



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

ปริญญา

รัฐศาสตร์

สาขา

รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ภาควิชา

เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

Opinions of Bangkok Metro Public Company Limited's Staff
for Using 5S Activities in Work

นามผู้วิจัย นางสาวอรสา ชาญวลีชล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุพัตรา จุลณะปิยะ, M.A.)

กรรมการ

(อาจารย์สุทธสิริศักดิ์ สินธุนาวา, D.P.A.)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑาทิพ คล้ายทับทิม, M.A.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จตุพร บานชื่น, M.S.S.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อาจคงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 16 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2541

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

Opinions of Bangkok Metro Public Company Limited's Staff
for Using 5S Activities in Work

โดย

นางสาวอรสา ชาญวิชล

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
พ.ศ. 2549

ISBN 974-16-1534-5

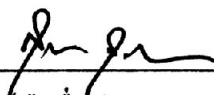
อรสา ชาญวิชล 2549: ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(รัฐศาสตร์) สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์สุพัตรา จุณณะปิยะ, M.A. 156 หน้า
ISBN 974-16-1534-5

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงาน และปัจจัยที่มีความ
สัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำ 5ส
มาใช้ในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) จำนวน 277 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล
โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน การวิเคราะห์การผันแปรและการวิเคราะห์จำแนกหมู่ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อ
การนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานระดับมาก โดยมีความเห็นในด้านพนักงานมากที่สุด
รองลงมา คือ ด้านผู้รับบริการ และด้านองค์กรตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ
ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนฝ่ายงานที่สังกัด การรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส การสนับสนุนจากผู้บังคับ
บัญชา และความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท
รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ



ลายมือชื่อนิติ



ลายมือชื่อประธานกรรมการ

2 / พ.ค. / 49

Orasa Chanvalichol 2006: Opinions of Bangkok Metro Public Company Limited's Staff for Using 5S Activities in Work. Master of Arts (Political Science), Major Field: Political Science, Department of Political Science and Public Administration.
Thesis Advisor: Associate Professor Supatra Chunnapiya, M.A. 156 pages.
ISBN 974-16-1534-5

The objectives of this research were to study the level of the opinion and to study the factor related to the opinion of Bangkok Metro Public Company Limited's staff to use 5S Activities in work. The sample comprised of 277 persons who are currently working in Bangkok Metro Public Company Limited. The researcher used questionnaire in collecting data and data were analyzed by statistical analyses; Mean, Standard Deviation, and Multiple Classification Analysis (MCA). The level of statistical significance was set as .05.

The results of this research indicated that overall, the opinion of Bangkok Metro Public Company Limited's staff was high: employee's benefit was highest, customer's benefit, and company's benefit were the lowest. The result of the hypothetical analysis indicated that, the gender, age, education level, period of work were not related to the opinion of Bangkok Metro Public Company Limited's staff significantly. However, the job department, the perception in 5S Activities, knowledge and understanding in 5S Activities, participation in 5S Activities, managerial support, and expectation in 5S Activities are related to the opinion of Bangkok Metro Public Company Limited's to use 5S Activities in work significantly.

O. Chanvalichol

Student's signature

Supat Chunnapiya

Thesis Advisor's signature

2 / 05 / 06

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ท่านรองศาสตราจารย์สุพัตรา จุณณะปิยะ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ท่านอาจารย์สุทธิศักดิ์ สินธุนาวา กรรมการสาขาวิชาเอก และท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑาทิพ คล้ายทับทิม กรรมการสาขาวิชารอง ที่ได้ให้ความกรุณาอนุเคราะห์ ให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ และขอขอบพระคุณ ท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์วิทยา ศักยภินันท์ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำแนะนำเป็นอย่างดี จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความเมตตา ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ตลอดระยะเวลาที่เข้ารับการศึกษาในสถาบันแห่งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่านรองศาสตราจารย์สุพัตรา จุณณะปิยะ ที่กรุณาดูแลด้วยความเอาใจใส่ ตลอดจนให้กำลังใจและติดตามผลการดำเนินงานวิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตา และความเอื้ออาทรเป็นอย่างยิ่ง ขอขอบคุณเพื่อนๆ นิสิตปริญญาโท สิ่งมีชีวิต รุ่น 11 ทุกคน ที่มีมิตรภาพที่แสนดีและงดงามให้แก่กัน

ขอขอบพระคุณผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับ คุณพรพิมล เชิดชูชัย ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน ที่ให้ความเมตตาและเป็นที่กำลังใจมาตลอดจนจบการศึกษา ขอขอบคุณ คุณดั่ง กุลชาติ สำหรับความช่วยเหลือและมิตรภาพที่ดี

เหนือสิ่งอื่นใดขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้เป็นที่รักและให้การสนับสนุนอย่างสูงสุดในทุกด้านของชีวิต ขอขอบคุณพี่ๆ น้องๆ ทุกคนในครอบครัวชาญวลีชล รวมทั้งคุณมารุต และครอบครัวทองสุข ที่ให้ความรักและเป็นแรงใจที่ดีตลอดมา

อรสา ชาญวลีชล

เมษายน 2549

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง (3)

สารบัญภาพ (6)

บทที่ 1 บทนำ 1

 ความสำคัญของปัญหา 1

 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2

 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 2

 ขอบเขตของการวิจัย 3

 นิยามศัพท์ 3

บทที่ 2 การตรวจเอกสาร 6

 แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส 6

 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น 26

 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ 29

 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ 37

 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม 42

 แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุน 48

 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง 50

 บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 54

 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 58

 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 59

 กรอบแนวคิดในการวิจัย 60

 สมมติฐานในการวิจัย 61

บทที่ 3 วิธีการวิจัย 62

 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 62

 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 63

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล	69
การวิเคราะห์ข้อมูล	70
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	70
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	71
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	72
ผลการวิจัย	72
ข้อวิจารณ์	101
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	109
สรุปผลการวิจัย	109
ข้อเสนอแนะ	111
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	119
ภาคผนวก	125
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	126
ภาคผนวก ข กระบวนการจัดกลุ่มย่อย	138
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	148
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	156

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงความหมายของ 5ส	9
2	ระดับความสำคัญของการเสาะแสวงหา	11
3	ขั้นตอนการจัดทำมาตรฐาน 5ส	24
4	การสุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงาน	63
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล	73
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ประเภทของแหล่งข้อมูลข่าวสาร	75
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ของกลุ่มตัวอย่าง	77
8	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ การมีส่วนร่วมกิจกรรม 5ส ของกลุ่มตัวอย่าง	80
9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำกิจกรรม 5ส ของ กลุ่มตัวอย่าง	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส ของกลุ่มตัวอย่าง	85
11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็นรายด้าน	87
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายข้อ	88
13	การวิเคราะห์การผันแปรเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการนำ 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานกับปัจจัยด้านบุคคล	94
14	การวิเคราะห์จำแนกหมู่เกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการนำ 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานกับปัจจัยด้านบุคคล	95
15	การวิเคราะห์การผันแปรเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านงาน	98
16	การวิเคราะห์จำแนกหมู่เกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านงาน	99
17	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	111

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
1	แสดงจำนวน ร้อยละ ของคะแนนเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส	139
2	แสดงจำนวน ร้อยละ ของคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส	140
3	แสดงจำนวน ร้อยละ ของคะแนนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส	140
4	แสดงจำนวน ร้อยละ ของคะแนนเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	142
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ของคะแนนความคาดหวังเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส	143
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส	144
7	แสดงค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส	149
8	แสดงค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส	150
9	แสดงค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส	151
10	แสดงค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	152
11	แสดงค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส	153
12	แสดงค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความคิดเห็นในการทำกิจกรรม 5ส	154

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แนวทางของการทำความสะอาด	15
2	วงจรเคมี	16
3	การจัดการฝุ่นพิษ	18
4	สรุปภาพรวมการบริหารกิจกรรม 5ส	23
5	ช่องทางการรับรู้ของมนุษย์	32

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายแรกของประเทศไทย โดยได้รับความเชื่อมั่นจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ให้เป็นผู้รับสัมปทาน บริการเดินรถโครงการรถไฟฟ้าหมอชิต สายเฉลิมรัชมงคล เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2543 มีอายุสัมปทาน 25 ปี จากวันที่เริ่มงานจนถึงวันที่รถไฟฟ้าใต้ดินเปิดให้บริการแก่สาธารณชนเป็นครั้งแรก นั้น รวมเวลาทั้งสิ้น 1,428 วัน นับเป็นการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินที่สำเร็จได้ในเวลาอันรวดเร็วที่สุดระบบหนึ่งของโลก

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาบริการสาธารณูปโภคพื้นฐานของประเทศให้ดีขึ้น อีกทั้งเชื่อมั่นว่ารถไฟฟ้าใต้ดินจะเป็นรูปแบบการเดินทางในอนาคต และช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของ คนเมือง ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ตลอดจนช่วยประหยัดการใช้ทรัพยากรของชาติ ทั้งนี้สิ่งสำคัญที่สามารถช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังกล่าวได้ คือ การบริหารจัดการและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของบริษัทฯ เพื่อให้พนักงานทุกคนเกิดความร่วมมือ ร่วมใจ สามัคคี เรียนรู้ และพัฒนา ศักยภาพของตนเอง ซึ่งก่อให้เกิดคุณภาพและสามารถแก้ไขปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน เช่น ความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยในสำนักงาน การจัดเก็บวัสดุ อุปกรณ์ และเอกสารที่ไม่เป็นหมวดหมู่ ก่อให้เกิดปัญหา เสียเวลาในการค้นหา อีกทั้งเกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีและเป็นอุปสรรคในการพัฒนาองค์กร ดังนั้น บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จึงได้นำแนวคิดด้านกิจกรรม 5 ส ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นการดูแลความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน การสร้าง สุขลักษณะ ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักในเรื่องความปลอดภัย อีกทั้งยังปลูกฝังจิตสำนึกที่ดี สร้างวินัยในตนเอง เพื่อเป็นการสร้างนิสัยที่จะนำพาตนเอง หน่วยงาน และสังคมไปสู่การพัฒนาที่ดี ยิ่งขึ้นนั้น มากำหนดเป็นนโยบายของบริษัทฯ โดยพนักงานทุกคนต้องมีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอน ทั้งนี้ ทางบริษัทฯ ได้จัดการอบรม ให้ความรู้ และจัดการศึกษาคุณงานยังหน่วยงานภายนอก ให้แก่คณะทำงานที่เกี่ยวข้อง และกำหนดให้ฝ่ายปฏิบัติการเริ่มดำเนินกิจกรรม 5ส เพื่อเป็นพื้นที่ตัวอย่าง แล้วจึงประกาศให้ฝ่ายอื่นๆ ดำเนินการต่อเนื่องกันไปจนครบทุกฝ่าย

ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานของ บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เห็นว่ากิจกรรม 5ส นั้น มีประโยชน์ต่อลูกค้า พนักงาน และบริษัทฯ โดยเป็นกิจกรรมสำคัญที่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากพนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างจริงจัง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความคิดเห็น ความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำกิจกรรม เพื่อสามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์และความมุ่งมั่น ในการสามารถให้บริการขนส่งมวลชน อีกทั้งบรรลุภารกิจของบริษัทฯ อันเป็นประโยชน์สูงสุดต่อสังคมต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานของพนักงานและบริษัทฯ
2. ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางเพื่อปรับปรุง แก้ไข ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรม 5ส ให้มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้สนใจการทำกิจกรรม 5ส หรือผู้ที่ต้องการศึกษาวิจัยต่อไปในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่นำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 906 คน (ข้อมูลจากบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 24 เมษายน 2548)

นิยามศัพท์

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เพื่อใช้ในการวิจัยไว้ ดังนี้

“**ความคิดเห็น**” หมายถึง การแสดงออกทางความคิด และความรู้สึกของแต่ละคนต่อสิ่งใดก็ตาม โดยอาจเป็นความคิดเห็นในด้านบวกหรือด้านลบก็ได้

“**พนักงาน**” หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานหรือทำงานให้กับบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ และพนักงานฝ่ายบริหารทั่วไป

1. พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีรถไฟฟ้า และศูนย์ซ่อมบำรุง

2. พนักงานฝ่ายบริหารทั่วไป หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทรัพยากรบุคคล และธุรการ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายการตลาดและพัฒนาเชิงพาณิชย์ และฝ่ายตรวจสอบภายใน

“**กิจกรรม 5ส**” หมายถึง กิจกรรมการดูแลความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ในสถานที่ทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ช่วยลดต้นทุนและมีความปลอดภัย ประกอบด้วย 1) สะสาง 2) สะดวก 3) สะอาด 4) สุขลักษณะ และ 5) สร้างนิสัย

1. สะสาง หมายถึง การมีแต่ของจำเป็นเท่านั้นในสถานที่ทำงาน

2. สะดวก หมายถึง จัดเก็บของทุกสิ่งในที่ที่เหมาะสม และสะดวกต่อการใช้งาน

3. สะอาด หมายถึง การดูแล รักษาอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงานให้เป็นระเบียบ และปราศจากสิ่งสกปรก

4. สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานและปรับปรุงให้ดีขึ้น

5. สร้างนิสัย หมายถึง ทักษะที่ดีในการทำงาน

“ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อกิจกรรม 5ส” หมายถึง การแสดงออกทางความคิด และความรู้สึกของพนักงานแต่ละคนต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานในด้านผู้รับบริการ ด้านพนักงาน และด้านองค์กร

1. ด้านผู้รับบริการ ได้แก่ ลดความล่าช้าในการให้บริการ ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อสอบถามข้อมูล ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เสริมสร้างความนิยมชมชอบจากผู้รับบริการ

2. ด้านพนักงาน ได้แก่ เป็นรากฐานในการพัฒนาตนเองของพนักงาน กระตุ้นให้พนักงานตระหนักในเรื่องความปลอดภัย ทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการใช้ความรู้ อันนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ด้านองค์กร ได้แก่ เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการปรับปรุงองค์กร สร้างสุขลักษณะ ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร ช่วยประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อและซ่อมบำรุง เป็นพื้นฐานในการพัฒนาองค์กรไปสู่เทคโนโลยีระดับสูงขึ้นในอนาคต สร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในองค์กร

“การรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส” หมายถึง การที่พนักงานได้ทราบข่าวสารในเรื่องของกิจกรรม 5ส จากแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยอาจผ่านการอบรม หรือเคยรับรู้จาก การอ่านหนังสือ สิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต หรือทางการประชาสัมพันธ์ด้านอื่นๆ

“ความรู้ความเข้าใจ” หมายถึง การที่พนักงานทราบและมีความเข้าใจในข้อมูล ข้อเท็จจริง รายละเอียด ขั้นตอน รวมถึงความหมายและจุดประสงค์ของกิจกรรม 5ส

“การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5 ส” หมายถึง การที่พนักงานได้มีบทบาท หน้าที่ ร่วมดำเนินกิจกรรม 5ส กับบริษัทฯ โดยได้เข้าร่วมโครงการ และปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ของกิจกรรม 5ส

“การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา” หมายถึง ผู้บริหาร หรือหัวหน้างานของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้การส่งเสริม สนับสนุนในการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น ปฏิบัติกิจกรรม 5ส เพื่อเป็นตัวอย่างแก่พนักงาน รวมถึงการสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ การประชาสัมพันธ์ รวมทั้งด้านงบประมาณในการดำเนินงาน

“ความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส” หมายถึง ความปรารถนา หรือการคาดการณ์ ของพนักงาน ถึงผลของการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ช่วยให้ทำงานได้สะดวก รวดเร็วขึ้น ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างความรับผิดชอบในการทำงาน ลดความเสี่ยงและอุบัติเหตุในการทำงาน พัฒนาสุขภาพจิต

“ประสบการณ์ในการทำงาน” หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานได้ทำงานที่บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) นับตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน จนกระทั่งถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

“ฝ่ายงานที่สังกัด” หมายถึง สังกัดฝ่ายปฏิบัติการ และสังกัดฝ่ายบริหารทั่วไป

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำ 5S มาใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ทำการตรวจเอกสารที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรม 5S
2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
4. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
6. แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุน
7. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
8. บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรม 5S

ความเป็นมาของ 5S

5S เป็นแนวคิดที่มีต้นกำเนิดมาจากประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีจุดประสงค์สำคัญ คือ ต้องการให้ประเทศญี่ปุ่นซึ่งพ่ายแพ้ในสงครามโลกครั้งที่ 2 เกิดขวัญและกำลังใจ เพื่อกลับมาฟื้นฟูประเทศอีกครั้งหนึ่งให้ได้ โดยเน้นเรื่องของงานบริการ และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่สามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ได้เพื่อให้เกิดขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานจึงได้มีการนำเทคนิคที่เรียกว่า การจัดระบบองค์การขึ้น หรือ Organization Neatness Cleaning and Inspection Standardization Discipline (ONCSD) ซึ่งเมื่อแปลให้เข้ากับภาษาญี่ปุ่นแล้วประกอบด้วย (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) [ส.ศ.ท.], 2548)

- Seiri (สะสาง)
- Seiton (สะดวก)
- Seiso (สะอาด)
- Seiketsu (สุขลักษณะ)
- Shitsuke (สร้างนิสัย)

ในประเทศญี่ปุ่นจึงมีการรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานกันอย่างเป็นกิจวัตรประจำวัน และถือเป็นเรื่องของสามัญสำนึก ซึ่งไม่ได้มีวิธีการที่เป็นระบบแต่อย่างใด ในตอนเริ่มแรกมักปฏิบัติในกลุ่มงานอุตสาหกรรม เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน และมุ่งประเด็นด้านรักษาสิ่งแวดล้อม ความเป็นระเบียบและความสะอาดในสถานที่ทำงาน เพื่อยกระดับคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการเพิ่มผลผลิต

