

## บทที่ 2

### ทฤษฎีแนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ทักษะคิดของบุคลากร โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาแม่กลอง สำนักชลประทานที่ 1 จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อกิจกรรมคุณภาพ 5 ส มีแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

#### ทฤษฎีและแนวคิด

แนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แนวคิดเรื่องกิจกรรมคุณภาพ 5 ส และแนวคิดเกี่ยวกับทักษะคิด

#### แนวคิดเรื่องกิจกรรม 5 ส

กิจกรรมคุณภาพ 5 ส เป็นแนวคิดในการดูแลรักษาความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน ซึ่งสถานที่ทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยย่อมสะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติของผู้บริหารในการทำงานและระดับประสิทธิภาพและคุณภาพของหน่วยงานนั้น กิจกรรมคุณภาพ 5 ส นับเป็นก้าวแรกของการพัฒนาคุณภาพการบริการที่นำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งกิจกรรมนี้ยังช่วยพัฒนาความสำนึกในเรื่องมาตรฐานการปฏิบัติงานซึ่งเป็นรากฐานของระบบการบริหารงานแบบมุ่งเน้นคุณภาพ (Total Quality Management) เน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายทุกคน ในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2542: 3) ได้ให้ความหมายของ 5 ส คือ

1. สะสาง (Seiri) การกำจัดสิ่งของไม่จำเป็นที่อาจก่อให้เกิดปัญหาความวุ่นวายระหว่างกระบวนการการผลิต (Work in Process) และชิ้นส่วน รวมทั้งต้องมีการกำหนดปริมาณที่เหมาะสมของสิ่งของที่ใช้งานด้วย ช่วยลดต้นทุน โดยจัดให้เหลือแต่ของที่จำเป็นในการทำงาน การสะสางจะทำให้สามารถควบคุมปริมาณของพัสดุได้ง่าย ไม่มีอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการวางของเกะกะ รวมถึงลดค่าเช่าพื้นที่ในการจัดเก็บสิ่งของ เวลาและจำนวนคนในการตรวจนับพัสดุระหว่างปี
2. สะดวก (Seiton) จัดเก็บสิ่งของให้เหมาะสมเพื่อป้องกัน หรือหลีกเลี่ยงการปะปน โดยคำนึงถึงคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความปลอดภัย ช่วยลดต้นทุนด้วยการลดเวลาที่ไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การลดเวลาในการค้นหาเครื่องมือ วัสดุ สินค้า ข้อมูล และช่วยลดอุบัติเหตุของพนักงานจากการเก็บและวางสิ่งของที่ไม่ถูกต้อง

3. สะอาด (Seiso) การทำความสะอาด โดยมุ่งเน้นที่เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ และสถานที่ทำงาน ช่วยลดต้นทุนการซ่อมและซื้อเครื่องจักรอุปกรณ์ที่หมดอายุก่อนกำหนด เพราะการทำความสะอาดถือเป็นพื้นฐานของการบำรุงรักษาเครื่องจักร
4. สุขลักษณะ (Seiketsu) การรักษามาตรฐานการปฏิบัติ 3 ส แรกที่ดีไว้ และที่สำคัญในขั้นนี้คือการป้องกันไม่ให้เกิดความสกปรก รวมทั้งรักษามาตรฐานสุขอนามัยที่ดี ช่วยลดต้นทุนในเรื่องความผิดพลาดต่าง ๆ ได้และที่สำคัญคือ สุขลักษณะจะเป็นการปูพื้นฐานให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงานทำให้ไม่มีการทำงานที่ผิดขั้นตอน
5. สร้างนิสัย (Shitsuke) การสร้างนิสัย และมีวินัย ช่วยในการสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานในการทำงาน การสร้างนิสัยจะทำให้บุคลากรช่วยกันปรับปรุงวิธีการทำงาน ปรับปรุงเครื่องจักรอุปกรณ์ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะช่วยลดต้นทุนโดยรวม

จะเห็นว่ากิจกรรมคุณภาพ 5 ส เป็นแนวคิดในการจัดระเบียบเรียบร้อยในที่ทำงานและสถานประกอบการ เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย นำไปสู่การเพิ่มผลผลิต นอกจากนี้ กิจกรรมคุณภาพ 5 ส ยังช่วยลดต้นทุนในสถานที่ทำงานได้

#### แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2535: 387) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจหรือไม่พอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือหมายถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทัศนคติเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อความเชื่อ

