

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยความสำเร็จของกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ฮานาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด มหาชน จังหวัดลำพูน

ผู้เขียน นางนภัสวรรณ นามวงษา

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ชัยยศ สันติวงษ์

ประธานกรรมการ

อาจารย์ ดร.นฤนาถ ศรีภักษ์วานิช

กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะสำคัญและปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อการดำเนินกิจกรรมกลุ่มคุณภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทฯ ฮานาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด มหาชน จังหวัดลำพูน ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตรวัดลิเคิร์ตวัดระดับความสำคัญที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อทำการรวบรวมข้อมูล นำไปประเมินปัจจัยความสำเร็จ โดยมี กลุ่มประชากร จำนวน 205 คน ที่เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 26-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษา อาศัยอยู่ในบริษัท ฮานาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด มหาชน จังหวัดลำพูน จนถึงปัจจุบัน มากกว่า 1-3 ปี ส่วนใหญ่บทบาทในการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มคุณภาพคือ สมาชิก โดยประสบการณ์การมีส่วนร่วมทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพจำนวน 1 กลุ่ม

การศึกษาปัจจัยความสำเร็จแยกเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยความสำเร็จด้านกระบวนการดำเนินกิจกรรมกลุ่มคุณภาพและปัจจัยความสำเร็จด้านจิตวิทยา จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยความสำเร็จด้านกระบวนการดำเนินกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ ส่วนที่ 1) ปัจจัยภายนอกกลุ่มกิจกรรมที่เป็นปัจจัยความสำเร็จระดับ“มาก” ได้แก่ ทักษะการระดมสมอง และ บทบาทคณะกรรมการกลาง

ส่วนปัจจัยภายนอกกลุ่มกิจกรรมที่เป็นปัจจัยความสำเร็จระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ ทักษะการทำงาน เป็นทีม ทักษะการประชุม ทักษะการใช้เครื่องมือคุณภาพ การฝึกอบรม การจดทะเบียนกลุ่มและติดตามผล การให้คำปรึกษา รูปแบบการสนับสนุนการทำกิจกรรม รูปแบบการนำเสนอผลงาน รูปแบบการให้รางวัล การจัดทำแหล่งความรู้ และการประชาสัมพันธ์ ส่วนที่ 2) ปัจจัยภายในกลุ่มกิจกรรมหรือขั้นตอนของการทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ ที่เป็นปัจจัยความสำเร็จระดับ “มาก” ได้แก่ ขั้นตอนที่ 2 การเลือกหัวข้อปัญหา ขั้นตอนที่ 3 การสำรวจสภาพปัจจุบัน ตั้งเป้าหมายและวางแผนกิจกรรม ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์หาสาเหตุ ขั้นตอนที่ 5 การพิจารณามาตรการตอบโต้และลงมือปฏิบัติ ขั้นตอนที่ 6 การติดตามผล และ ขั้นตอนที่ 7 การจัดทำมาตรฐาน และปัจจัยความสำเร็จระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การจัดตั้งกลุ่ม