ต่อมาในปี ค.ศ. 1985 การจัดระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานแบบญี่ปุ่นได้ถูกจัดเป็นระบบ เรียกว่า 5S มีการจัดพิมพ์หนังสือ 5S เล่มแรกขึ้น เมื่อต้นปี ค.ศ. 1986 และเป็นหนังสือที่ขายดีที่สุดเล่มหนึ่งโดยไม่มีใครคาดคิดมาก่อนว่าหนังสือเล่มนี้จะติดอันดับและเป็นที่นิยมได้ หลังจากนั้นได้มีการเขียนหนังสือเรื่อง 5S เพื่อการปรับปรุงงานและยกระดับคุณภาพ ประสิทธิภาพในโรงงานอีกหลายเล่มโดยสำนักพิมพ์ของประเทศแถบตะวันตก

5ส ได้ถูกนำไปใช้กับบริษัทมากมายในหลายประเทศ โดยผู้เชี่ยวชาญชาวญี่ปุ่นและผู้สนับสนุนได้แสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลอันยิ่งใหญ่ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ปัจจุบันมีสิ่งพิมพ์และวิดีโอเกี่ยวกับ 5ส อยู่ทั่วไปในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งได้สะท้อนให้เห็นถึงวิธีการปฏิบัติอย่างแพร่หลายในประเทศญี่ปุ่น เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน และทำให้เกิดประสิทธิผลของงาน 5ส ได้แพร่หลายไปสู่ประเทศต่างๆ ในเอเชีย เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ และประเทศไทย (มนัสวี และคณะ, 2547)

5 ส ในประเทศไทย

ตฤตณัย และศิริชัย (2542: 30) ได้กล่าวถึง 5ส ในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยนำมากล่าวเป็นสังเขป ดังนี้

กิจกรรม 5ส ได้เข้ามายังประเทศไทยประมาณปี พ.ศ. 2525-2527 โดยเริ่มจากการที่บริษัท ธุรกิจอุตสาหกรรมได้ส่งบุคลากรไปศึกษา ดูงาน และฝึกงานที่ประเทศญี่ปุ่นต่อมาก็ได้มีการนำ 5ส กลับมาเผยแพร่ และแปลออกเป็นภาษาไทย ด้วยความร่วมมือของกลุ่มธุรกิจเครือซิเมนต์ไทย ไทยบริดจสโตน NHK และหน่วยงานอื่นๆ ต่อมาในปี พ.ศ.2529 ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเมื่อมีการจัดบรรยายโดยสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) หรือ ส.ส.ท. โดยมี ดร.ปริทรรักษ์ พันธุบรรยงก์ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีและวัสดุแห่งชาติ เป็นวิทยากรไทยคนแรกที่บรรยาย เรื่อง 5ส

บริษัทแรกในประเทศไทยที่ดำเนินกิจกรรม 5ส คือ บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด โดยเริ่มจากการใช้ 3 ส แรกก่อน ต่อมาก็เป็นบริษัทญี่ปุ่นอีกหลายแห่ง ส่วนบริษัทที่เป็นของคนไทยแห่งแรกที่นำ 5ส มาใช้ และได้กำหนดคำภาษาไทยว่า 5ส (สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย) ซึ่งใช้กันมาจนถึงทุกวันนี้ คือ บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด และมีอีกในหลายร้อยหน่วยงานประยุกต์ใช้ 5ส ที่เห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้นเมื่อการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ได้มีการดำเนินการอย่างจริงจังในปี พ.ศ. 2536 จนกระทั่งขยายผลไปสู่สถานบริการน้ำมัน ของ ปตท. ทั่วประเทศ มีการสร้างวิทยากร รวมทั้งเปิดดูงานให้กับหน่วยงานที่สนใจจนกระทั่งถึงปัจจุบัน

นอกจากนี้ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทยและสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) เป็นหน่วยงานที่ปรึกษา ธารรงค์ส่งเสริม สนับสนุน ให้ทั้งภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ และราชการ ในการนำกิจกรรม 5ส มาใช้เพื่อพัฒนาบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพ และเพิ่มผลผลิต ตลอดจนเพื่อความปลอดภัยและสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งสร้างความพึงพอใจ และความมั่นใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นพื้นฐานสำคัญที่นำไปสู่การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอื่นๆ ตลอดจนการยกระดับการบริหารคุณภาพสู่มาตรฐานสากลต่อไป

ความหมายของ 5 ส

5ส คือ กิจกรรมการดูแลความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่ทำงานหรือ บ้านเรือน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน คงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานที่กำหนด และ ความปลอดภัย (สุพจน์, 2545: 3)

5ส เป็นแนวความคิดการจัดการจัดระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน เพื่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงการเพิ่มผลผลิต (สุทธิ, 2547: 5)

5ส เป็นกิจกรรมปรับปรุงการทำงานด้วยตนเองอย่างหนึ่ง ได้แก่ การดำเนินตามหลักการ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะและสร้างนิสัย ในสถานที่ทำงานของตนเองทำให้บริษัทมีพนักงานที่มีระเบียบวินัยจากจิตสำนึกของเขาเอง ทำให้สถานที่ทำงานสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีความปลอดภัย ลดความสูญเปล่าในการทำงาน คุณภาพของงานและคุณภาพสินค้าดีขึ้น (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2548)

สรุปได้ว่า 5ส คือ กิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นความเป็นระเบียบ เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน โดยมีหลักสำคัญในการดำเนินกิจกรรม 5 ประการ ได้แก่

ตารางที่ 1 แสดงความหมายของ 5ส

5 ส	คำจำกัดความ	ความหมายในทางปฏิบัติ
สะสาง (Seiri)	แยกและกำจัดสิ่งของที่ไม่จำเป็น (dispose)	แยกสิ่งของที่ไม่จำเป็นและเคลื่อนย้ายออกไป (Remove) รวมทั้งปริมาณของที่เกินความจำเป็น (Unnecessary quantity) ออกจากบริเวณทำงาน
สะดวก (Seiton)	จัดให้ง่ายในการใช้	จัดให้ง่ายในการใช้เก็บไว้ในสภาพดี (Good condition) และไม่ก่อให้เกิดการผิดพลาด (Fail-safe)
สะอาด (Seiso)	ทำความสะอาดทั่วทั้งหมด	ทำความสะอาด (Clean) และตรวจสอบ (Check) ให้ทั่วทั้งหมด
สุขลักษณะ (Seiketsu)	รักษามาตรฐานที่ดี	ป้องกันไม่ให้เกิดความสกปรกและรักษาสุขอนามัยที่ดีไว้
สร้างนิสัย (Shitsuke)	การรักษาวินัยของตนเอง (Self discipline)	เกิดจิตสำนึก และรับผิดชอบในการทำงานของตนเองและของส่วนรวม

ที่มา: มนัสวี และคณะ (2542: 5)

สาระสำคัญของ 5ส

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) (2548) ได้กล่าวถึงสาระสำคัญของ 5ส ซึ่งผู้วิจัยนำมากล่าวเป็นสังเขป ดังนี้

1. **ส สะสาง** หมายถึง ผู้ปฏิบัติกิจกรรม 5ส จะต้องทำการสำรวจแยกแยะสิ่งของและจัดรวมเป็นกลุ่ม ตามชนิดหรือประเภทของสิ่งของเหล่านั้น รวมทั้งต้องมีการกำหนดปริมาณที่เหมาะสมของสิ่งที่จะต้องใช้งานด้วย ผลที่ได้คือจะพบว่าสิ่งที่ไม่ต้องการหรือไม่จำเป็นต้องใช้ปรากฏให้เห็นส่วนของที่มีอยู่ในคลังเก็บสินค้าที่มีมากจนเกินไป ก็จะสามารถกำจัดออกไปได้ ซึ่งทำให้ได้คลังสินค้าที่มีแต่ของที่จำเป็นทำให้ประหยัดเนื้อที่ในการเก็บ เนื่องจากการเก็บของที่ไม่มีประโยชน์ไว้เท่ากับเก็บความสูญเปล่าไว้นั่นเอง

1.1 หลักการสะสาง

สิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งในการสะสางคือการกำหนดว่าอะไรต้องสะสาง เรื่องการสะสางเป็นศิลปะอย่างหนึ่งของการกำจัดของ โดยเริ่มต้นจากการกำจัดทุกอย่างที่ไม่ต้องการ และต่อมาควรให้ความสนใจกับอุปกรณ์ที่ทำงานได้ไม่ดี และชิ้นส่วนที่แตกหักเสียหาย การจำแนกตามความสำคัญและการตัดสินใจในการจัดเก็บ และต้องแน่ใจว่าสิ่งที่เก็บอยู่นั้นสามารถทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้จริง ดังนั้น หัวใจสำคัญในการจัดการ คือ ความสามารถในการตัดสินใจเลือกสิ่งที่เป็น ต้องใช้ประจำ (สิ่งสำคัญ) จัดให้อยู่ในที่ที่ถูกต้อง และเก็บของที่นานๆใช้ไว้ไกลมือ รวมทั้งกำจัดชิ้นส่วนที่แตกหักเสียหายด้วย

1.2 เหตุผลที่ต้องทำการสะสาง

- มีของไม่จำเป็นอยู่ในที่ทำงาน
- สูญเสียพื้นที่ในการจัดเก็บ
- ของหายบ่อย หาไม่เจอ เสียเวลาในการค้นหา
- สถานที่ทำงานคับแคบ

1.3 ขั้นตอนการปฏิบัติ ส สะสาง เริ่มจากแยกสิ่งของในพื้นที่ปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1.3.1 ของจำเป็นในการทำงาน คือ สิ่งของ เอกสาร อุปกรณ์ เครื่องมือ ซึ่งมี ส่วนต่อผลสำเร็จของงานที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ และจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเป็นประจำ จึงควรจัดวางไว้ในบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงาน หรือพื้นที่ที่ง่ายต่อการหยิบใช้

1.3.2 ของไม่จำเป็นในการทำงาน คือ สิ่งของที่ไม่มีความจำเป็นในการทำงาน และสามารถสะสางได้ทันที เช่น เศษกระดาษ เอกสารที่ไม่จำเป็นต้องใช้งาน สิ่งของ เศษเหล็ก เป็นต้น

1.3.3 สิ่งของที่ต้องรอการตัดสินใจ อาจเป็นสิ่งของ เอกสาร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรที่ไม่จำเป็นต้องใช้อีกต่อไป หรือชำรุดแล้ว แต่สิ่งของดังกล่าวนี้มีมูลค่าสูง จำเป็นต้อง ให้ผู้บริหารเป็นผู้ตัดสินใจในการสะสาง รวมถึงเอกสารสำคัญบางประเภท ซึ่งต้องคำสั่งอนุมัติ ทำลาย เป็นต้น

1.4 ระดับความสำคัญของการสะสาง

ตารางที่ 2 ระดับความสำคัญของการสะสาง

	ระดับความสำคัญ	วิธีการจัดเก็บ
จำเป็นในการใช้งาน	- สิ่งที่ใช้เป็นประจำทุกสัปดาห์ - สิ่งที่ใช้เป็นประจำทุกชั่วโมง และทุกวัน	- จัดวางไว้ในบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงาน
ไม่จำเป็นในการใช้งาน	- สิ่งที่ไม่ได้ใช้มานานหลายปี - สิ่งที่ไม่มีความจำเป็นในการใช้งาน	- สะสาง (ทิ้ง)
ต้องรอการตัดสินใจ	- สิ่งที่ไม่จำเป็นต้องใช้แล้ว - สิ่งของที่ชำรุด เสียหาย	- เก็บไว้ในพื้นที่ส่วนกลางเพื่อรอคำสั่งสะสางจากผู้บริหาร

ที่มา: สุทธิ (2547)

2. ๘ สะดวก หมายถึง การวางของจัดเก็บวัสดุสิ่งของและอุปกรณ์ในที่ที่กำหนดไว้ โดยมีหลักการที่สำคัญ คือ จะวางที่ไหน และวางอย่างไร เพื่อประสิทธิภาพ คุณภาพและความปลอดภัยในการทำงาน เช่นการจัดหมวดหมู่สิ่งของ การประยุกต์ใช้สัญลักษณ์สี การทำป้ายชี้บ่ง การทาสีตีเส้นบริเวณพื้นโรงงานเพื่อแบ่งแยกพื้นที่

2.1 หลักการสะดวก การจัดวางสิ่งของในรูปแบบที่เหมาะสม หลังจากที่ได้กำจัดสิ่งของต่างๆ ที่ไม่จำเป็นแล้ว ต่อไปก็ควรจัดวางสิ่งของและอุปกรณ์ในที่ จัดสะดวก การจัดสะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และมีความปลอดภัย โดยมี ความหมาย ดังนี้

2.1.1 ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติ ๘ สะดวก โดยการประยุกต์ใช้ป้ายชี้บ่ง การทำสันเพิ่มเอกสาร การใช้สัญลักษณ์สี การจัดหมวดหมู่ของ โดยต้องคำนึงถึงเรื่อง ประสิทธิภาพ ความเหมาะสมในการใช้งาน สะดวกในการค้นหา การจัดเรียงเครื่องมือตามลำดับในการใช้งาน

2.1.2 คุณภาพ หมายถึง การจัดเก็บสิ่งของ วัสดุดิบ ชิ้นส่วนหรืออะไหล่ต่างๆ โดยคำนึงถึงหลักคุณภาพของผลิตภัณฑ์นั้น เช่น ผลิตภัณฑ์บางชนิดห้ามถูกความร้อน บางชนิดห้ามถูกแสงแดด การจัดเก็บจึงต้องคำนึงถึงเรื่องคุณภาพด้วย นอกจากนั้นต้องคำนึงถึงเรื่อง FIFO: First In First Out คือ สิ่งของใดซื้อมาก่อนจัดเก็บเข้าไปในคลังสินค้าก่อน จะต้องนำของสิ่งนั้นไปใช้ก่อน เพื่อให้เกิดการหมุนเวียนและไม่เสื่อมคุณภาพ

2.1.3 ความปลอดภัย หมายถึง การจัดเก็บสิ่งของ วัสดุดิบ ของระหว่างกระบวนการผลิต โดยคำนึงถึงหลักความปลอดภัย ทั้งในเรื่องมาตรฐานการจัดวาง ความปลอดภัยในการเก็บ ของบางอย่างอาจติดไฟได้ก็ควรเก็บอยู่ในจุดที่อาจเกิดประกายไฟได้ รวมทั้งความปลอดภัยของผู้จัดเก็บสิ่งของนั้นด้วย

2.2 หลักการทำ ๘ สะดวกในบริเวณพื้นที่สำนักงาน

2.2.1 มีการจัดวาง โต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการทำงานและมีจำนวนเหมาะสม โดยจัดวางผังสำนักงาน (lay out) ควรคำนึงถึงประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2.2 ในสำนักงานมีผังแสดงรวมถึงป้ายแสดงแผนก ห้อง หน่วยงาน ชื่อตำแหน่งของผู้ทำงาน จุดที่บุคคลภายนอกต้องติดต่อ

2.2.3 ผู้เอกสารมีการเอกสารโดยแบ่งหมวดหมู่ และหน้าผู้เอกสารมีการจัดทำป้ายดัชนี แสดงรายการเอกสารที่เก็บในตู้ แฟ้มเอกสารมีการจัดทำป้ายชี้บ่งสันแฟ้มเพื่อแสดงชนิดและหมายเลขกำกับ รวมถึงอาจมีการใช้สัญลักษณ์สีแบ่งประเภทแฟ้มได้ด้วย

2.2.4 แบบฟอร์ม มีการจัดทำป้ายชื่อชนิดของแบบฟอร์มติดอยู่ที่หน้าช่องเก็บแบบฟอร์ม

2.2.5 เอกสารสำคัญของสำนักงาน ควรมีการจัดเก็บในบริเวณพิเศษที่เหมาะสม นอกจากนั้นเอกสารทางบัญชีที่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้เป็นเวลานาน ควรมีการจัดเก็บในกล่องให้เป็นระเบียบและติดป้ายแสดงรายละเอียด เช่น ชนิดของเอกสาร ปีที่จัดเก็บ ผู้รับผิดชอบ

2.2.6 กุญแจ หรือวัสดุต่างๆ ควรมีหมายเลขหรือเลขรหัสกำกับ และหาจุดจัดวางที่เหมาะสม เช่น อาจอยู่บนแผง หรือกล่องซึ่งมีหมายเลขกำกับ

2.2.7 บอร์ดประกาศ ควรปรับปรุงข้อมูลบนบอร์ดให้ทันสมัยอยู่เสมอ สะดวก ข้อมูลที่ไม่ต้องการออกจากบอร์ด และจัดให้สวยงามน่าอ่าน

2.2.8 อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ได้แก่ ถังดับเพลิง ตู้เก็บสายดับเพลิง ควรมีการตรวจสอบสม่ำเสมอว่าอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

2.2.9 อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานได้รับการทำความสะอาด และตรวจสอบอยู่เสมอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร

2.2.10 ควรดำเนินการ ส สะดวก และส สะดวก ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยสะดวกข้อมูลไฟล์คอมพิวเตอร์ที่ไม่จำเป็นแล้วนอกจากนั้นควรจัดเก็บไฟล์ให้เป็น folder เพื่อเก็บข้อมูลให้เป็นระบบระเบียบและง่ายต่อการค้นหา

3. ส สะอาด หมายถึง การทำความสะอาดที่ทำงานหรือสถานประกอบการให้อยู่ในสภาพสะอาด รวมไปถึงการตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรชิ้นพื้นฐาน ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคน โดยพนักงานสามารถตรวจสอบได้ด้วยตัวเองในเบื้องต้น สิ่งสำคัญก่อนการทำ ส สะอาด คือ จะต้องกำจัดของที่ไม่จำเป็นออกไปเสียก่อน กล่าวคือ เราจะต้องไม่นำของที่ไม่ต้องการมาทำ ส สะอาด ให้เสียเวลา

