ่มกล้วยไม้	บริหารงานทั่วไป	100	95.50	95.00	ลดลง
8	กลุ่มลูกพ่อบุญเมืองราย	บริหารพัสดุ	100	92.74	81.50	ลดลง

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย, 2548

จากการที่มีกลุ่มคุณภาพ 5 ส บางกลุ่มคะแนนลดลงอาจส่งผลกระทบต่อการบริหารคุณภาพให้ดำรงอยู่ต่อไปได้ตามนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย ที่มีต่อกิจกรรมคุณภาพ 5 ส เพื่อนำไปสู่แนวทางการกำหนดกลยุทธ์ในการธำรงรักษาและพัฒนางาน 5 ส ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายให้มีความต่อเนื่องต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายที่มีต่อกิจกรรม  
คุณภาพ 5 ส

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายที่มีต่อกิจกรรมคุณภาพ 5 ส
2. สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์และพัฒนาการบริหารจัดการกิจกรรมคุณภาพ 5 ส ให้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรม เป็นที่ยอมรับของพนักงานมากขึ้น

### นิยามศัพท์

**ทัศนคติ** หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย องค์ประกอบของการเกิดทัศนคติมี 3 ส่วน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อกิจกรรมคุณภาพ 5 ส ความพอใจหรือความไม่พอใจของพนักงานที่มีต่อกิจกรรมคุณภาพ 5 ส และ พฤติกรรมมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมคุณภาพ 5 ส ของพนักงาน

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในกลุ่มพนักงานสายเทคนิคและสายบริหารทั้งหมด ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย

**กิจกรรมคุณภาพ 5 ส** หมายถึง กิจกรรมคุณภาพที่เป็นพื้นฐานของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างความน่าเชื่อถือให้ผู้พบเห็น เป็นเทคนิคที่ใช้ในการจัดระเบียบสถานที่ทำงาน โดยไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อความเป็นระเบียบและความสะอาดเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมไปถึงการสร้างจิตสำนึกในการปรับปรุงการทำงานร่วมกันเป็นทีม