ส่วนปัจจัยความสำเร็จด้านจิตวิทยา จากการศึกษา พบว่า ส่วนที่ 1) ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) ที่เป็นปัจจัยความสำเร็จในระดับ “มาก” ได้แก่ กิจกรรมเอสจีเอทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่พนักงานด้วยกัน และการกำหนดให้การทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพเป็นเป้าหมายของหัวหน้างานและหน่วยงาน ปัจจัยความสำเร็จในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ พนักงานทำกิจกรรมเพื่อต้องการเงินตอบแทนหรือเงินเดือนเพิ่มขึ้น ส่วนที่ 2 ปัจจัยจิตใจ (Motivation Factors) ที่เป็นปัจจัยความสำเร็จในระดับ “มาก” ได้แก่ พนักงานทำกิจกรรมเอสจีเอเพราะต้องการมีส่วนร่วมในการแก้ไขและปรับปรุงงานของตนให้ดีขึ้น พนักงานทำกิจกรรมเอสจีเอแล้วจะได้รับการยอมรับความสามารถ ยกย่องชมเชยจากเพื่อนพนักงาน หัวหน้างานและผู้บริหาร และพนักงานทำกิจกรรมเอสจีเอเพื่อต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ปัจจัยความสำเร็จในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ พนักงานทำกิจกรรมด้วยความสมัครใจ พนักงานได้แสดงออกอย่างอิสระและรู้สึกรู้สีกว่าการทำกิจกรรมเอสจีเอ เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตนเองและกลุ่ม พนักงานเห็นประโยชน์ของการทำกิจกรรมเอสจีเอและสามารถนำไปพัฒนาตนเองและประยุกต์ใช้กับชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ และพนักงานทำกิจกรรมเอสจีเอเพื่อต้องการตำแหน่งงานที่สูงหรือก้าวหน้าขึ้น

ประมวลผลการศึกษาปัจจัยความสำเร็จในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรมกลุ่มคุณภาพหรือเอส จี เอ ของบริษัท ฮานาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด มหาชน จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 ปัจจัยภายนอกกลุ่มกิจกรรม มีปัจจัยความสำเร็จที่มีระดับความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 บทบาทคณะกรรมการกลาง อันดับที่ 2 ทักษะการระดมสมอง และอันดับที่ 3 รูปแบบการให้รางวัล ส่วนที่ 2 ปัจจัยภายในกลุ่มกิจกรรม มีปัจจัยความสำเร็จที่มีระดับความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ขั้นตอนที่ 2 การเลือกหัวข้อปัญหาและขั้นตอนที่ 7 การจัดทำมาตรฐาน อันดับที่ 2 ขั้นตอน

สำรวจสภาพปัจจุบัน ตั้งเป้าหมายและวางแผนกิจกรรม อันดับที่ 3 ขั้นตอนที่ 5 การพิจารณา
 มาตรการตอบโต้และลงมือปฏิบัติ ส่วนปัจจัยด้านจิตวิทยา แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 ปัจจัยค้ำจุน
 หรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) มีปัจจัยความสำเร็จที่มีระดับความสำคัญ 3
 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 กิจกรรมเอสจีเอทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่พนักงานด้วยกัน อันดับที่
 2 การกำหนดให้การทำกิจกรรมเอสจีเอสำเร็จเป็นเป้าหมายของหัวหน้างานและหน่วยงาน อันดับที่
 3 พนักงานทำกิจกรรมเพื่อต้องการเงินตอบแทนหรือเงินเดือนเพิ่มขึ้น ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจ
 (Motivation Factors) มีปัจจัยความสำเร็จที่มีระดับความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1
 พนักงานทำกิจกรรมเอสจีเอเพื่อต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน
 อันดับที่ 2 พนักงานทำกิจกรรมเอสจีเอเพื่อต้องการมีส่วนร่วมในการแก้ไขและปรับปรุงงานของตน
 ให้ดีขึ้น อันดับที่ 3 พนักงานทำกิจกรรมเอสจีเอแล้วจะได้รับการยอมรับความสามารถ ยกย่อง
 ชมเชย จากเพื่อนพนักงาน หัวหน้างานและผู้บริหาร

ในการศึกษาปัจจัยความสำเร็จด้วยการสรุปจากความคิดเห็นนี้ มีข้อจำกัดคือผล
 การสรุปจากสภาพแวดล้อมปัจจุบัน ไม่อาจครอบคลุมถึงความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น เมื่อ
 สภาพแวดล้อมเปลี่ยนไป ปัจจัยความสำเร็จก็อาจเปลี่ยนไปเช่นกัน

Independent Study Title Key Success Factors of Quality Control Circle of Operator-level Employees at Hana Microelectronics Public Company Limited, Lamphum Province

Author Mrs. Napassawan Namwongsa

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Chaiyot Suntivong

Chairperson

Lecturer Dr. Naruanard Sarapaivanich

Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the important characteristics and key success factors affecting a Quality Control Circle Towards Operational Level Employees at Hana Microelectronics Public Company Limited, Lamphun. Data collected from Likert's Scale questionnaires, which would divide level of importance into five levels, distributed to 205 employees, whose positions were supervisory and operational level employees, with the experience in operating Quality Control Circle activities.