3.1 หลักการสะอาด การทำความสะอาด และสุขอนามัยเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ ความสะอาดมีความหมายมากกว่าการทำให้สะอาด เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในทุกๆ ด้าน สิ่งของที่ใช้ต้องแน่ใจว่าเก็บอยู่ในสภาพที่ดี สะอาด และครอบคลุมไปถึงการตรวจสอบด้วย

การทำความสะอาดที่นำไปสู่การเพิ่มผลผลิต มีอยู่ 3 ระดับ คือ

3.1.1 การทำความสะอาดประจำวัน (Daily cleanliness) โดยทำให้การทำความสะอาดเป็นส่วนหนึ่งในหน้าที่ประจำวัน เช่น การปิด กวาด เช็ด ถู อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ การทำเช่นนี้ จะช่วยสร้างความรู้สึกร่วมและความเป็นเจ้าของให้แก่พนักงานได้

3.1.2 การทำความสะอาดแบบตรวจสอบ (Cleanliness inspection) การสังเกตดูเครื่องมือ เครื่องใช้เครื่องจักร หรือวัสดุ อุปกรณ์ ต่างในขณะทำความสะอาดว่ามีสิ่งใดผิดปกติหรือไม่ แล้วรีบทำการแก้ไขก่อนจะลุกลามเป็นปัญหาใหญ่ โดยอาจสังเกตได้จากการฟังเสียง การมองเห็น การได้กลิ่น การสัมผัส เป็นต้น

3.1.3 การทำความสะอาดแบบบำรุงรักษา (Cleanliness Maintenance) ระหว่างการทำความสะอาดแบบตรวจสอบถ้าพนักงานพบสิ่งผิดปกติเล็กๆ น้อยๆ แล้วสามารถปรับปรุงแก้ไขได้เอง แต่ถ้าไม่สามารถแก้ไขได้เองก็ต้องมีระบบที่ดีในการติดต่อพนักงานซ่อมบำรุงมาดำเนินการต่อไป

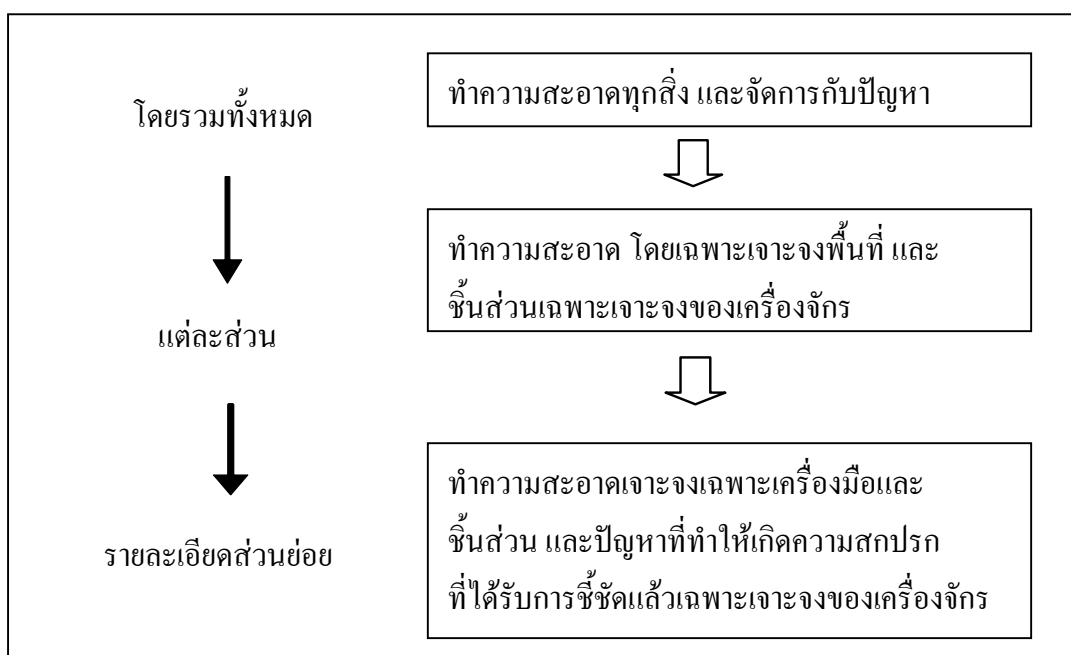
3.2 แนวทางการทำความสะอาดที่เหมาะสม มี 3 ประการ ได้แก่

3.2.1 การทำความสะอาดโดยรวมทั้งหมด เป็นการทำความสะอาดทุกสิ่ง ในระดับกว้าง หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขโดยรวมทั้งหมด

3.2.2 เป็นเรื่องของแต่ละส่วน แต่ละบุคคล เกี่ยวข้องกับสถานที่ทำงานเฉพาะส่วน

3.2.3 เป็นการทำความสะอาดในรายละเอียดส่วนย่อยๆ ซึ่งเป็นการทำความสะอาดชิ้นส่วนพิเศษ เครื่องมือ ตลอดจนค้นหาสาเหตุของสิ่งสกปรก และวิธีการแก้ไขสภาพ

3.3 แนวทางของการทำความสะอาด



ภาพที่ 1 แนวทางของการทำความสะอาด

ที่มา: พูลพร และคณะ (2545)

4. **ส สุขลักษณะ** หมายถึง สภาพของสถานประกอบการที่ดีขึ้นอันเป็นผลจากการได้ทำ 3ส แรก ได้แก่ ส สะสาง ส สะดวก และ ส สะอาด อย่างต่อเนื่องจนทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้นอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น คุณภาพของงานที่ดีขึ้นตามลำดับ

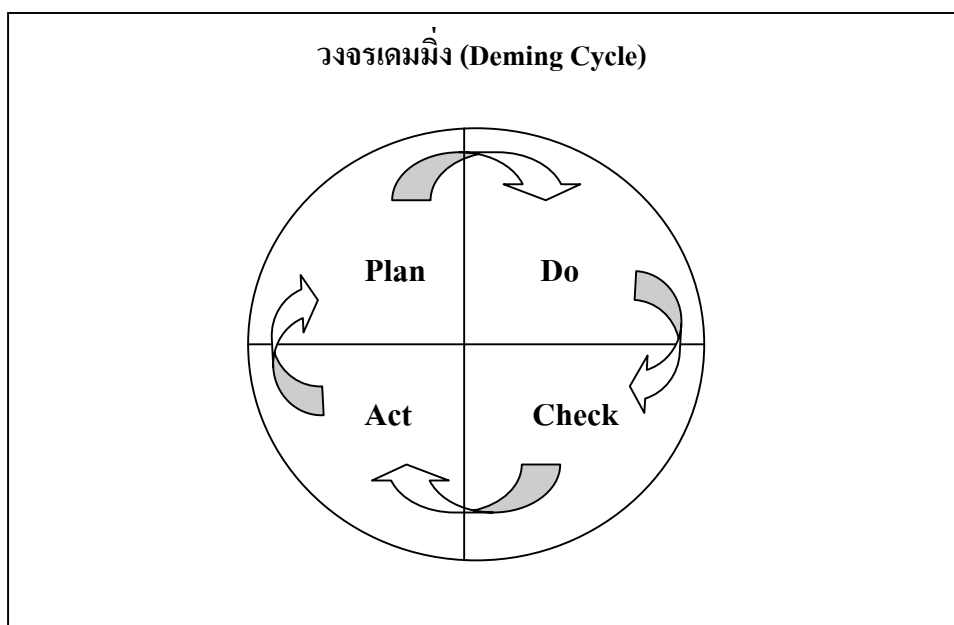
4.1 **หลักการสุขลักษณะ** สุขลักษณะจะเป็นผลที่เกิดขึ้นอย่างง่ายๆ เนื่องจากการทำซ้ำๆ ของการสะสาง การจัดสะดวก และการทำความสะอาดที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และทำกิจกรรม 5ส อย่างต่อเนื่อง หรือการปฏิบัติกิจกรรม 5ส ให้ดี เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานขององค์กร และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

4.2 ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อให้เกิดสัญลักษณ์

4.2.1 กำหนดให้ปฏิบัติ 3ส แรก อย่างต่อเนื่อง

4.2.2 กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติ 3ส อย่างชัดเจน

4.2.3 หัวหน้าต้องเป็นผู้ที่ดี และหมั่นติดตามผลการปฏิบัติเพื่อรักษามาตรฐานเสมอ ปรับปรุงมาตรฐานให้เหมาะสม และพัฒนาให้ดีขึ้นอยู่เสมอ โดยในการปรับปรุงมาตรฐานให้ดีขึ้นนั้น สามารถนำวงจรเดมมิง (Deming Cycle) หรือวงจร PDCA มาใช้ได้ ดังนี้



ภาพที่ 2 วงจรเดมมิง

ที่มา: <http://www.isixsigma.com>, กุมภาพันธ์ 2549

PDCA คือ คำย่อของ Plan-Do-Check-Act เป็นวงจรของการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมีความหมายของแต่ละขั้นตอน ดังนี้

Plan (การวางแผน) คือ การกำหนดมาตรฐาน จะต้องกำหนด มาตรฐานให้เหมาะกับพื้นที่ ไม่จำเป็นที่มาตรฐานจะต้องเหมือนกันในทุกพื้นที่ เนื่องจากสภาพการทำงานแตกต่างกัน

มาตรฐานที่ดีควรกำหนดจากความต้องการของสมาชิกในพื้นที่ โดยสมาชิกช่วยกันกำหนดมาตรฐานของพื้นที่ขึ้นมา

Do (การปฏิบัติ) คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ เมื่อกำหนดมาตรฐานแล้วจะต้องให้สมาชิกในพื้นที่นำไปปฏิบัติในช่วงแรกจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานของพื้นที่อย่างเคร่งครัดเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ว่ามาตรฐานที่กำหนดขึ้นมานั้นมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติเพียงใด

Check (การตรวจสอบ) คือ การตรวจสอบว่ามาตรฐานที่ได้กำหนดขึ้นนั้น สามารถปฏิบัติแล้วเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติอย่างไรบ้างเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงดีขึ้นต่อไป

Action (การดำเนินการแก้ไข) คือ ภายหลังการตรวจสอบว่ามาตรฐานที่กำหนดขึ้นมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง ขั้นตอนต่อไป คือ การนำสิ่งที่ได้จากการตรวจสอบมาปรับแก้ไขให้เหมาะสม

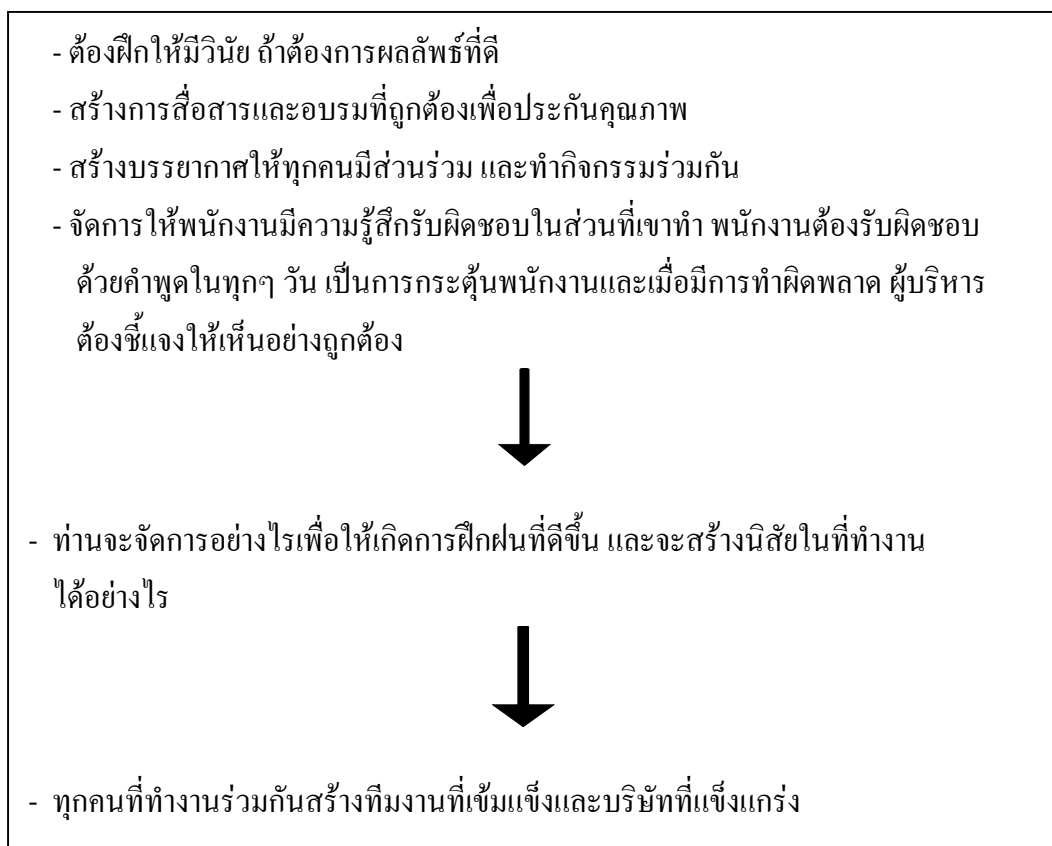
5. **๕. สร้างนิสัย** หมายถึง การทำกิจกรรม 5ส ให้ติดเป็นนิสัยอย่างเคร่งครัด จนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร และเป็นกิจวัตรที่ต่อเนื่อง หากองค์กรใดสามารถทำให้พนักงานอยู่ในขั้นสร้างนิสัยได้แล้ว ถือว่าองค์กรนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรม 5ส

5.1 **หลักการสร้างนิสัย** คือ หนทางในการเปลี่ยนพฤติกรรม การสร้างพฤติกรรมในการทำงานตามที่คาดหวังไว้เป็นสิ่งที่ยาก แต่สามารถทำได้ตามโดยวิธีที่ง่ายดัง ภาพที่ 2 ซึ่งจะเป็นแนวทางที่จะสามารถจัดการและดำรงไว้สำหรับงานที่ยากๆ ได้ และรักษาไว้ให้คงอยู่ต่อไป

5.2 **ขั้นตอนการดำเนินการ** เพื่อให้เกิดการสร้างการนิสัย

- 5.2.1 ทบทวนและปฏิบัติ 4 ส แรก อย่างต่อเนื่อง
- 5.2.2 ผู้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติเป็นตัวอย่างที่ดี
- 5.2.3 คณะกรรมการหรือผู้บริหารตรวจเยี่ยมอย่างต่อเนื่อง
- 5.2.4 จัดกิจกรรมส่งเสริม กระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจจัดให้มีการประกวดพื้นที่และมอบรางวัล เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ร่วมทำกิจกรรม

5.3 การจัดการฝึกนิสัย



ภาพที่ 3 การจัดการฝึกนิสัย

ที่มา: พูลพร และคณะ (2545)

องค์ประกอบสำคัญในการทำกิจกรรม 5ส

ศิริกานดา (2542: 13) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญในการทำกิจกรรม 5ส ซึ่งผู้วิจัยนำมากล่าวถึง ดังนี้

1. ความจริงจังของผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญและสนับสนุนอย่างจริงจัง โดยต้องแสดงออกอย่างชัดเจน ให้ความสนใจอย่างจริงจัง ไม่มอบหมายให้ผู้อื่นรับผิดชอบแทน และต้องมีการประกาศอย่างเป็นทางการให้ทราบถึงความสำคัญของกิจกรรมนี้โดยผู้บริหาร และต้องถือว่ากิจกรรมนี้เป็นส่วนหนึ่ง

ของการปฏิบัติงาน ไม่ใช่กิจกรรมเสริมหรือการเพิ่มงานที่ต้องทำนอกเวลางาน ผู้บริหารระดับสูง ควรเดินดูเป็นครั้งคราวเพื่อศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของการดำเนินกิจกรรม 5ส ในหน่วยงาน และให้คำแนะนำแก่คณะกรรมการเพื่อแก้ไขให้เหมาะสม รวมทั้งให้คำยกย่องชมเชยแก่กลุ่มที่ดีเด่น

2. กิจกรรม 5ส เริ่มต้นจากการให้ความรู้

ต้องมีการจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นส่งเสริมการดำเนินกิจกรรม 5ส การจัดทำคู่มือ เอกสาร แผ่นพับให้ทราบถึงความสำคัญของกิจกรรม ป้ายผ้า คำขวัญ แผ่นป้าย ขวสาร เพื่อกระตุ้นความสนใจจากพนักงาน

2.1 ควรทำการอบรม ทำความเข้าใจกับพนักงาน ซึ่งให้เห็นถึงบริษัทตัวอย่างที่มีการดำเนินกิจกรรม 5ส อย่างประสบผลสำเร็จ ซึ่งกิจกรรมนี้ควรประกอบการดูงาน 5ส ในโรงงาน สำนักงาน เพื่อให้พนักงานได้เห็นตัวอย่าง

2.2 ควรมีการตรวจพื้นที่เป็นระยะ โดยผู้บริหารระดับสูง ผู้เชี่ยวชาญภายนอก และ คณะกรรมการเพื่อตรวจสอบ ให้คำแนะนำ เพื่อให้ได้ผลดียิ่งๆ ขึ้นไป

2.3 ทุกเดือนควรมีการตรวจสอบผลการดำเนินกิจกรรม โดยผู้บริหารระดับสูงและ คณะกรรมการเดินดูรอบหน่วยงาน ประเมินผลแต่ละแผนก ให้คะแนนและคำติชม ดิบบอร์ด แสดงผลการตรวจให้คะแนน และมอบรางวัล เพื่อแสดงออกถึงความสำนึก ความรับผิดชอบ พนักงานจะเกิดความภาคภูมิใจในการเป็นเจ้าของพื้นที่ 5ส ดีเด่น การตรวจเช็คควรมีการบันทึกภาพ ก่อนและหลัง เช่น เดือนที่ 1 มีสภาพเช่นนี้ เดือนต่อไปถ้ารูปเปรียบเทียบพร้อมให้คำแนะนำ อาจ ให้คะแนนเป็นแถบสีแสดงระดับของการปรับปรุงก็ได้

3. ทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส

การเริ่มต้นกิจกรรมต้องทำโดยพร้อมกัน และทำอย่างจริงจัง หน่วยงานใหญ่อาจเริ่มต้น ทำพื้นที่ตัวอย่างก่อน และใช้พื้นที่ตัวอย่างนั้น เป็นแบบอย่างแก่แผนกอื่นๆ ทั้งบริษัท และเริ่มต้น เป็นขั้นตอนจาก สะสาง กิจกรรม 5ส จะต้องดำเนินการเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง โดยต้องให้ทุกคนเข้า มีส่วนร่วมให้พนักงานทุกคนเข้าใจว่าทำไมต้องทำกิจกรรมนี้ และกิจกรรมนี้จะช่วยเพิ่มผลผลิตได้

อย่างไร โดยมีการกำหนดวันเริ่มต้นกิจกรรมให้ทราบโดยทั่วกัน โดยทุกฝ่ายต้องให้ความร่วมมือ และสนับสนุน สิ่งสำคัญต้องจัดข้อสงสัยว่ากิจกรรม 5ส มีความสำคัญอย่างไร โดยคณะกรรมการ และผู้บริหารทุกระดับต้องกระตุ้นและแนะนำให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม 5ส อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง ตลอดจนต้องแจ้งให้ทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินกิจกรรม 5ส ในระดับต่างๆ

4. ทำ 5ส อย่างต่อเนื่องเพื่อมาตรฐานที่สูงขึ้น

ดำเนินกิจกรรม 5ส ควบคู่ไปกับกิจกรรมปรับปรุงงาน หรือระบบข้อเสนอแนะ 5ส โดยเฉพาะการจัด ส.สะดวก จำเป็นต้องอาศัยเรื่องของการปรับปรุงให้ดีขึ้นให้ทำงานได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น

วัตถุประสงค์ของการทำ 5ส

เชษฐพงศ์ (2547: 11) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการทำ 5ส เพื่อให้เกิดการปรับปรุง การเพิ่มผลผลิตภายในบริษัทหรือหน่วยงาน โดยมีมุ่งเน้นที่

1. การปรับปรุงด้านกายภาพ คือ สภาพแวดล้อม สภาพพื้นที่ การจัดเก็บสิ่งของ ทั้งวัตถุดิบ ของระหว่างกระบวนการผลิต ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ การดูแลทำความสะอาด และตรวจสอบเครื่องจักร
2. ปรับปรุงทัศนคติของทุกคนในหน่วยงาน เพื่อร่วมกันคิดปรับปรุงสภาพการทำงาน วิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เกิดความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกันใน สถานที่ทำงาน และสร้างให้เกิดความรักในองค์กรหรือหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่ ส่งเสริมการทำงาน ร่วมกันเป็นทีม ฝึกการมีภาวะผู้นำจากการประชุมกลุ่มกิจกรรม 5ส

นอกจากนั้น กิจกรรม 5ส ยังเป็นกิจกรรมพื้นฐานที่สำคัญของการเพิ่มผลผลิตที่จะมุ่งไปสู่ กิจกรรมการเพิ่มผลผลิตขั้นสูงอื่นๆ ต่อไป

ปัจจุบัน 5ส เป็นกิจกรรมที่ได้รับความนิยม และดำเนินการอย่างแพร่หลาย ทั้งในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม หน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้เพราะเป็นกิจกรรมที่ทำได้ง่ายไม่มีศัพท์เทคนิคหรือวิธีการที่ยุ่งยากซับซ้อน จากที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า กิจกรรม 5ส มีวัตถุประสงค์หลัก 4 ประการ คือ (ศิริกานดา, 2542: 12)

1. พัฒนาความคิดในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของพนักงานในหน่วยงาน
2. สร้างทีมงานที่ดี โดยการให้ทุกคนมีส่วนร่วม
3. พัฒนาผู้บริหารและพนักงาน โดยการฝึกสามารถในการเป็นผู้นำ
4. เตรียมบุคลากรให้พร้อม เพื่อดำเนินกิจกรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องในขั้นที่ยากขึ้น เช่น การบำรุงรักษาทีพิผล (TPM) การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQC) หรือการส่งมอบทันเวลา (JIT)

ประโยชน์ของ 5 ส

การใช้กิจกรรม 5ส เพื่อบริหารงานภายในองค์กรนั้นเอื้อประโยชน์หลายประการ กล่าวคือ (ศิริกานดา, 2542: 17-18)

1. ให้ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และสินค้าหรือบริการ

สถานที่ทำงานสะอาด เป็นหลักประกันว่าสินค้าที่ผลิตจะมีคุณภาพดี ปราศจากสิ่งสกปรก ฝุ่น สถานที่ทำงานสะอาดช่วยให้อัตราการเสียลดลง พนักงานมั่นใจที่จะเสนอสินค้าและบริการ ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ อีกทั้งสินค้าได้รับรวดเร็ว ตรงเวลา เสริมสร้างความนิยมนิยมชอบ เกิดความพึงพอใจและเชื่อถือบริษัทอีกด้วย

2. ให้ประโยชน์ต่อพนักงาน

พนักงานทำงานได้รวดเร็วขึ้นไม่เสียเวลาในการหาของ จิตใจแจ่มใส อารมณ์ดี บรรยากาศและสภาพแวดล้อมดีขึ้น เพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน ความร่วมมือร่วมใจจะถูกสร้างให้เกิดขึ้น พนักงานมีความรัก และผูกพันกับบริษัทมากขึ้น สร้างเจตคติที่ดีต่อเพื่อนต่อทีมงาน ปลุกฝังนิสัยที่มีระเบียบวินัยต่อตนเอง ตระหนักถึงผลเสียของความไม่มีระเบียบในสถานที่ทำงาน

ต่อการเพิ่มผลผลิต และถูกกระตุ้นให้ปรับปรุงระดับความสะอาดและสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น การที่พนักงานปฏิบัติตามระเบียบ คู่มือความปลอดภัยและคู่มือปฏิบัติงาน ทำให้อุบัติเหตุและความเสี่ยงต่างๆ ลดลง พนักงานจะมีจิตสำนึกของการปรับปรุง ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากพวกเขาได้มีส่วนร่วมในการใช้ความรู้ ความสามารถเพื่อปรับปรุงการบริหารงานภายในองค์กรตามแนวปฏิบัติของ 5ส ซึ่งถือเป็นการวางรากฐานในการพัฒนาตนเอง

3. ให้ประโยชน์ต่อเครื่องมือและอุปกรณ์

ปัญหาเครื่องจักรต่างๆ สามารถป้องกันได้ตั้งแต่เริ่มแรก ป้องกันการหยุดชะงักของเครื่องจักร เมื่อพนักงานนั้นหมั่นดูแลทำความสะอาดเป็นประจำ อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ จะมีความเที่ยงตรง แม่นยำ เมื่อทำความสะอาดเป็นประจำ 5ส ช่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และหยิบก็ง่าย หายก็รู้ คู่มือการดูแลรักษาของเครื่องจักร ช่วยยืดอายุการใช้งานของเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ต่างๆ เมื่อใช้อย่างระมัดระวัง ดูแลรักษาดี และจัดเก็บอย่างถูกวิธีในที่ที่เหมาะสม อีกทั้งช่วยประหยัดวัสดุอุปกรณ์ด้วย

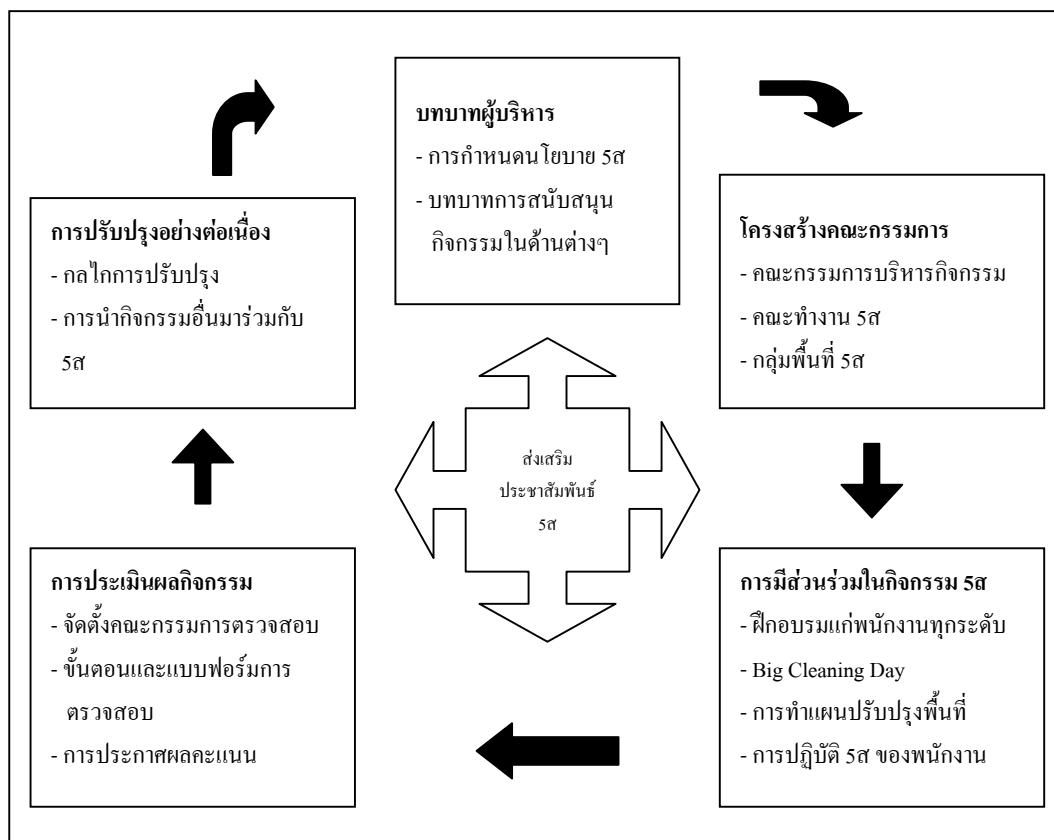
4. ให้ประโยชน์ต่อกระบวนการ

กิจกรรม 5ส ช่วยให้การไหลเวียนของวัสดุและงานระหว่างทำจะราบรื่น พื้นที่มีระเบียบ โล่ง เพิ่มพื้นที่ใช้สอย มีที่ว่าง สะอาด สามารถสังเกตเห็นสิ่งผิดปกติต่างๆ ได้ง่าย ชัดเจน เช่น น้ำมันรั่ว การเก็บวัสดุคงคลังเป็นระเบียบ หยิบใช้ง่าย มีวัสดุใช้ทันเวลา ตรวจสอบเช็คสต็อกง่าย ใช้วัสดุได้คุ้มค่า ลดต้นทุนลง ลดเวลาการเคลื่อนย้ายวัสดุ ลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการสูญเสียต่างๆ

5. ให้ประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือองค์กร

กิจกรรม 5ส ทำให้บรรยากาศ สภาพแวดล้อมดีขึ้น สถานที่ทำงานสะอาด เป็นระเบียบ ดูงามตา เสริมสร้างภาพลักษณ์ส่วนรวม เป็นสถานที่น่าทำงาน นำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ สร้างพื้นฐานที่จะใช้การบริการ และเทคโนโลยีระดับสูงขึ้นไปในอนาคต

สรุปภาพรวมการบริหารกิจกรรม 5ส



ภาพที่ 4 สรุปภาพรวมการบริหารกิจกรรม 5ส

ที่มา: กฤษฎี (2547: 21)

กฤษฎี (2547: 21) ได้กล่าวถึงภาพรวมการบริหารกิจกรรม 5ส ซึ่งผู้วิจัยนำมากล่าวเป็นสังเขป ดังนี้

สิ่งที่น่าสนใจในการทำกิจกรรม 5ส คือ เป็นกิจกรรมที่มุ่งหวังการมีส่วนร่วมจากพนักงานทุกระดับ โดยเริ่มจากผู้บริหารต้องแสดงความมุ่งมั่น พร้อมให้การสนับสนุนทุกทาง จากนั้นต้องตั้งคณะทำงานที่มีโครงสร้างชัดเจน เพื่อบริหาร และหน้าที่ ความรับผิดชอบตามที่เพื่อกระตุ้นให้แต่ละพื้นที่มีความตื่นตัวในการวางแผนและดำเนินการปรับปรุงพื้นที่ได้ตามหลักการ 5ส ที่ถูกต้อง จากนั้นจึงมีกลไกการประเมินผล เพื่อกระตุ้นให้วงจรการปรับปรุงหมุนได้เร็วขึ้น สุดท้าย คือ

การยกระดับและเชื่อมโยงไปสู่การพัฒนาขั้นต่อไป ซึ่งวงจรดังกล่าวจะมีการณรงค์ส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์เป็นตัวสนับสนุน เพื่อสร้างบรรยากาศให้กิจกรรมมีชีวิตชีวาและกระฉับกระเฉง

สิ่งที่ต้องเชื่อมโยงมาจากการวางแผนโครงสร้างการบริหารกิจกรรม 5ส คือ การจัดโครงสร้างคณะกรรมการตรวจ ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจ 5ส คือ จำนวนที่เหมาะสมในองค์กรที่มีโครงสร้างสลับซับซ้อน การวางแผนโครงสร้างคณะกรรมการตรวจก็อาจมีความสลับซับซ้อนตามไปด้วย คือ อาจแบ่งเป็นหลายกลุ่ม และหลายระดับ เช่น การจัดกลุ่มตรวจตามเขตพื้นที่ หรือโซนต่างๆ ให้มีความสอดคล้องกับแผน 5ส หรือนโยบายด้าน 5ส ขององค์กร

ขั้นตอนการจัดทำมาตรฐาน 5ส

ตารางที่ 3 ขั้นตอนการจัดทำมาตรฐาน 5ส

ลำดับ	ขั้นตอน	จุดสำคัญ
1.	การเลือกหัวข้อการปฏิบัติงาน	กฎเกณฑ์ การเตรียมงาน มาตรฐานการปฏิบัติ
2.	วิเคราะห์ความเป็นไปได้เบื้องต้น	ประชุม ศึกษาการปฏิบัติของพื้นที่
3.	เขียนร่างมาตรฐาน	พนักงานให้ความเห็นร่วมกัน และสอบถาม ความคิดเห็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาตาม “รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ลดต้นทุน”
4.	กำหนดมาตรฐานออกมา	ได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับ
5.	นำไปทดลองปฏิบัติ	อบรมพนักงานให้เข้าใจตรงกันอย่างถูกต้อง ในแนวทางเดียวกัน
6.	นำเป็นมาตรฐานปฏิบัติจริง	พนักงานต้องยอมรับและยินดีปฏิบัติตาม สม่ำเสมอ
7.	ทบทวน แก้ไข ปรับปรุงมาตรฐาน	แก้ไขโดยทันที และดำเนินการอย่างจริงจัง

ที่มา: วาสนา (2548: 1)

เมื่อมีการดำเนินกิจกรรม 5ส ได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ การที่จะทำให้ 5ส ชำรงอยู่ได้ จะต้องมีการกำหนดมาตรฐานของ 5ส ขึ้นเพื่อให้สมาชิกปฏิบัติตามด้อยการกำหนดมาตรฐานนี้จะต้องมาจากสมาชิกของพื้นที่ร่วมกันคิด เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นผู้ที่จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น หากมาตรฐานกำหนดมาจากผู้อื่นที่ไม่ใช่สมาชิกของพื้นที่ซึ่งไม่มีความเข้าใจธรรมชาติของพื้นที่ อาจทำให้มาตรฐานที่ได้มาปฏิบัติยาก และสุดท้ายสมาชิกในพื้นที่ก็จะไม่ทำตามมาตรฐาน การกำหนดมาตรฐานสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานได้เสมอ เนื่องจากเมื่อเวลาผ่านไปมาตรฐานบางอย่างอาจจะไม่เหมาะสมกับสภาพการทำงานจริงของสมาชิกในพื้นที่

การตรวจประเมินกิจกรรม 5ส

การที่กิจกรรม 5ส จะบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น การตรวจประเมินกิจกรรม 5ส ก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบริหารกิจกรรมที่สำคัญ ความมุ่งหมายของการตรวจมีใช้เพียงตัวชี้วัดผลการดำเนินกิจกรรมเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการพบปะสร้างสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารระดับสูงและพนักงาน การสื่อสารกับภายในองค์กร การให้กำลังใจพนักงาน พร้อมทั้งเป็นการแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญในการดำเนินกิจกรรม 5ส ของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะช่วยสนับสนุนและกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงในแนวทางที่ถูกต้อง รับทราบปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อหาวิธีการดำเนินการที่เหมาะสมกับองค์กรต่อไป (บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2549)

ทั้งนี้ ผู้ทำหน้าที่คณะกรรมการกิจกรรม 5ส ควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

(http://www.tpmconsulting.org/train_mat.htm, 6 กุมภาพันธ์ 2549)

1. เป็นที่ยอมรับ
2. เป็นหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชาตามสายงาน
3. มีความรู้ในเรื่องกิจกรรม 5ส เป็นอย่างดี
4. สนับสนุนการดำเนินกิจกรรม 5ส
5. ปฏิบัติ 5ส อย่างสม่ำเสมอ
6. พร้อมเสียสละเวลาเพื่อเป็นกรรมการ
7. มีเหตุผลและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

8. เป็นนักสังเกต
9. มีมนุษยสัมพันธ์

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

ปรียาพร (2530: 25) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงวิจารณ์ฐานที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความคิดเห็นมีลักษณะที่แคบกว่าทัศนคติ ในขณะที่ทัศนคติเป็นสิ่งที่แสดงสภาพความรู้สึกต่างๆ ไป เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ แต่ความคิดเห็นจะอธิบายเหตุผลเฉพาะ