องค์ประกอบของการเกิดทัศนคติ 3 ประการ ได้แก่

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) ประกอบด้วยความรู้หรือความเชื่อถือการที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดนั้น บุคคลจำเป็นต้องมีความรู้ในสิ่งนั้น รู้ว่ามีประโยชน์ จะมีทัศนคติทางบวก แต่รู้ว่าไม่ดีมีโทษ จะมีทัศนคติในทางลบ
2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ซึ่งเป็นความพอใจและไม่พอใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อบุคคลที่มีความรู้ในสิ่งใดมาแล้วและความรู้นั้นมีมากพอที่จะรู้ว่าสิ่งนั้นดีมีประโยชน์บุคคลจะ

เกิดความรู้สึกชอบสิ่งนั้น แต่ถ้ารู้ว่าสิ่งนั้นไม่ดี บุคคลจะเกิดความรู้สึกไม่ชอบ

3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึง แนวโน้มของการกระทำที่เกิดจากทัศนคติ หรือการกำหนดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกโดยการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ

#### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

**ไพฑูรย์ พรหมเสนา (2545)** ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลโครงการกิจกรรมคุณภาพ 5 ส ของศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า

1. การดำเนินของโครงการกิจกรรมคุณภาพ 5 ส โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารการใช้แบบสอบถามพนักงาน และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัยปรากฏผลที่สอดคล้องกันว่าการดำเนินงานโครงการมีประสิทธิภาพผลระดับมากขณะที่ผลจากการทดสอบพฤติกรรมพนักงานพบว่าการดำเนินงานตามโครงการมีประสิทธิภาพผลระดับดีมาก
2. พนักงานซึ่งเข้าร่วมโครงการ รู้สึกพึงพอใจในการดำเนินงานโครงการกิจกรรม 5 ส ระดับมาก
3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานโครงการกิจกรรม 5 ส ได้แก่ ภาวะผู้นำ การดำเนินกิจกรรม 5 ส โครงสร้างกิจกรรม และลักษณะของพนักงาน
4. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการกิจกรรม 5 ส ได้แก่ พนักงานต้องรับผิดชอบกิจกรรมอื่น ๆ มากเกินไป การประชาสัมพันธ์น้อยเกินไป
5. พนักงานไม่ถูกกระตุ้นให้เข้าร่วมกิจกรรมของโครงการ โดยใช้การให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจ

**รุ่งทิพย์ เลาภิตติศักดิ์ (2545)** ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงานของโรงพยาบาลเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติการณ์ไม่มีอิทธิพลต่อการดำเนินการกิจกรรมคุณภาพ 5 ส ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของบุคลากร ไม่มี ความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ

บุคลากรของโรงพยาบาลเทศบาลนครเชียงใหม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรม 5 ส อยู่ในระดับทราบและเข้าใจ ส่วนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติตามเทคนิค 5 ส อยู่ในระดับทราบและเข้าใจดีมาก

ผลของการดำเนินกิจกรรม 5 ส โดยรวมแล้วอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ในด้านปัญหาอุปสรรคพบว่า ยังขาดการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน และเทคนิคในการทำกิจกรรม 5 ส ใ้บุคลากรอย่างต่อเนื่องนอกจากนั้นยัง ไม่มีการกำหนดแผนปฏิบัติการและการปรับปรุงหัวข้อการดำเนินการอย่างชัดเจน

**เบญจวรรณ ลิ้มตระกูล (2549)** ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย ที่มีต่อกิจกรรมคุณภาพ 5 ส โดยศึกษาจากผู้รับบริการจำนวน 124 ราย พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาเข้าร่วมกิจกรรม 5 ส มากกว่า 5 ปี แต่ไม่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับกิจกรรมคุณภาพ 5 ส
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าหลังจากการนำกิจกรรมคุณภาพ 5 ส มาใช้ในที่ทำงาน ช่วยสร้างสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีในการทำงานมากที่สุด
3. ระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อกิจกรรมคุณภาพ 5 ส สภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่พนักงานทราบถึงข้อปฏิบัติเกี่ยวกับกิจกรรมสะอาดและสุขลักษณะ รองลงมาทราบถึงข้อปฏิบัติเกี่ยวกับกิจกรรมสะดวกและสะอาด และสร้างนิสัยตามลำดับ
4. ความพอใจระดับความพอใจสภาพรวมอยู่ในระดับมาก
5. พฤติกรรมมีส่วนร่วมสภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
6. ปัญหาคือพนักงานส่วนใหญ่ไม่มีเวลาในการทำกิจกรรมคุณภาพ 5 ส อย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอเนื่องจากมีงานที่รับผิดชอบอยู่แล้ว
7. ข้อเสนอแนะ พบว่าควรขอความร่วมมือพนักงานให้มีความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในกิจกรรมคุณภาพ 5 ส เพื่อจะได้สอดคล้องกับแผนงานการปฏิบัติงานและให้ถือเป็นระเบียบ หรือเป็นวัฒนธรรมองค์กร ไม่ควรแยกงานออกจากกัน