It was found from the study that the majority of the subjects was female, 26 – 30 years old, secondary school graduates, with more than one to three years employment in the company, and participated in QCC activity at one team.

Key success factors affecting QCC would be categorized into 2 factors, the 1st factor was QCC process management factors and the 2nd factor was Psychological factors.

Based upon the findings, it was found that level of success as found through each key success sub-factor of QCC process management was rated as follows. 1) In terms of the external QCC factors, the level of success which was rated at high were brainstorming skill and Steering Committee's roles, while the level of success which was rated at moderate was team

working skill, meeting skill, quality tool application skill, training, team registration and follow-up scheme, consultation, supporting activity, presentation format, awarding format, knowledge storage and public relation. 2) In terms of the internal QCC factors or procedures of QCC operation, the level of success which was rated at high was found in the following steps ; the second step : problem selection, the third step : current situation analysis, goal and action plan set-up, the fourth step : problem analysis, the fifth step : determination of corrective / preventive action taken and implementation, the sixth step : evaluation of result, and the seventh step : standardization of the action taken. The level of success which was rated at moderate was the first step : team set-up.

For psychological factors affecting QCC success, according to the study done upon the key success as found in psychological factors, the employees rated level of success as follows. 1) In terms of Maintenance or Hygiene factors, the level of success which was rated at high was the SGA activity that brought the unity to colleagues as well as the determination to set this quality group activity as the goal for department head and department. Then, the sub-factor which was rated at moderate level was item stating that employees joined in the activity because they would like to get extra wage or salary increment. 2) In terms of Motivation factors, the level of success which was rated at high was mentioned to items stating that employees would like to take a role in improving and developing their works, the ones who participated in SGA activity, would be accepted for their own working ability as well as admired by colleagues, supervisors, and executives, and ones participated in SGA activity because they would like to become a part of organization including to have stability in work. For the sub-factors which were rated at moderate level, the employees mentioned to items stating that they joined in the activity with their own willingness, they could express themselves freely and felt that the SGA activity was challenging activity for them and their team, they could apply SGA technique to improve themselves and apply to normal jobs and personal lives, they are voluntary to do this activity, and for employees' advance position and career growth.

In overall summary, from the study of key success factors affecting a Quality Control Circle towards operational level employees at Hana Microelectronics Public Co., Ltd. Lamphun, it found that the top 3 key success of QCC process management factor which was divided into 2 parts were mentioned in orderly to the items as follows. For the first part – external QCC factor,

the top 3 key success were Steering Committee's roles, brainstorming skill and awarding format, in orderly. For the second part – internal QCC factor, the top 3 key success were the second step : problem selection as well as the seventh step : standardization of the action taken, the second step : current situation analysis, goal and action plan set-up and the fifth step : determination of corrective/preventive action and implementation, in orderly. For the top 3 key success of psychological factor which was divided into 2 parts were mentioned in orderly as follows. For the first part : Maintenance or Hygiene Factors, the top 3 key success were the unity as found through the SGA activity, the being goal of department head or department, and the increment of wage and salary, in orderly. For the second part : Motivation factors, the top 3 key success were to be a part of organization or job security, the involvement in correction and improvement of employees' jobs, and the praise from colleagues, supervisors, and executives.

Based upon the findings found in this study, there was only a limitation found through the summary done from the current situation which might not cover with all possible changing environments. It should be noted that if the environment was changed, the key success factors might be also adjusted.