นพมาศ (2543: 99) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ

นวลศิริ (2544: 132) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นมักใช้ควบคู่กันไปกับค่านิยมและความเชื่อ ส่วนใหญ่ความคิดเห็นมักจะใช้กับเรื่องคนหมู่มาก มีความเชื่อหรือทัศนคติอย่างไร

Issak (1981: 203) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับต่างๆ ไป โดยปกติแล้วความคิดเห็นแตกต่างจากทัศนคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ขณะที่ทัศนคติจะเป็นเรื่องต่างๆ ไป มีความหมายกว้างกว่า

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใดเวลาหนึ่ง เป็นการแสดงออกทางความรู้สึก ความเชื่อ ทัศนคติ โดยบุคคลนั้นอาจแสดงออกทางการพูด กริยา ท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้ ความคิดเห็นมีผลมาจากการรับรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป

ประเภทของความคิดเห็น

ความคิดเห็นจำแนกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ (เกษม, 2537: 76)

1. ความคิดเห็นเชิงบวก คือ การคิดในทางที่ดีจะเป็นบวก
2. ความคิดเห็นทางลบ คือ การคิดตรงกันข้าม
3. การนิ่งเฉย คือ เรื่องหนึ่งเรื่องใดไม่ส่งผลกระทบ

ความสำคัญของความคิดเห็น

Feldman (1971: 53) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

Best (1986: 181) กล่าวว่าในการศึกษาถึงความเห็นต่างๆ ส่วนมากจะใช้วิธีแบบวิจัยตลาด ได้แก่ การซักถาม สอบถาม บันทึกไว้และรวบรวมไว้เป็นข้อมูล ซึ่ง Best ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่า ความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะได้สามารถทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้หรือไม่ในการวางแผนนโยบายใดๆ ก็ตาม ความคิดเห็นที่วัดออกมาจะทำให้ผู้บริหารเห็นสมควรหรือไม่ ในอันที่จะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

Oskamp (1997: 119-133) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย มีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคลซึ่งจะมีผลต่อการศึกษาเจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ ได้

ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย หรือผลกระทบจากการใช้สารเสพติด จะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยมมักเป็นผู้สูงอายุ

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่างๆ จากประสบการณ์ตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่างๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่มารดาป้อนน้ำสัมน้ำให้ทานเขาจะรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำสัมหวานเย็น ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำสัมน้ำที่ได้ทานเป็นครั้งแรก เป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้ เมื่อตอนที่ป็นเด็กเล็กๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัล การลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็น หรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่างๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่มไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามไปกับกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน สื่อต่างๆ ที่บุคคลได้รับไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นและความรู้สึกต่างๆ ไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

วิธีวัดความคิดเห็น

Oskamp (1991: 53-59) กล่าวถึงการสร้างมาตรวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นมีอยู่ด้วยกันหลายวิธี แต่วิธีที่แพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีของเทอร์สโตน เป็นวิธีที่สร้างมาตราวัดออกเป็นปริมาณ แล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน

2. วิธีวัดแบบลิเคท (Likerts's Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดทัศนคติในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับ

3. วิธีกัตต์แมน เป็นวิธีวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับข้อความทัศนคติสูง ต่ำแบบเปรียบเทียบกันและกันได้จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของความคิดเห็น

4. วิธีจำแนกแบบ S-D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นโดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้าม เช่น ดี-เลว ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกรู้สึกคิด และพฤติกรรม ที่แตกต่างกันออกไป ตามประสบการณ์ของแต่ละคน โดยการวิจัยครั้งนี้จะทำการวัดความคิดเห็นโดยนำวิธีแบบลิเคท มาปรับใช้ โดยแบ่งเป็น เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการของการที่คนเรามีความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถรับรู้ได้ทางตา หู จมูก ลิ้นและกายสัมผัส การที่คนเราสามารถรับรู้ได้ก็ทำให้เรามีปฏิกิริยาตอบโต้สิ่งที่เรารับรู้ได้ หากสิ่งที่เรารับรู้เป็นสิ่งที่พึงพอใจ ผู้นั้นก็มีความสุข ความสมหวัง แต่ถ้าหากสิ่งที่เรารับรู้เป็นสิ่งที่ไม่มีความพึงพอใจก็จะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านไม่ยอมรับและเกิดความทุกข์ ดังนั้นการรับรู้ของมนุษย์ไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน จึงทำให้เกิดข้อขัดแย้งและเกิดปัญหาในการทำงาน (พรนพ, 2542: 31)

การรับรู้ หมายถึง ขบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากระทบกับประสาทสัมผัสต่างๆ ของคน และการแปลความหมายขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตและสภาพจิตใจในปัจจุบัน (นวลศิริ, 2544: 169)

การรับรู้ หมายถึง การเกิดอาการสัมผัสอย่างมีความหมายและเป็นกระบวนการแปลหรือตีความจากประสบการณ์เดิม การรับรู้เป็นกระบวนการ คือ เริ่มจากการใช้ประสาทสัมผัสเกิดอาการสัมผัสขึ้นและตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย อันเป็นสิ่งที่รู้จักและเข้าใจ และในการแปลความหมายของสัมผัสที่จำเป็นที่จะต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม (ลักขณา, 2544: 48)

การรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกในสิ่งเร้าต่างๆ รอบตัว นั่นก็เท่ากับว่าความรู้สึกนั้นได้ส่งข้อมูลดิบเข้ามาสู่ประสาททั้งห้า จากนั้นก็จะเป็นการตีความหมายในข้อมูลดิบเหล่านั้น แล้วจึงเกิดการรับรู้ขึ้น (สร้อยตระกูล, 2545: 59)

การรับรู้ คือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกันระหว่างความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึก ความจำ การลืม การเรียนรู้ และการตัดสินใจในการแสดงพฤติกรรมหลังจากที่บุคคลรู้สึกได้ต่อสิ่งเร้าและนำมาตีความหมายเกี่ยวกับสิ่งเร้านั้น (ธำรงค์, 2546: 51)

การรับรู้ เป็นกระบวนการที่อินทรีย์หรือสิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อม โดยผ่านทางประสาทสัมผัส กระบวนการนี้เริ่มต้นจากการใช้อวัยวะสัมผัสจากสิ่งเร้าและจัดระบบสิ่งเร้าใหม่ภายในระบบการคิดในสมอง ภายหลังจากนั้นจึงจะแปลความหมายว่าสิ่งเร้าที่รับสัมผัสเข้ามานั้นคืออะไร ขึ้นแปลความหมายนี้เป็นขั้นที่อินทรีย์จะใช้ประสบการณ์เก่าเป็นพื้นฐานของการแปลความหมาย (สิทธิโชค, 2547: 84)

จากความหมายต่างๆ สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้า เช่น ข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ และส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิด พฤติกรรมและความคิดเห็นของบุคคล แตกต่างกันไปตามพื้นฐานของประสบการณ์ที่บุคคลนั้นมี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้

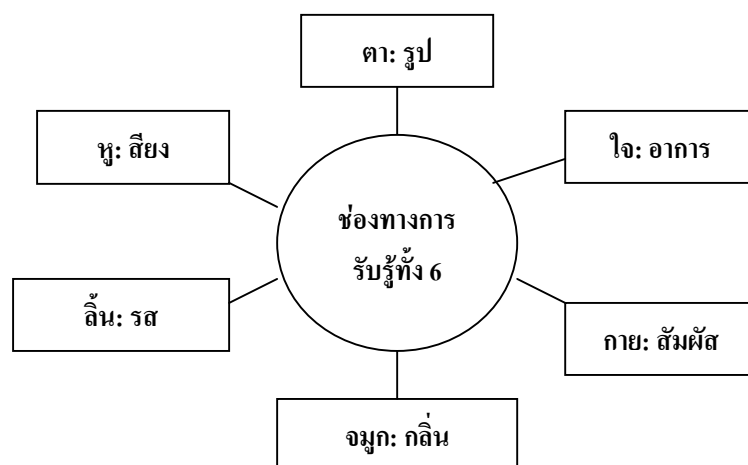
Morgan (อ้างถึงใน ชำรงค์, 2546: 51) อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลไว้ 2 ประการ ดังนี้

1. อิทธิพลจากภายนอกร่างกาย ได้แก่ ความเข้มข้นและขนาดของสิ่งเร้า (Intensively and Size) การทำซ้ำๆ (Repetition) การขัดกันของสิ่งเร้า (Contrast) การเคลื่อนไหว (Movement) เป็นต้น
2. อิทธิพลจากภายในร่างกาย ได้แก่ การจูงใจ (Motivation) ความคาดหวัง (Expectation) เป็นต้น

นอกจากนี้ ลักษณะของสิ่งเร้าก็มีผลต่อการรับรู้ของบุคคลโดยผ่านกระบวนการดึงดูดความสนใจ และความตั้งใจของบุคคล อันอาจทำได้โดยการเพิ่มคุณสมบัติด้านขนาด ความเข้ม ความหนักเบา การเปลี่ยนแปลงให้เกิดการเคลื่อนไหว การกระตุ้นให้เกิดการเร้าซ้ำๆ การเพิ่มขนาดของสิ่งเร้า

ในส่วนของลักษณะของผู้รับนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยทางด้านกายภาพ อวัยวะรับสัมผัสของมนุษย์ ซึ่งได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง และจิตใจ ย่อมจะทำให้การรับรู้ของมนุษย์ผิดพลาดคลาดเคลื่อนไปได้ ซึ่งในการรับรู้สิ่งเร้าบางกลุ่มนั้น มนุษย์อาจจำเป็นต้องใช้ อวัยวะรับสัมผัสมากกว่าหนึ่งชนิดในการรับรู้ จึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการรับรู้ยิ่งขึ้นด้วย ดังนั้น หากมนุษย์มีความสมบูรณ์ของอวัยวะรับสัมผัสย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการรับรู้ของมนุษย์ดีขึ้นอย่างแน่นอน
2. ปัจจัยด้านจิตวิทยา อิทธิพลของความจำ อารมณ์ วุฒิภาวะ สติปัญญา ความสนใจ ความตั้งใจ ค่านิยม ประสบการณ์เดิม แรงจูงใจ ทักษะคติ ฯลฯ ล้วนมีผลต่อการเลือกรับรู้ และการแปลความหมายของมนุษย์ทั้งสิ้น ทั้งนี้รวมไปถึงสภาพความเป็นอยู่ของสังคมและลักษณะแวดล้อม วัฒนธรรม บรรทัดฐานทางสังคม จารีต ประเพณี ค่านิยม ล้วนเป็นปัจจัยในการกำหนดการรับรู้ของมนุษย์อันจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม



ภาพที่ 5 ช่องทางการรับรู้ของมนุษย์

ที่มา: ชำรงค์ (2546)

ความหมายของข่าวสาร

ข่าวสารมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ แหล่งกำเนิดข่าวสาร และจุดหมายปลายทาง แหล่งกำเนิดของข่าวสารมีลักษณะเป็นนามธรรม เนื่องจากการสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ จึงสามารถพิจารณาได้เสมือนระบบหนึ่ง สามารถสรุปได้ (พรทิพย์, 2526: 13-14) ดังนี้

1. แหล่งสารหรือผู้ส่งสาร เป็นจุดเริ่มต้นของการสื่อสาร หมายถึง แหล่งกำเนิดของสาร หรือผู้ที่เลือกสรรข่าวสารเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น แล้วส่งต่อไปยังผู้รับสาร
2. สาร หมายถึง สิ่งที่ทำหน้าที่กระตุ้นความหมายให้กับผู้รับเป็นเรื่องราวสาระที่ส่งออกไปจากผู้ส่งสารถึงตัวผู้รับสาร
3. ช่องทางสำหรับสื่อสารหรือสื่อเป็นสิ่งที่พาสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับสาร

ข่าวสารต้องมียอดประกอบที่สำคัญ 5 ประการ (ลักขณา, 2544: 183-184) ได้แก่

1. แหล่งสารหรือผู้ส่งสาร เป็นจุดเริ่มต้นของการสื่อสาร หมายถึง แหล่งกำเนิดของสาร หรือผู้ที่เลือกสรรข่าวสารเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นแล้วส่งต่อไปยังผู้รับสาร
2. สาร หมายถึง เนื้อหาสาระที่ส่งออกไปจากผู้ส่ง อาจจะเป็นความคิดหรือเรื่องที่ส่งไปตามสื่อ เช่น คำพูด หรือข้อเขียน หรือรูปภาพ แบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ สัญลักษณ์ของสาร เนื้อหาของสาร การเลือกและจัดลำดับข่าวสาร
3. ช่องทางสำหรับสื่อสารหรือสื่อเป็นสิ่งที่พาสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับสาร
4. ผู้รับสาร หมายถึง บุคคลที่เป็นจุดหมายปลายทางของข่าวสารที่ส่งไป โดยผู้รับสารจะรับรู้ข่าวสารจากสื่อที่ส่งไปด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ การได้เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ลิ้มรส และการสัมผัส แล้วจึงถอดรหัสส่งไปตีความ
5. ผลของการสื่อสาร หมายถึง การเปลี่ยนแปลงหรือข้อแตกต่างซึ่งเกิดขึ้นกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอันเนื่องมาจากข่าวสารที่ได้รับ

การรับรู้ข่าวสารกับการสื่อสาร

Schramm (1971: 12-17) มีความเห็นว่าการศึกษารื่องการรับรู้ข่าวสาร จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำความเข้าใจกับ ทฤษฎีการสื่อสาร (Communication Theory) เนื่องจากการที่บุคคลจะได้รับข่าวสารหรือต้องการส่งข่าวสารไปยังผู้อื่น ต้องเกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการการสื่อสาร มนุษย์ใช้การสื่อสารเพื่อแสดงออกซึ่งพฤติกรรม ความรู้สึกนึกคิด ความเห็นและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน

สิ่งที่เป็นสารก็คือ ข่าวสาร ซึ่งข่าวสารเป็นสารอย่างหนึ่งที่ถูกส่งมาตามสื่อต่างๆ โดยแหล่งสาร ซึ่งอยู่ในรูปของสัญลักษณ์หรือสัญญาณ แต่โดยทั่วไปแล้วเมื่อเราพูดถึงคำว่าข่าวสารแล้วมักจะหมายถึง เนื้อหาของสื่อ หรือเนื้อหาของสาร ซึ่ง ข่าวสารหมายถึงเนื้อหาอะไรก็ได้ที่จะช่วยลด “ความไม่แน่ใจ” หรือทางเลือกที่อาจเป็นไปได้ในสถานการณ์หนึ่งๆ กล่าวคือ การที่คนเรา

จะตัดสินใจรับรู้ หรือยอมรับสิ่งของ เหตุการณ์หรือแนวความคิดอะไรสักอย่างนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะข่าวสารที่ได้รับ คือถ้าหากบุคคลได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์มากเท่าไร บุคคลนั้นก็จะสามารถตัดสินใจรับรู้หรือยอมรับได้ง่าย ความไม่แน่ใจก็จะลดน้อยลง กรณีตรงกันข้าม ถ้าหากบุคคลขาดการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งของหรือเหตุการณ์ต่างๆ แล้ว ความไม่แน่ใจจะมีมาก จึงทำให้บุคคลนั้นยากที่จะตัดสินใจรับรู้หรือยอมรับได้

มานิคย์ (2543: 66-68) กล่าวว่า สื่อเป็นเครื่องมือ หรือช่องทางในการสื่อสารและทำหน้าที่เป็นตัวกลางเพื่อนำข้อมูลจากรัฐไปสู่ประชาชน อาจปรากฏในรูปแบบของวงสนทนา สภาคมต่างๆ พรรคการเมือง กลุ่มผลประโยชน์ สื่อมวลชน ทั้งสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

สื่อมีอิทธิพลเป็นอย่างมากในการสื่อสารเพราะสื่อสามารถสร้างเครือข่ายและโน้มน้าวจิตใจผู้รับสารได้โดยปกติ สื่อมวลชนเป็นโครงสร้างการสื่อสารที่มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษแต่อย่างไรก็ตามช่องทางสื่อสารอื่นๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน ซึ่งอาจพิจารณาได้ดังนี้

1. องค์การ ได้แก่ พรรคการเมือง ระบบราชการ สหภาพแรงงาน โรงเรียน เป็นต้น องค์การแม้จะมีโครงสร้างคล้ายกัน แต่ก็อาจมีศักยภาพในการสื่อสารต่างกัน ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ใช้และรูปแบบของระบบการเมือง
2. กลุ่ม กลุ่มแตกต่างจากองค์การที่มีความมั่นคง ความเป็นสถาบันและความร่วมมือน้อยกว่า การสื่อสารนี้จะปรากฏในกลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อน ช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการไม่สามารถรวบรวมและวิเคราะห์ข่าวสารได้อย่างเพียงพอจึงจำเป็นต้องอาศัยกลุ่มช่วย
3. สื่อมวลชน สื่อมวลชนทำหน้าที่รายงานข่าวสารหรือเหตุการณ์ต่างๆ ให้ประชาชนได้รับรู้ สื่อมวลชนสามารถเปลี่ยน วิถีชีวิตของประชาชนได้เพียงบางส่วนเท่านั้น หากจะให้บรรลุเป้าหมาย สื่อมวลชนต้องประสานความร่วมมือหรือเชื่อมโยงกับช่องทางอื่นๆ เช่น องค์การกลุ่มช่องทางพิเศษ
4. ช่องทางพิเศษ ได้แก่ การแสดงออกต่างๆ ของประชาชน เช่น การเดินขบวน การประท้วง ซึ่งถือเป็นช่องทางพิเศษในการสื่อสาร เพื่อเรียกร้องและรวบรวมผลประโยชน์ของประชาชนเข้าด้วยกันให้ผู้ปกครองหรือรัฐบาลได้รับรู้ ซึ่งเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์พิเศษเพียง

