

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ระบบข้อเสนอแนะคือ ระบบที่รวบรวมเอาความคิด หรือข้อเสนอแนะจำนวนมากของพนักงานทุกระดับ จากระดับบริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ มาปรับปรุงและพัฒนาองค์กร ในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง โดยพนักงานจะได้รับรางวัล ตอบแทนต่อทุกข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

ระบบข้อเสนอแนะ ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้หลายๆ องค์กรประสบความสำเร็จ นอกเหนือไปจากเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า และการบริหารเชิงกลยุทธ์ ดังตัวอย่างบริษัทผลิตรถยนต์ เจนเนอรัล มอเตอร์ ในรัฐแคลิฟอร์เนียเคยมีสภาพที่ย่ำแย่ที่สุด คุณภาพของผลิตภัณฑ์เลวร้าย พนักงานขาดระเบียบวินัย จนทำให้ผู้บริหารต้องสั่งปิดโรงงาน แต่ด้วยความร่วมมือจากเครือบริษัทโตโยต้า เปิดกิจการใหม่ เกิดความสำเร็จอย่างน่าประทับใจ ลูกค้ายินยอมใจในคุณภาพสินค้า พนักงานสนุกกับการทำงาน โรงงานสามารถเพิ่มผลผลิตได้สูงสุด ในกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ของบริษัท ความสำเร็จนี้ได้มาจากเทคนิคที่ผู้บริหารใช้หลักการจูงใจให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน ซึ่งหนึ่งในเทคนิคการบริหารดังกล่าวก็คือระบบข้อเสนอแนะนั่นเอง¹

การปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ในองค์กรให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตามหลักของระบบข้อเสนอแนะเป็นกลยุทธ์การบริหารแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นพื้นฐานของการพัฒนาองค์กรให้สามารถแข่งขันอยู่ในธุรกิจได้ แต่ละข้อเสนอแนะของพนักงานช่วยให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดก่อให้เกิดประโยชน์สูงขึ้นเรื่อยๆ เป็นการประหยัดต้นทุนบ้าง ช่วยเพิ่มคุณภาพสินค้าบ้าง และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เป็นต้น หลายครั้งในกระบวนการผลิต พบว่าปัญหาของเสียได้รับการแก้ไขจากการเสนอความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติการ ไม่ใช่หัวหน้างาน การปรับปรุงคุณภาพจากการเสนอเปลี่ยนวัตถุดิบ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานจากข้อเสนอให้ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ประโยชน์ที่ได้จากข้อเสนอแนะต่างๆ เหล่านี้ ช่วยเสริมอำนาจการแข่งขันขององค์กรให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น

ในสภาวะการณ์ที่มีการแข่งขันสูงในปัจจุบัน ประเทศไทยซึ่งเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ มีทรัพยากรหลักเป็นแรงงานคน จำเป็นต้องบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้คุ้มค่าที่สุด ระบบข้อเสนอแนะจึงเป็นการบริหารรูปแบบหนึ่งที่น่าสนใจ ในประเทศไทยได้มีหลายบริษัทที่ใช้ระบบข้อเสนอแนะอยู่และพยายามที่จะผลักดันให้ ระบบนี้เห็นผลในทางปฏิบัติมากขึ้นเช่น บริษัทในเครือซิเมนต์หลายแห่ง ธนาคารนครหลวงไทยซึ่งใช้ชื่อว่าสภาสร้างสรร และอีกหลายบริษัทในเขตนิคม

¹ กองบรรณาธิการนิตยสาร HOW-TO IN BUSINESS, *สรุปย่อหนังสือ ธุรกิจชั้นนำ 15 เล่ม* (กรุงเทพฯ : เอส.เอ็น. กรุ๊ป, 2538), หน้า 22.

อุตสาหกรรมต่างๆ เป็นต้น² การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาถึงประวัติความเป็นมาของระบบข้อเสนอแนะ ความสัมพันธ์ของระบบข้อเสนอแนะกับทฤษฎีการบริหาร วิธีการปฏิบัติระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล ตลอดจนศึกษาวิธีการปฏิบัติระบบข้อเสนอแนะของบริษัท แอลทีไอซี จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ เพื่อให้เข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติและผลที่ได้รับจากการนำเอาระบบข้อเสนอแนะไปใช้ในองค์กรธุรกิจ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษา ระบบข้อเสนอแนะ ความสัมพันธ์ของระบบข้อเสนอแนะกับทฤษฎีการบริหาร วิธีการปฏิบัติระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล ตลอดจนผลของการนำเอาระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร โดยศึกษาจากบริษัท แอลทีไอซี จำกัด จังหวัดลำพูน

1.3 ขอบเขตของเนื้อหาและวิธีการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาจะมุ่งศึกษาถึงตัวระบบข้อเสนอแนะ โดยนำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับดังนี้

1.3.1.1 ระบบข้อเสนอแนะกับทฤษฎีการบริหาร

1.3.1.2 วิธีการปฏิบัติระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล

1.3.1.3 กรณีตัวอย่าง ระบบข้อเสนอแนะของบริษัท แอลทีไอซี จำกัด วิธีการปฏิบัติและผลที่ได้รับจากการนำเอาระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร

1.3.1.4 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

1.3.2 วิธีการศึกษา

1.3.2.1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ ตำรา วารสาร และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ โดยในส่วนของระบบข้อเสนอแนะกับทฤษฎีการบริหาร จะศึกษาเปรียบเทียบหลักของระบบข้อเสนอแนะกับทฤษฎีการบริหารตามหลักสากลต่างๆ อาทิ แรงจูงใจ โคอเซ็น การทำงานเป็นทีม การให้รางวัล การเพิ่มผลิตภาพ เป็นต้น

1.3.2.2 วิเคราะห์ข้อมูล รวบรวมและเรียบเรียงข้อมูลที่เกิดจากการค้นคว้า

1.3.2.3 ศึกษาวิธีการปฏิบัติระบบข้อเสนอแนะ และผลที่ได้รับ จากบริษัท แอลทีไอซี จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือญี่ปุ่น ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยวิธีการสัมภาษณ์จากผู้บริหาร ซึ่งเป็นคณะกรรมการระบบข้อเสนอแนะ 1 คน

² เอกชัย กีสุขพันธ์, *การบริหารทักษะ และการปฏิบัติ* (กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ, 2538), พิมพ์ครั้งที่ 3 หน้า 330.

พนักงานระดับบังคับบัญชา 1 คนและพนักงานระดับปฏิบัติการ 1 คนเพื่อเป็น
ตัวอย่างประกอบการศึกษา

1.3.2.4 เขียนรายงานเชิงพรรณนาจากเอกสารที่ค้นคว้า และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ผลการศึกษาจะทำให้เข้าใจถึงระบบข้อเสนอแนะตามหลักทฤษฎีการบริหาร และเข้าใจถึง
วิธีปฏิบัติระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล ตลอดจนผลที่ได้รับจากการนำเอาระบบข้อเสนอแนะ
มาใช้ในองค์กร เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นตัวอย่างแก่ผู้บริหารที่สนใจต่อไป