

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากแนวโน้มสภาวะการแข่งขันที่เป็นไปอย่างรุนแรงในปัจจุบันทำให้หลายๆบริษัทต้องมีการปรับกลยุทธ์ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และรักษาระดับผลกำไรระยะยาวไว้ได้อย่างยั่งยืน เช่น การลดต้นทุน การเพิ่มผลผลิต และการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ด้วยการบริหารคุณภาพ (Quality Management) ได้ถูกนำมาใช้โดยแพร่หลาย โดยเน้นเป้าหมายสำคัญระบุให้กระบวนการผลิตทุกขั้นตอนเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งต้องไม่มีของเสียจากกระบวนการผลิต และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในส่วนงานควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เพื่อทำหน้าที่ตัดของเสียนั้นออกไปจากกระบวนการผลิตและไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในการทำของเสียให้เป็นของดี (สุริยะ เลิศวัฒน์พะพงษ์ชัย, 2545: 39) ดังนั้น กลยุทธ์การลดต้นทุน โดยการลดของเสียในกระบวนการผลิตวิธีหนึ่ง คือ Six Sigma ซึ่งใช้ข้อมูลจากข้อเท็จจริงนำมาแก้ปัญหาควบคู่กับการบริหารจากระดับล่างสู่ระดับบนทั่วทั้งองค์กร โดยกำหนดเป้าหมายการลดของเสียจากกระบวนการผลิตให้เท่ากับศูนย์หรือไม่ให้เกิดของเสียเลย

Six Sigma ได้พัฒนาขึ้นจากศาสตร์ทางการจัดการในประเทศสหรัฐอเมริกามานานกว่า 80 ปีแล้ว จนกระทั่งพัฒนามาเป็นการจัดการแบบญี่ปุ่น และในช่วงทศวรรษที่ 1970 และ 1980 ได้พัฒนาไปสู่แนวความคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) ซึ่งในทศวรรษที่ 1980 บริษัท Motorola ได้นำวิธีการ Six Sigma มาใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการบริหาร โดยสามารถลดของเสียจากกระบวนการผลิตจนประสบผลสำเร็จ หลังจากนั้นวิธีการ Six Sigma นี้ได้ถูกเผยแพร่ไปยังบริษัทต่างๆ และได้เข้าไปมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรอย่างรวดเร็ว ผลการใช้ Six Sigma สามารถยืนยันได้จากการที่บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีจนสามารถประสบความสำเร็จในการบริหารงานอย่างมากมาย เช่น บริษัท General Electric (GE) บริษัท Allied Signal บริษัท Eastman Kodak บริษัท AMEX และบริษัท SONY (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์, 2546: 50)

กลุ่มบริษัท โชนี ประเทศไทย จำกัด ดำเนินธุรกิจผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ชิ้นส่วนและสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศทั่วโลก ซึ่งประกอบด้วยบริษัทต่าง ๆ ดังนี้

1. บริษัท โซนี่ ดีไวซ์ เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด (SDT)
2. บริษัท โซนี่ เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด (STT)
3. บริษัท โซนี่ ซัพพลาย เซน โซลูชั่น ประเทศไทย จำกัด (SSCST)
4. บริษัท โซนี่ ไทย จำกัด (SOTHAI)

นอกจากความสำคัญในด้านองค์กรที่มีขนาดใหญ่ กลุ่มบริษัทโซนี่ ประเทศไทย จำกัด ยังเป็นกลุ่มบริษัทแรก ๆ ที่ได้เริ่มนำวิธีการ Six Sigma มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการผลิตและบริการ โดยเริ่มต้นในปี 2541 ซึ่งแต่ละบริษัทมีเป้าหมายเหมือนกันคือเรื่องการสร้างความปลอดภัยสูงสุดให้กับลูกค้า โดยการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการ ซึ่งถือเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors) ขององค์กร

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาทัศนคติที่มีต่อการนำวิธีการ Six Sigma มาใช้ของพนักงานในกลุ่มบริษัท โซนี่ ประเทศไทย จำกัด เพื่อการนำวิธีการ Six Sigma มาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยสามารถลดปริมาณของเสียจากการผลิตและบริการซึ่งเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญ คือ เพื่อให้สามารถสร้างความได้เปรียบคู่แข่ง (Competitive Advantage) ในตลาดโลกได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อการนำวิธีการ Six Sigma มาใช้ของพนักงานในกลุ่มบริษัท โซนี่ ประเทศไทย จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบทัศนคติที่มีต่อการนำวิธีการ Six Sigma ของพนักงานในกลุ่มบริษัท โซนี่ ประเทศไทย จำกัด
2. เพื่อให้ได้ข้อมูลไปปรับปรุงการนำวิธีการ Six Sigma มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ทัศนคติ หมายถึง แนวความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยแนวความคิดนั้นเป็นผลจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์เดิมนำมาเปรียบเทียบกับประเมินค่ากับสิ่งที่พบ แล้วกำหนดผลของการประเมินออกมา ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงทัศนคติออกมาใน 3 ด้าน คือความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรม

Six Sigma หมายถึง เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพ โดยการลดปริมาณของเสียให้เท่ากับ 3.4 ชิ้นต่อล้านชิ้น (Part Per Million) เพื่อเป็นแนวทางไปสู่ความสมบูรณ์ทางการผลิตและบริการ

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานอยู่ในกลุ่มบริษัท โซนี่ ประเทศไทย จำกัด และได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร Six Sigma แล้วในระดับ กรีนเบลท์ (Green Belt) แบล็คเบลท์ (Black Belt) และแชมป์เปียน (Champion)

กลุ่มบริษัท โซนี่ ประเทศไทย จำกัด หมายถึง บริษัทต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้การบริหารงานของ โซนี่ คอร์ปอเรชั่น ที่ประเทศญี่ปุ่น และได้มาสร้างเป็นโรงงานผลิตและบริการที่ประเทศไทย ได้แก่

1. บริษัท โซนี่ ดีไวซ์ เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด (SDT)
2. บริษัท โซนี่ เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด (STT)
3. บริษัท โซนี่ ซัพพลาย เซน โซลูชั่น ประเทศไทย จำกัด (SSCST)
4. บริษัท โซนี่ ไทย จำกัด (SOTHAI)