ครั้งคราวเท่านั้น แต่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของระบบการเมืองและวิถีทางการเมืองของประชาชน

สื่อสำคัญในการสื่อสาร สามารถแยกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ได้แก่

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล เรียกว่า การสื่อสารด้วยปากเปล่า หรือการสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน เน้นที่ตัวบุคคลหรือกลุ่มเป็นหลักในการสื่อสาร เช่น บุคคล กลุ่ม องค์กร และช่องทางพิเศษ

2. การสื่อสารมวลชน เน้นที่ใช้สื่อมวลชนเป็นสื่อหรือเรียกว่าระบบที่ใช้สื่อประกอบด้วยสมาชิกและเทคนิควิธี ซึ่งมีกลุ่มผู้มีความชำนาญเฉพาะด้านได้ใช้สื่อหรือเครื่องมือทางเทคนิค เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ เพื่อเผยแพร่เรื่องราวไปยังผู้รับสารจำนวนมาก ซึ่งมีใช้คนกลุ่มเดียวกันและอยู่กระจัดกระจาย

นอกจากนี้ ในการประสานงานระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารนั้น มีหลายประเภทขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความมีคุณสมบัติเฉพาะตัวของสื่อเหล่านั้นๆ สามารถแบ่งออกได้ (ลักษณะ, 2540: 187-188) ดังนี้

1. ภาษาพูด เป็นสื่อที่ใช่ง่าย สะดวก ประหยัดและรวดเร็ว นอกจากนี้ภาษาพูดจะช่วยสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

2. ภาษาเขียน เป็นสื่อที่ใช้ภาษาเขียนหรือบันทึกให้เห็นเป็นลายลักษณ์อักษรได้ เป็นสื่อที่สามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานได้

3. ภาษาท่าทาง เป็นสื่อที่ใช้ท่าทางทางกายแสดงถึงความหมาย เช่น การพยักหน้า หรือส่ายหน้า

4. ภาษามือ เป็นสื่อสำหรับผู้พิการทางหูใช้ โดยใช้นิ้วมือเป็นอุปกรณ์ในการแสดงลักษณะต่างๆ ซึ่งจะมีความหมายในตัวเอง

5. รูปภาพ เป็นสื่อที่แสดงด้วยภาพ เป็นการสื่อสารที่เข้าใจง่ายในเวลาอันรวดเร็วที่สุดชนิดหนึ่ง

6. สัญลักษณ์ เป็นสื่อที่แสดงด้วยเครื่องหมายต่าง ๆ เช่น นกพิราบ เป็นสัญลักษณ์ของการสื่อสาร เป็นต้น

7. สื่อมวลชน มีทั้งในรูปของสิ่งตีพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ และสิ่งที่ไม่ตีพิมพ์ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น สื่อเหล่านี้ช่วยให้การติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเงินและเวลา

ความสำคัญของการรับรู้ข่าวสาร

การรับรู้มีความสำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์เป็นอย่างมาก เพราะเมื่อเรารับรู้แล้วเราก็จะมีปฏิกิริยาตอบโต้ต่อสิ่งที่เรารับรู้หรือรู้สึกอย่างไรก็ตาม สิ่งที่เรารับรู้อาจจะต่างไปจากข้อเท็จจริงก็ได้ บางครั้งจึงทำให้เกิดความขัดแย้งกัน เกิดความไม่เข้าใจกัน ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันในการทำงาน ในการบริหารงานนั้นมักจะเกิดจากการที่ต่างฝ่ายต่างก็มีการรับรู้ที่ต่างกันแทบทั้งสิ้น และพฤติกรรมมนุษย์ทุกคนที่แสดงออกมานั้น ล้วนแล้วเกิดจากการรับรู้ในธรรมชาติของตนเองนั้น ความจริงคืออะไร มากกว่าอะไรคือความจริง และโลกที่เรารับรู้ในธุรกิจนั้นเป็นโลกที่เราตัดสินใจด้วยพฤติกรรมที่เขาแสดงออก (พรนพ, 2542: 32)

ในการร่วมแสดงความคิดเห็นของกลุ่มคนที่ต่างกัน พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นก็คือการไม่มีข่าวสารข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและข่าวสารข้อมูลที่ต้องครบถ้วนบริบูรณ์หลายๆ ด้าน เพราะฉะนั้นเมื่อหลายคนไม่สามารถพูดกันได้เลยโดยอยู่บนฐานของความรู้และข้อมูลที่เท่าเทียมกัน ก็ยากที่จะให้การพูดจาหรือการตัดสินใจนั้นมาจากกระบวนการสันติวิธี ผลสรุปของการพูดจากันส่วนใหญ่ก็คือการตกลงกันไม่ได้ หรือการโต้เถียงกัน จนอาจเป็นเหตุนำไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรงขึ้น เพราะฉะนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างองค์กรหรือสถาบัน หรือโครงสร้างของการถ่ายทอดข่าวสารข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพถึงกลุ่มประชากรทุกๆ กลุ่ม (มุสดี, 2544: 29)

สรุป การรับรู้ข่าวสาร หมายถึง กระบวนการแปลหรือตีความหมายโดยผ่านประสาทสัมผัสของร่างกายไปสู่การรับรู้ที่สมอง และแสดงผลของการรับรู้ออกมาเป็นพฤติกรรม ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ดังนั้น การรับรู้จึงมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสดงออกในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแหล่งข้อมูลข่าวสารที่พนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความหมายของความรู้

ความรู้เกิดจากปรากฏการณ์ต่างๆ ในสังคมของมนุษย์ที่ประสบ ทั้งทางธรรมชาติและทางสังคม เราอาจกล่าวได้ว่า มนุษย์มีความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อม ทั้งธรรมชาติและสังคม ซึ่งจะมียุทธศาสตร์ต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ มนุษย์จะต้องเข้าใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และรู้จักกับการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งที่มาจากสิ่งแวดล้อมและสังคม กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือมนุษย์จะต้องหาความรู้ต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจสาเหตุ และการแก้ปัญหาต่างๆ ต่อปรากฏการณ์ทางธรรมชาติและสังคม ซึ่งความรู้ของมนุษย์ได้มีการพัฒนามามากมาย และมีหลายระดับของความรู้ตามความสามารถและพื้นฐานของมนุษย์ (สมศักดิ์, 2538: 42-44) กล่าวคือ

1. ความรู้ในทัศนะของบุคคลทั่วไปมีลักษณะที่แตกต่างกันไปตามพื้นฐาน และความสามารถของแต่ละบุคคล บุคคลทั่วไป ในบทนี้หมายถึงประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน เช่น ชาวไร่ ชาวนา พ่อค้า นักธุรกิจ ชาวบ้านทั่วไป และอื่นๆ บุคคลทั่วไปเหล่านี้ มีทัศนะต่อความหมายของความรู้ที่เกิดจากความรู้และความเข้าใจ การถ่ายทอดสืบต่อจากประเพณี แต่จะไม่รู้ถึงความหมายที่แท้จริง ซึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ทางธรรมชาติและทางสังคมของบุคคล ไม่สามารถเรียบเรียงเป็นความคิดรวบยอดได้

2. ความรู้ในทัศนะของนักวิชาการมีลักษณะต้องเป็นวิทยาศาสตร์ เนื่องจากนักวิชาการสนใจเรื่องข้อเท็จจริงที่สามารถพิสูจน์ ความรู้นั้นจะต้องมีเหตุและผล สามารถที่จะสังเกตได้เที่ยงตรง และเชื่อถือได้ นักวิชาการจึงสนใจที่จะค้นคว้าความรู้อย่างมีระบบตามแขนงวิชาการของตน เพื่อที่จําแนกความรู้นั้นสร้างทฤษฎีต่อไป จึงกล่าวได้ว่า ความรู้ในทัศนะของนักวิชาการ คือองค์ความรู้ที่มีลักษณะที่สามารถกล่าวเป็นความคิดรวบยอด มีลักษณะของนามธรรมเป็นส่วนมาก

อาจจะเห็นว่าแต่ละสาขาวิชาต่างๆ ก็จะมีความรู้ในแขนงวิชาการนั้นๆ แตกต่างกันไป บุคคลต่างสาขาความรู้อาจจะไม่เข้าใจลึกซึ้งเท่ากับบุคคลในสาขานั้น และยังเป็นบุคคลธรรมดาที่จะไม่เข้าใจในคำศัพท์ หรือแนวความคิดของนักวิชาการเหล่านั้น

3. ความรู้ในทัศนะของนักปฏิบัติ ความหมายของความรู้ของนักปฏิบัติเกี่ยวข้องกับความรู้เข้าใจในเหตุการณ์ หรือประบวนการต่างๆ ทั้งทางธรรมชาติและที่อธิบายได้ในลักษณะที่สามารถนำไปใช้ได้ เราอาจจะกล่าวได้ว่า นักปฏิบัติเป็นบุคคลที่เชื่อมโยงระหว่างความรู้ของนักวิชาการและบุคคลทั่วไป เพื่อนำความรู้นั้นลงไปทำประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม ระดับของความนึกคิด ความลึกซึ้งของความรู้จะอยู่ในรูปธรรมและนามธรรมของบุคคลทั่วไป

การวัดความรู้เป็นการวัดระดับความจำ ความสามารถในการคิด เข้าใจกับข้อเท็จจริงที่ได้รับการศึกษา และประสบการณ์เดิม โดยผ่านการทดสอบคุณภาพแล้ว จะแยกคนที่มีความกับไม่มีความรู้ออกจากกันได้ระดับหนึ่ง (ศุภกนิษฐ์, 2540: 24)

ความรู้ หมายถึง การรวบรวมความคิดของมนุษย์ จัดให้เป็นหมวดหมู่และประมวลสาระที่สอดคล้องกัน โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้น สิ่งที่เป็นสาระที่สอดคล้องกันโดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นสิ่งที่เป็นสาระในระบบข้อมูลข่าวสาร (เกษม, 2544: 39-40)

ที่มาของความรู้

ความรู้ในทางปรัชญานั้นสามารถแบ่งออกเป็น 5 สำนัก (โกวิท, 2546: 47-48) ได้แก่

1. ความรู้ที่แท้จริงต้องมีเหตุมีผล ทุกคนมีเหตุมีผลและสามารถเข้าถึงความรู้ได้โดยตนเอง เหตุผลเท่านั้นที่จะใช้พิสูจน์ความรู้ได้ครบถ้วนสมบูรณ์
2. ความรู้ที่แท้จริงต้องเกิดมาจากประสบการณ์ของประสาทสัมผัสเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ความรู้ทุกๆ แบบที่จิตได้รับย่อมมาจากภายนอกทั้งสิ้น
3. ความรู้ที่แท้จริงต้องนำมาปฏิบัติได้ ความคิดที่เอาไปใช้ไม่ได้ไม่มีความหมาย

4. ความรู้ที่แท้จริงคือความรู้ที่เกิดขึ้นในใจของมนุษย์เอง โดยทันทีทันใด เป็นประสาทสัมผัส มโนภาพ มีความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ชัดเจน ไม่ต้องอาศัยเหตุผลทางตรรกะ

5. ความรู้ที่แท้จริงเกิดจากความสงสัย

ความรู้ของมนุษย์มีแหล่งที่มาที่สำคัญ 2 แหล่ง (ธำรงค์, 2546: 26-27) คือ

1. ปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ (Natural phenomena) เช่น ฝนตก ภูเขาไฟระเบิด อุทกภัย ซึ่งเกิดขึ้นโดยธรรมชาติ ปรากฏการณ์ดังกล่าวได้ถูกสังเกต บันทึก และนำมาศึกษาจนกลายเป็นองค์ความรู้

2. ปรากฏการณ์ทางสังคม (Social phenomena) เกิดจากการกระทำของมนุษย์ที่อยู่ร่วมกัน ในสังคม ปรากฏการณ์เหล่านั้นได้ถูกสังเกต บันทึก และนำมาศึกษาจนกลายเป็นองค์ความรู้

ความรู้ เป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำ อาจจะโดยการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน หรือได้ฟัง ความรู้ในขั้นนี้ประกอบด้วย คำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา มาตรฐาน เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า ความรู้นี้เป็นเรื่องของการจดจำได้ หรือระลึกได้โดยไม่ต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อน และไม่ต้องใช้สมองมากนัก ดังนั้น การจำได้จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญ และเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินผลซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ใช้ความคิด และความสามารถด้านสมองเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ

จากแนวคิดต่างๆ สามารถสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องต่างๆ ที่เป็นผลมาจาก การอ่าน การเห็น หรือการสังเกตจดจำ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดอย่างลึกซึ้ง และความรู้นี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ทศนคติ และพฤติกรรมตามข้อมูลและประสบการณ์ที่ได้รับ

ความหมายของความเข้าใจ

ความเข้าใจ เป็นพฤติกรรมขั้นต่อมาจากความรู้ และเป็นขั้นตอนสำคัญของการสื่อความหมาย ที่มาจากการนำความรู้ ความจำ ไปดัดแปลงปรับปรุงเพื่อให้สามารถจับใจความ เข้าใจเนื้อหา และอธิบายหรือเปรียบเทียบย่อเรื่องราว ความคิด ข้อเท็จจริงต่างๆ ได้ โดยอาศัยความสามารถทางสมองและทักษะ ซึ่งในการสื่อความหมายนั้น อาจกระทำได้โดยการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือสัญลักษณ์ต่างๆ แต่การทำความเข้าใจนั้นอาจไม่มีผลสมบูรณ์เสมอไป เพราะไม่อาจจับประเด็นจากสิ่งที่อ่านได้ทั้งหมด (สุภกนิษฐ์, 2540: 22)

ความเข้าใจ สามารถแสดงออกได้ในรูปของทักษะ หรือความสามารถได้ 3 รูปแบบ (เอกวิทย์, 2545: 147) คือ

1. การแปล หมายถึง การบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้นๆ โดยใช้คำพูดของตนเอง ซึ่งอาจออกมาในรูปแบบที่แตกต่างจากเดิมหรือออกมาในภาษาอื่นแต่ความหมายยังเหมือนเดิม
2. การตีความหรือการให้ความหมาย หมายถึง การให้ความหมายต่อสิ่งต่างๆ หรือข่าวสารต่างๆ ซึ่งอาจจะออกในรูปความคิดเห็นหรือข้อสรุปตามที่บุคคลนั้นเข้าใจ
3. การสรุปอ้างอิงหรือคาดคะเน จะหมายถึงความสามารถในการตั้งความหมาย หรือความคาดหวังว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น ซึ่งความสามารถนี้จะเกิดจากความเข้าใจ สภาพการณ์ และแนวโน้มที่อธิบายไว้ในข่าวสารนั้นๆ

ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

ความรู้ความเข้าใจเป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนเรามีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกันออกไป และความรู้ความเข้าใจเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ (สุรางค์, 2529: 104)

ความรู้ความเข้าใจนั้น ถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน แม้ว่ามนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตามแต่เมื่อพูดหรือเขียนไป

แล้ว ก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่จึงมักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึง
 ความในใจ (นพมาศ, 2543: 99)

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับรู้ข้อมูลต่างๆ นำมา
 รวบรวมประมวลออกมาเป็นความรู้ โดยอาศัยการสังเกต การจำ การศึกษา และประสบการณ์หรือ
 เอกสาร เมื่อผ่านการสังเคราะห์แล้วจะเกิดเป็นความเข้าใจ ในการศึกษาครั้งนี้ ความรู้ความ
 เข้าใจในกิจกรรม 5 ส หมายถึง การที่พนักงานของ บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีการ
 รับรู้ และมีความเข้าใจในรายละเอียด และขั้นตอนรวมถึงความหมายและจุดประสงค์ของการทำ
 กิจกรรม 5ส

การวัดความรู้ความเข้าใจ

วิธีการวัดความรู้ความเข้าใจนั้น สามารถทำได้โดยตั้งคำถามเกี่ยวกับเนื้อเรื่อง วิธีการ และ
 ความรู้รวบยอดของเรื่องราวนั้นๆ ให้ตอบ โดยถามแต่เพียงอย่างเดียว หรือครบทั้งสามอย่างก็ได้
 ถ้าสามารถตอบถูกต้องก็เรียกว่า เป็นผู้มีความรู้ในเรื่องนั้น ถ้านึกไม่ออกเพราะลืม หรือตอบผิด
 ก็เรียกว่าเป็นผู้ไม่มีความรู้ จึงอาจกล่าวได้ว่า คนที่มีความรู้ คือ ผู้ที่จำเนื้อเรื่องนั้นได้กับสามารถ
 ระลึกทั้งสามสิ่งนั้นได้ นั่นเอง (ชวาล, 2526: 11)

การวัดความรู้ คือ การวัดระดับความจำ ความสามารถในการคิด เข้าใจกับข้อเท็จจริงที่
 ได้รับความรู้จากการศึกษาและประสบการณ์เดิม โดยผ่านการรวบรวมและสะสมไว้ ซึ่งสามารถทดสอบ
 ได้ด้วยแบบทดสอบที่ดี ผ่านการทดสอบคุณภาพแล้ว จะแยกคนมีความรู้กับไม่มีความรู้ออกจาก
 กันได้ในระดับหนึ่ง (สุกษนิคย์, 2540: 24)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การวัดความรู้ความเข้าใจนั้น สามารถทำได้โดยใช้
 แบบทดสอบเกี่ยวกับ เนื้อเรื่อง วิธีการและความรู้รวบยอดของเรื่องราวนั้นๆ ให้ตอบ จะช่วยใน
 การแยกคนมีความรู้กับไม่มีความรู้ออกจากกันได้ในระดับหนึ่ง ในศึกษานี้เป็นการวัดความรู้
 ความเข้าใจ โดยการถามความรู้รวบยอด

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะสร้างแบบวัดความรู้ความเข้าใจที่เป็นคำถามปรนัยแบบถูก-ผิด ซึ่งมีแนวทางในการปฏิบัติ คือ สร้างคำถามครอบคลุมเรื่องกิจกรรม 5ส แล้วให้กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบ ใช่ หรือไม่ใช่ โดยให้กลุ่มตัวอย่างพิจารณาเปรียบเทียบตัดสินใจข้อความหรือรายละเอียดต่างๆ ของกิจกรรมตามความรู้ความเข้าใจของตน

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ความหมายของการมีส่วนร่วม

จากการตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม พบว่า ได้มีผู้ให้ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้หลายท่าน ดังนี้

การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เป็นการบริหารที่เปิดโอกาสให้บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ขององค์กรได้มีส่วนในการแสดงความคิดเห็น การวินิจฉัย และการตัดสินใจร่วมกับผู้บริหารหรือหัวหน้างานขององค์กรนั้น (ประทาน, 2549: 163)

การมีส่วนร่วมของลูกน้องเปรียบได้กับการติดต่อจากล่างขึ้นไปบนขององค์กร ข่าวที่ลูกน้องส่งขึ้นไปให้ลูกพี่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับตัวเอง การทำงานของเขาและคนอื่นปัญหาต่างๆ ในการทำงาน ความคิดเห็นของลูกน้องเกี่ยวกับวิธีการทำงาน และนโยบายต่างๆ ขององค์กรความต้องการที่จะรู้ว่าจะองค์กร (ลูกพี่) ต้องการให้ลูกน้องทำงานอย่างไรเพื่อสนองนโยบายอะไรกันแน่ (พิทยา, 2544: 57)

การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management, PM) คือ กระบวนการของการให้ผู้อยู่ได้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ PM เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงของบุคคล PM ใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญของพวกเขาในการแก้ปัญหาของการบริหารที่สำคัญ PM อยู่บนพื้นฐานของแนวความคิดของการแบ่งอำนาจหน้าที่ที่ถือว่าผู้บริหารแบ่งอำนาจหน้าที่การบริหารของพวกเขาให้เข้ากับผู้อยู่ได้บังคับบัญชาของพวกเขา และประการสุดท้าย PM ต้องการให้ผู้อยู่ได้บังคับบัญชาเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงในกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญขององค์กร ไม่ใช่เพียงแค่สัมผัสปัญหาหรือแสดงความห่วงใย (สมยศ, 2545: 1)

การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม หมายความว่า การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายด้วยตัวของเขาเองซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมที่สำคัญมากที่สุด เพราะเป็นการมีส่วนร่วมทางสมองหรือทางความคิด เมื่อบุคคลมีส่วนในการกำหนดเป้าหมายหรือโครงการต่างๆ เขาก็จะเกิดความผูกมัดทางจิตวิทยาที่จะทำให้เป้าหมายหรือโครงการเหล่านั้นบรรลุผล นอกจากนั้นยังเกิดความรู้สึกของการเป็นเจ้าของในเป้าหมายหรือโครงการ ดังนั้น เมื่อถึงภาคปฏิบัติเขาก็จะมีแรงจูงใจและกระตือรือร้นในงานบรรลุผลตามที่เขาได้มีส่วนกำหนดขึ้นมานั้น นอกจากนี้แล้วยังหมายถึงการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกิจต่างๆ ขององค์กร ดังนั้นจึงเป็นการตอบสนองความต้องการในทางสังคม ความรักใคร่ และความเป็นเจ้าของตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ด้วย (สร้อยตระกูล, 2545: 127)

พนักงานทุกระดับในองค์กรมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก จึงนับว่าพนักงาน คือ ปัจจัยที่สำคัญและเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพนั้น องค์กรควรกำหนดบทบาทให้พนักงานในทุกระดับได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำ เช่น งานจัดเตรียมอบรม งานตรวจสอบ งานปรับปรุง ฯลฯ ส่วนบทบาทจะมากน้อยแค่ไหนนั้นขึ้นอยู่กับระดับงาน ความรับผิดชอบ และความสามารถ เพื่อให้ได้ใช้ความสามารถของพนักงานแต่ละคนที่มีอยู่อย่างเต็มที่ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร (บรรจง, 2547: 44)

จากความหมายที่ได้กล่าวถึงข้างต้น สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่องค์กรหรือผู้บริหารเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์กรได้มีส่วนในการแสดงความคิดเห็น การตั้งเป้าหมาย การวินิจฉัย และการตัดสินใจ รวมไปถึงการเปิดโอกาสให้มีส่วนในการกิจต่างๆ ขององค์กรร่วมกับผู้บริหารหรือหัวหน้างานขององค์กรนั้นๆ เพื่อให้ได้ใช้ความสามารถของพนักงานแต่ละคนที่มีอยู่อย่างเต็มที่ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ความต้องการมีส่วนร่วม

โดยธรรมชาติของมนุษย์จะมีความภูมิใจที่จะดำเนินการใดๆ ด้วยตนเอง เพราะเชื่อว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองได้เป็นอย่างดี เพราะเขาคิดว่าตัวเองเข้าใจดีในบทบาทหน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งจะทุ่มเทกำลังความคิด กำลังกายให้กับงาน ธรรมชาติของมนุษย์ในด้านนี้ถ้าเป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะ เจาะจงคงไม่มีปัญหามากนัก แต่ถ้าเป็นงานที่ต้องอาศัยกิจกรรมที่หลากหลายรวมกันและผู้ปฏิบัติ งานในกิจกรรมเหล่านั้นต้องการเข้าไปมีส่วนร่วม

ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงต้องมีเป้าประสงค์ที่แน่นอนชัดเจน การบริหารงานในลักษณะนี้จึงเป็นพื้นฐานของการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ หรือการทำงานแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์ ซึ่งกำลังเป็นเทคนิคการบริหารที่หลายองค์กรนิยมในปัจจุบัน (ประเวศน์, 2548: 38)

เกณฑ์การพิจารณาในการใช้การจัดการแบบมีส่วนร่วม

หลักเกณฑ์การพิจารณาในการนำการจัดการแบบมีส่วนร่วมมาใช้ในการปฏิบัติงานมี 6 ประการ (ทองใบ, 2543: 169) ดังนี้

1. ผู้ได้บังคับบัญชามีความพร้อม
2. ไม่มีเงื่อนไขด้านเวลาเป็นแรงกดดัน
3. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ที่ไม่ถูกจำกัด เพราะภาระงานและสภาพแวดล้อม
4. ผู้นำจะต้องมีความพร้อม
5. กลไกแห่งอำนาจในระดับสูงขององค์กรให้การสนับสนุน และให้การยอมรับการมีส่วนร่วม
6. องค์กรให้ความสำคัญกับผลผลิตสูงสุดที่จะเกิดขึ้นแก่องค์กรในระยะยาว

ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมในการบริหาร คือ วิธีบริหารที่ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการได้เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานด้านต่างๆ เช่น การให้มีส่วนร่วมในการวางแผน ช่วยเสนอแนะข้อคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของนักบริหาร ตลอดจนการให้โอกาสและมีอิสระกับกลุ่มที่จะตัดสินใจทำงานเองภายใต้เป้าหมายและนโยบายที่มอบหมายไว้ให้อย่างกว้างๆ สำหรับวิธีปฏิบัติในการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารนั้น อาจทำได้หลายวิธีแตกต่างกันสุดแต่ความเหมาะสม เช่น การจัดให้มีการร่วมประชุมออกความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติให้ข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์และให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการปรึกษาผลงานต่างๆ และทบทวนเป้าหมาย หรือการจัดกลุ่มคุณภาพหรือคิว.ซี. เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาร่วมกันพิจารณาและแก้ไขปัญหาภายในกลุ่มงานด้วยตนเอง (ธงชัย, 2535: 138-139)

ประโยชน์ของวิธีการจัดการโดยให้มีส่วนร่วมในการบริหารนั้น มีได้หลายประการ คือ

1. ช่วยให้มีโอกาสได้รับทราบข้อเท็จจริงของปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ณ จุดปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพราะพนักงานจะเป็นผู้ปฏิบัติงานจริงๆ ที่ใกล้ชิดกับเหตุการณ์ ดังนั้น จึงย่อมมีโอกาสได้รับทราบรายละเอียดของปัญหาได้ดีกว่า เมื่อเจ้าของกิจการได้มีโอกาสรับทราบข้อมูลที่แท้จริงแล้ว โอกาสที่จะช่วยแก้ไขปัญหา หรือตัดสินใจดำเนินการต่างๆ จะตรงกับสถานการณ์ที่เป็นจริงมากยิ่งขึ้น
2. ช่วยให้มีโอกาสได้รับข้อคิดเห็นใหม่ เพราะผู้บริหารอาจถูกแวดล้อมด้วยงานประจำ ที่จำทำให้การนึกคิดต่างๆ พลอยถูกจำกัดไปโดยปริยาย ดังนั้นเมื่อเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชา เข้ามาร่วมให้ข้อคิดเห็น ก็จะช่วยให้สามารถได้รับความเห็นใหม่ๆ เข้ามา ซึ่งจะส่งผลให้เกิดแนวทางการดำเนินงานใหม่ๆ ขึ้นมาอีกหลายๆ อย่างก็ได้
3. ช่วยส่งเสริมกำลังใจของลูกน้อง เพราะว่าลูกน้องทุกคนที่ทำงานในกิจการระยะหนึ่งและพอมีประสบการณ์ตามสมควรแล้วนั้น ย่อมหวังที่จะให้ตกเป็นที่ยอมรับพร้อมทั้งอยากมีโอกาสก้าวหน้าหรือเติบโต รวมทั้งการแสดงออกต่างๆ ในฐานะที่เป็นสมาชิกคนหนึ่งของการดำเนินงาน ดังนั้น เมื่อเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชามีโอกาสมีส่วนร่วมและมีการแสดงออกซึ่งความตั้งใจและความสามารถก็ย่อมจะส่งผลให้ผู้ได้บังคับบัญชามีขวัญและกำลังใจที่ดี
4. ช่วยให้เกิดการสื่อสารติดต่อที่ดีขึ้น เพราะถ้าหากผู้บริหารมิได้ถือเป็นนโยบายที่จะให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในงานต่างๆ แล้ว สภาพและทิศทางการติดต่อก็จะมีเพียงทิศทางเดียว คือ จากข้างบนลงข้างล่างเกือบทั้งหมด การถือเป็นนโยบายปฏิบัติให้มีส่วนร่วมในการบริหารจึงเท่ากับเป็นวิธีการเชื้อเชิญให้เกิดการสื่อสารติดต่อจากข้างล่างขึ้นข้างบนได้ ทำให้ความเข้าใจระหว่างกันของผู้บริหารและผู้ได้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยดี ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือกัน และช่วยให้พนักงาน ซึ่งทำงานในจุดปฏิบัติสามารถทำงานได้ดีด้วยความสบายใจ

นอกจากนี้ สมยศ (2545: 22-23) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการมีส่วนร่วมที่มีต่อองค์การ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและขวัญให้ดีขึ้น ลดการขาดงาน และลดความสูญเสียต่างๆ ได้

2. การยอมรับการเปลี่ยนแปลงมีมากกว่า
3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา-ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และผู้บริหาร-สหภาพแรงงาน มีความราบรื่นมากขึ้น
4. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเพิ่มขึ้น
5. ความไว้วางใจฝ่ายบริหารมีมากขึ้น
6. การบริหารผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีความง่ายมากขึ้น
7. การตัดสินใจทางการบริหารมีคุณภาพดีขึ้น
8. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนดีขึ้น
9. การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ก่อนที่จะมีการนำเอาการมีส่วนร่วมในการบริหารมาใช้ ผู้บริหารก็ต้องมีข้อพิจารณาบางประการ คือ ต้องดูความพร้อมของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าประสบการณ์และความนึกคิดเกี่ยวกับเรื่องงานมีพอหรือไม่ ทั้งนี้ กรณีนี้จะต่างกับการรับฟังข้อคิดเห็นของสมาชิกที่มาแสดงความเห็นในผลประโยชน์ส่วนตัวของเขา และนอกจากนี้ก็ควรพิจารณาว่าควรให้มีส่วนร่วมในเรื่องใด ในขอบเขตมากหรือน้อยขนาดไหน และโดยวิธีการใด เช่น เพียงให้แสดงข้อคิดเห็นหรือให้ร่วมตัดสินใจ หรือให้รับไปตัดสินใจกันเอง เป็นต้น

ลักษณะของงานที่จะใช้วิธีการบริหารแบบมีส่วนร่วม

การที่จะทำให้เกิดการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมได้ อาจอาศัยลักษณะงาน (ประทาน, 2529: 165-166) ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะของงานที่เกี่ยวกับคุณภาพและประสิทธิภาพของงาน ที่จะต้องอาศัยวิธีการว่าควรจะทำอย่างไรจะปรับปรุงให้คุณภาพหรือประสิทธิภาพของงานดีขึ้น
2. ลักษณะของงานที่เป็นการแก้ปัญหา เช่น เมื่อการทำงานเกิดอุปสรรค หรือปัญหาอันมีผลกระทบต่อวิธีการทำงาน ก็อาจจะระดมความคิดหรือหารือร่วมกัน โดยคนในองค์กรใช้ความคิด สติปัญญาแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้บังคับบัญชา

3. ลักษณะของงานที่เป็นการเสนอแนะ หมายถึง การเปิดโอกาสให้คนในองค์กรทุกระดับ มีโอกาสในการเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา แล้วแต่ผู้บังคับบัญชาจะเห็นสมควรว่าจะขอความเห็น หรือเปิดโอกาสให้เสนอแนะในเรื่องใดบ้าง

4. สาระสำคัญของการบริหารงานมีส่วนร่วม ควรเป็นจุดเริ่มต้นตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์การปฏิบัติและความรับผิดชอบในแผน และการมีส่วนร่วมต่อผลที่จะเกิดขึ้น

แนวความคิดในการมีส่วนร่วม

Hapgood (1969 อ้างถึงใน ประทาน, 2529: 167) ได้เสนอแนะว่าโดยปกติแล้วแนวความคิดในการมีส่วนร่วมประกอบด้วย

1. การมีส่วนร่วมในการวินิจฉัยตัดสินใจ
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ
3. การมีส่วนร่วมในการรับผลการปฏิบัติ

จากแนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วม สามารถนำมาสรุปเป็นลักษณะการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการนำกิจกรรม 5ส มาปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในด้านการร่วมวางแผน หมายถึง การที่พนักงานได้เข้าร่วมประชุมร่วมวางแผน และรับทราบนโยบาย ในการดำเนินกิจกรรม 5ส
2. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม คือ การที่พนักงานได้มีโอกาสปฏิบัติตามแผนงาน 5ส
3. การมีส่วนร่วมในด้านการร่วมประเมินผล หมายถึง การที่พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงออกทางความคิดเห็นของตน เพื่อบอกถึงปัญหาและอุปสรรค หรือความพึงพอใจในการดำเนินกิจกรรม 5ส

แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุน

ความหมายของการสนับสนุน

สนับสนุน หมายถึง ส่งเสริม ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ หรือการคอยให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจ (เชิรชัย, 2544)

พจนานุกรม (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ให้ความหมายว่า สนับสนุน หมายถึง ส่งเสริม ช่วยเหลือ อุปการะ

หลักการที่สำคัญของการสนับสนุน

1. จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้ และผู้รับแรงสนับสนุน
2. ลักษณะของการติดต่อสัมพันธ์นั้นจะต้องประกอบไปด้วย
 - 2.1 ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะที่ทำให้ "ผู้รับ" เชื่อว่ามีคนสนใจ เอาใจใส่ มีความรัก และความหวังดีในตนอย่างจริงใจ
 - 2.2 ข้อมูลข่าวสารนั้นเป็นข่าวที่มีลักษณะทำให้ "ผู้รับ" รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และเป็นที่ยอมรับในสังคม
 - 2.3 ข้อมูลข่าวสารมีลักษณะที่ "ผู้รับ" เชื่อว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และมีประโยชน์
3. ปัจจัยนำเข้าของการสนับสนุนทางสังคม อาจอยู่ในรูปของข่าวสาร วัสดุสิ่งของทาง ด้านจิตใจ
4. จะต้องช่วยให้ผู้รับได้บรรลุถึงจุดหมายที่เขาต้องการ

การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

ในการทำงานเป็นทีม กลุ่มบุคคลต้องช่วยกันผลักดันให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความผูกพัน รับผิดชอบที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันในการทำงาน โดยมีจุดมุ่งหมาย คือ เพื่อปรับปรุงความสามารถในการแก้ปัญหาระหว่างสมาชิกของกลุ่มด้วยการทำงานร่วมกันตามที่ ตั้งใจไว้ เพื่อการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิกในกลุ่ม โดยเฉพาะหัวหน้ากับผู้ร่วมงาน ต้องมีการติดต่อสื่อสารและสนับสนุนซึ่งกันและกัน (บรรยงค์, 2537: 62)

ผู้นำ หรือผู้บังคับบัญชา มีบทบาทในการเป็นผู้สนับสนุนด้านทรัพยากร ได้แก่ การเป็น ผู้ส่งจ่ายเงินเพื่อการดำเนินงาน การอนุมัติให้ทำโครงการ การจัดลำดับความสำคัญของงานต่างๆ การควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ นอกจากนี้ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิผลต้องมีลักษณะ (สมยศ, 2545)

1. ขอบส่งเสริม สนับสนุนเพื่อนร่วมงาน (Support) เป็นลักษณะของผู้นำที่ยกย่องให้ เกียรติบุคคลอื่นว่ามีคุณค่า มีความสำคัญ
2. เสริมสร้างสายสัมพันธ์ (Interaction facilitation) คือ สามารถกระตุ้นให้สมาชิกองค์การ มีความสัมพันธ์สนิทสนมกัน
3. มุ่งเน้นผลงานเป็นทีม (Goal emphasis) กระตุ้นให้ทำงานบรรลุเป้าหมาย หรือมี ผลงานดี
4. ช่วยเหลือเกื้อกูลงาน (Work facilitation) เป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้งานสัมฤทธิ์ผล เช่น กำหนดขอบเขตงาน วางแผนงาน บริหารทรัพยากร และความรู้ทางวิชาการ

บรรยากาศที่สนับสนุน คือ บรรยากาศที่บุคคลรู้สึกว่าองค์การสนับสนุนความพยายาม ของพวกเขา และบุคคลเองก็สนับสนุนความพยายามขององค์การ

วิเชียร และคณะ (2545) กล่าวว่า ผู้นำต้องมีความพร้อมที่สนับสนุนให้ลูกน้องได้มีโอกาสเข้าอบรมและการริเริ่มสร้างสรรค์อื่นๆ เพื่อให้แต่ละคน ได้เพิ่มความรู้ ทักษะ และทัศนคติใหม่ๆ กลับมาใช้ในการทำงาน ซึ่งนอกจากจะให้เข้าอบรมอย่างเป็นทางการแล้ว ต้องมีวิธีอื่นที่จะช่วยให้พวกเขาได้เรียนรู้ อาทิ จัดให้ได้มีโอกาสพบปะ พูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์กับผู้เชี่ยวชาญบ้าง ให้เข้าร่วมประชุมสัมมนาวิชาการบ้าง หรือดูงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้จากองค์กรอื่นๆ บ้าง ฯลฯ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การสนับสนุน ในการวิจัยครั้งนี้ มีความหมายถึงการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้นำ 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เป็นตัวแปร มีความหมายถึงการที่พนักงานได้รับความช่วยเหลือ และส่งเสริมให้ทำกิจกรรม 5ส ในด้านการเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็น การที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานทำกิจกรรม 5ส ร่วมกับพนักงาน ให้การสนับสนุนอุปกรณ์ ทำการตรวจประเมินผลตลอดจนจัดสรรงบประมาณที่ใช้ในการทำกิจกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวัง หมายถึง ความคิด ความต้องการของคนต่อสิ่งที่ปรารถนาจะเกิดขึ้นจริงในอนาคต หากผู้ปฏิบัติงานมีความหวังต่อสิ่งใดจะทำให้สนับสนุนสิ่งนั้นอย่างเต็มที่ ถ้าหากความคาดหวังนั้นสามารถไปด้วยกันได้ดีระหว่างบุคคล ก็จะก่อให้เกิดการกำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันขึ้น (ไพฑูรย์, 2530: 109)

ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการของความรู้สึก การคิด การคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การคิดในสิ่งที่เป็นไปได้ถึงระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้ เป็นผลมาจากประสบการณ์เดิมของบุคคลที่มีความต้องการบางอย่างจากบางคน และความต้องการให้บางคนกระทำบางอย่างให้ตน และสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงอาจไม่ตรงกันเสมอไป (สุพัตรา, 2546: 10)

พจนานุกรมของ Oxford University (2001: 281) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นสภาวะทางจิต ซึ่งจะเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรมี ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ หรือ ประเมินอยากให้อะไรบางสิ่ง เหตุการณ์บางเหตุการณ์ไปตามที่ตนเองคิด

ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

ปัจจัยที่จะกำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ (สุพัตรา, 2546: 12) ได้แก่

1. ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม
2. ประสบการณ์ที่ผ่านมาและผลตอบแทน หรือความพึงพอใจที่จะได้ หรือโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนนั้น
3. การประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้นๆ อาจเป็นรูปธรรม หรือนามธรรมก็ได้ จะเป็นการประเมินค่าโดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกันก็อาจจะแตกต่างกันได้ โดยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์เดิม ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ของแต่ละบุคคล

กล่าวโดยสรุป ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีความคาดหมายและมีความเชื่อมั่นต่อระดับของผลงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลกำหนด โดยความคาดหวังของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันตามภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

Vroom (1982: 91-103) ได้อธิบายไว้ว่า ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่พยายามคาดการณ์ หรืออธิบายถึงระดับกำลังกายกำลังใจที่บุคคลอุทิศให้กับงาน ทฤษฎีนี้

เชื่อว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลกำหนดโดยความเชื่อของบุคคล ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามและผลงาน และการเห็นผลลัพธ์ต่างๆ ที่ได้จากความพยายามที่ระดับต่างๆ กัน ซึ่งบางครั้งเรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากว่ามีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ V มาจากคำว่า Valence I มาจากคำว่า Instrumentality และ E มาจากคำว่า Expectation ซึ่งมีความหมายดังนี้

1. Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ของการกระทำที่เกิดจากการทำงาน ระดับความพึงพอใจที่บุคคลคาดหวังจะมาจากการให้คุณค่าต่อการทำงาน ถ้าเป็นงานที่มีคุณค่าสูงก็就会有ความพึงพอใจสูงมากขึ้นไปด้วย

2. Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ วิธีการในการเชื่อมโยงผลลัพธ์อย่างหนึ่งไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่ง หรือกล่าวได้ว่าเป็นวิธีการที่บุคคลเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพอใจ (Valence) ที่จะนำไปสู่เป้าหมาย (Goal) ที่ตั้งไว้

3. Expectancy เป็นความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลที่มีความต้องการ และมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น ต้องพยายามกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามความคาดหวังบุคคลจะได้รับ ความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อยๆ

จากทฤษฎีดังกล่าวพบว่า การที่บุคคลที่จะกระทำสิ่งใดก็ตาม จะขึ้นอยู่กับตัวแปร 4 ตัว ได้แก่

1. ผลตอบแทนที่จะได้รับนั้นเหมาะสมกับบทบาทที่ครอบครองอยู่เพียงใด
2. ความพอใจหรือไม่พอใจผลตอบแทนที่จะได้รับ
3. เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้ว เขาเชื่อว่าเขาจะต้องเป็นผู้ได้รับผลนั้นอย่างแน่นอน
4. โอกาสจะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวัง หรือได้รับล่วงหน้า

ความพอใจต่อสิ่งเหล่านี้จะเพิ่มขึ้นเมื่อได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น จะลดลงเมื่อได้รับผลตอบแทนลดลง ความสัมพันธ์ของความพอใจกับผลตอบแทนจะหายไป เมื่อบุคคลไม่สนใจต่อผลตอบแทนต่างๆ แต่ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปในทางตรงกันข้ามก็ชี้ให้เห็นว่าบุคคลไม่พอใจต่อ

ผลตอบแทนที่ได้รับ นอกจากนี้ Vroom ยังได้เสนอทฤษฎีแห่งความคาดหวังไว้ว่า ในการตัดสินใจเลือกปฏิบัติของบุคคลเมื่อเกิดความต้องการพร้อมๆ กันในหลายสิ่งนั้น บุคคลจะเลือกปฏิบัติโดยผ่านการพิจารณา 2 ประการคือ

1. พิจารณาว่าเป้าหมายที่จะไปสู่นั้นมีคุณค่ามากน้อยเพียงใด
2. พิจารณาว่าสิ่งที่กระทำนั้นสามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดมุ่งหมายได้เพียงใด

ปัจจัยหลักของทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom มี 4 ประการ คือ

1. ความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นที่พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะความมากน้อยของความเชื่อจะอยู่ภายในช่วงระหว่าง 0 (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเลย และ 1 (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งอย่างแน่นอน)

2. ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของบุคคล สำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพอใจอาจเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เราอาจจะคาดหมายได้ผลลัพธ์ เช่น การมีงานทำ การมีรายได้เพิ่มขึ้น และการได้เปลี่ยนอาชีพใหม่ที่ดีกว่าเดิม บุคคลจะให้ความพอใจในทางบวก แต่ถ้าผลลัพธ์เป็นไปในทางตรงกันข้าม เช่น การที่ต้องสูญเสียที่ดินรวมทั้งการเกิดมลพิษต่างๆ บุคคลก็จะให้ความรู้สึกไม่พอใจในทฤษฎีแล้วผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพอใจ เพราะว่าผลลัพธ์ดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล

3. ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง และอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและผลลัพธ์ระดับที่สอง ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ผลลัพธ์ระดับที่สองจะเป็นผลที่ติดตามมาภายหลังระดับหนึ่ง เช่น การมีรายได้เพิ่มขึ้น หรือความเป็นอยู่ดีขึ้น เป็นต้น

4. สื่อกกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและระดับที่สองตามทัศนะของ Vroom นั้น สื่อกกลางหรือความคาดหวังแบบที่สองจะอยู่ในช่วงระหว่าง +1.0 และ -1.0 ถ้าหากว่าผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (สมมุติผลของโครงการออกมาดี) ก็จะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของรายได้

หรือคุณภาพชีวิตที่ดี แล้วสื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ +1.0 ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใดๆ ระหว่าง ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและผลลัพธ์ระดับที่สองแล้ว สื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ 0

จากแนวคิดในทฤษฎีของ Vroom สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เกิดจาก ความคิดของบุคคลในการตั้งความคาดหวังในสิ่งที่กระทำ ซึ่งความคาดหวังนั้นมักเป็นไปตาม ค่านิยมของตน ทำให้บุคคลพยายามทำให้ได้ หากสิ่งที่พยายามสอดคล้องกับความสามารถด้วย ก็จะเป็นแรงจูงใจที่เข้มข้นสำหรับบุคคล นอกจากนี้ ผลการศึกษาต่อเนื่องก็ช่วยสนับสนุนแนวคิด ดังกล่าว และยังได้ข้อสรุปเพิ่มขึ้นจากการที่บุคคลได้เข้าเฝ้าพบปะการทำงานของตนเป็นอย่างดี จึงเห็นได้ว่า แนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลทำงานก็คือการสร้าง ความคาดหวัง

สำหรับการวิจัยนี้ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของพนักงานที่จะประสบผลสำเร็จ ในการปฏิบัติงานโดยใช้กิจกรรม 5ส โดยทำงานได้สะดวก รวดเร็วขึ้น เกิดความสามัคคี ส่งเสริม การทำงานเป็นทีม สร้างความรับผิดชอบในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ช่วยพัฒนาสุขภาพจิต ลดความเสี่ยงและอุบัติเหตุในการทำงาน

บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

โครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล (M.R.T. Chaloem Ratchamongkhon Line) เดิมมีชื่อว่า โครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครระยะแรก สายสีน้ำเงิน (MRTA Initial System Project-Blue Line) เส้นทางหัวลำโพง-ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์-บางซื่อ โดยมีองค์การรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร หรือ รฟม. (Metropolitan Rapid Transit Authority-MRTA) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งตาม “พระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งองค์การรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร พ.ศ. 2535” สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นหน่วยงานเจ้าของโครงการและรับผิดชอบในการดำเนินงาน

อนึ่ง ชื่อโครงการ “รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล” อันมีความหมายว่า “งานเฉลิม ความเป็นมงคลแห่งความเป็นพระราชฯ” นั้น พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้ทรงมีพระกรุณาธิคุณ โปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อดังกล่าวให้แก่ รฟม. เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2542 รฟม. จึงได้ใช้ชื่อดังกล่าวแทนชื่อโครงการเดิมตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา ส่วน รฟม. ซึ่งจัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาฯ ในปี พ.ศ. 2535 นั้น ได้มีการยกฐานะและเปลี่ยนชื่อใหม่ตาม “พระราชบัญญัติการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543” เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2543 โดยได้เปลี่ยนชื่อจาก “องค์การ รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร (Metropolitan Rapid Transit Authority)” เป็น “การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่ง

ประเทศไทย (Mass Rapid Transit Authority of Thailand)” แต่ยังคงอักษรย่อ “รฟม.” และ “MRTA” ไว้เช่นเดิม พร้อมกับเพิ่มขอบเขตความรับผิดชอบการดำเนินงานโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนจากเดิมที่ครอบคลุมเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นครอบคลุมทั่วประเทศ

ตามข้อกำหนดของสัญญาสัมปทานโครงการรถไฟฟ้าใต้ดินนั้น ผู้ที่ชนะการประมูลจะต้องจัดตั้งบริษัทสัมปทานขึ้น ดังนั้น บริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน) ซึ่งเข้าประมูลงานร่วมกับบริษัท ABN Amro Asia Securities Trading จึงได้จัดตั้งบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ขึ้นเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2541 เพื่อให้เป็นผู้รับสัมปทานโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยมีรายละเอียดสรุปพอเป็นสังเขปได้ ดังนี้

ชื่อบริษัทสัมปทาน

ภาษาไทย: บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ภาษาอังกฤษ: Bangkok Metro Public Company Limited (BMCL)

สถานที่ตั้งของบริษัทฯ

587 ซ.อินทามระ 37 ชั้น 12 ถนนสุขุมวิทวินิจัย แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ
10320

ภารกิจของบริษัทฯ

“เราจะให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า ที่มีความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ และตรงเวลา เพื่อบรรเทาปัญหาการจราจร ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน”

วิสัยทัศน์ของบริษัทฯ

“เป็นหนึ่งในผู้ให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนชั้นนำของโลก ด้วยคุณภาพการบริการที่ประทับใจ”

คำขวัญประจำบริษัทฯ

การบริการอยู่เหนือสิ่งอื่นใด: Service Above All Else

วัตถุประสงค์การดำเนินกิจกรรม 5ส ภายในบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มดำเนินกิจกรรม 5ส ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2547 โดยได้จัดการอบรมให้ความรู้และจัดการศึกษาดูงานยังหน่วยงานภายนอกให้แก่คณะทำงานที่เกี่ยวข้องและกำหนดให้ฝ่ายปฏิบัติการเริ่มดำเนินกิจกรรม 5ส เพื่อเป็นพื้นที่ตัวอย่าง แล้วจึงประกาศให้ฝ่ายอื่นๆ ดำเนินการต่อเนื่องกันไปจนครบทั้งบริษัทฯ ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2548

1. เพื่อนำกิจกรรม 5ส มาใช้เป็นพื้นฐานในการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพงานของบริษัทฯ
2. เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับ มีความเข้าใจและมีวินัยในการพัฒนาปรับปรุงงาน ตลอดจนให้ความสำคัญในคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้มีทีมงานที่ดี มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
4. เพื่อเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกในการพัฒนาและปรับปรุงงานให้มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น
5. เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาเข้าสู่ระบบคุณภาพในระดับที่สูงขึ้น

เป้าหมายของการดำเนินกิจกรรม 5ส ภายในบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1. สภาพสถานที่ทำงาน ภายในสำนักงาน มีความเป็นระเบียบ มีสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น
2. ทีมงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยบุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม
3. มีแนวทางการปรับปรุง และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม 5ส ภายในบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1. จัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจกรรม 5ส และประกาศนโยบาย
2. จัดหลักสูตรฝึกอบรม “แนวทางในการดำเนินกิจกรรม 5ส”
3. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อตรวจสอบ 5ส โดยคณะกรรมการกำกับดูแลกิจกรรม 5ส
4. การฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการตรวจสอบ 5ส”
5. เชิญชมการดำเนินกิจกรรม 5ส บริษัทดีเด่น
6. จัดแบ่งพื้นที่รับผิดชอบและตั้งทีมเพื่อดำเนินกิจกรรม 5ส
7. คณะทำงานฯ ถ่ายภาพ (ภาพนิ่ง และ VDO) ทุกพื้นที่ก่อนดำเนินกิจกรรม 5ส
8. จัดงานวันทำความสะอาดใหญ่ (Big Cleaning Day)
9. ดำเนินการ ส ที่ 1 สะสาง
10. ประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้นให้ทุกหน่วยงานดำเนินการวางแผนจัดกิจกรรม 5ส
11. ตรวจสอบพื้นที่โดยคณะทำงานฯ ถ่ายภาพพื้นที่หลังดำเนินกิจกรรม 5ส
12. จัดทำ VDO เปรียบเทียบ ภาพก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรม 5ส เพื่อเสนอแก่

คณะกรรมการฯ

13. คณะกรรมการฯ เดินตรวจผลงานและตัดสินผลงาน 5ส ดีเด่น
14. มอบรางวัล จัดงานวันมอบรางวัล 5ส ดีเด่น และปลูกต้นไม้ร่วมกัน
15. จัดตั้งคณะทำงานฯ โดยทั่วไปมีวาระ 1 ปี

ผลที่คาดว่าจะได้รับในการดำเนินกิจกรรม 5ส ภายในบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1. พนักงานมีระเบียบวินัย มากขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงาน
 2. สถานที่ทำงานสะอาดและเป็นระเบียบมากขึ้น ส่งผลให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น
- ทำให้อุบัติเหตุและความเสี่ยงต่างๆ ลดลง และมีความปลอดภัยในการทำงานมากขึ้น

3. ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ทำงาน ช่วยสร้างภาพพจน์ของบริษัทฯ ให้ดีขึ้น
4. พนักงานจะมีจิตสำนึกของการปรับปรุงคุณภาพ จึงไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น
5. เกิดความร่วมมือร่วมใจระหว่างพนักงานและภายในหน่วยงาน
6. ลดความสิ้นเปลืองในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ค่าน้ำ ค่าไฟ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาตัวแปร ความสัมพันธ์ของตัวแปร ตลอดจนผลการวิจัยเพื่อตรวจสอบและสนับสนุนการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ ดังนี้

ศศิญา (2541) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จในการทำกิจกรรม 5ส: กรณีศึกษา บริษัท ฝ้าจิบ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จในกิจกรรม 5ส ประกอบด้วย ปัจจัยความพร้อมของหน่วยงาน ปัจจัยความจริงจังของผู้บริหารระดับสูง ปัจจัยการเริ่มต้นจากการฝึกอบรม ปัจจัยการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน และปัจจัยการทำกิจกรรม 5ส ของบริษัท ฝ้าจิบ จำกัด (มหาชน) มากพอสมควร โดยสรุปการทำกิจกรรม 5ส สามารถประสบผลสำเร็จได้ถ้ามีการนำปัจจัยต่างๆ มาช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำกิจกรรม 5ส ให้ดียิ่งขึ้น

ัชชมาส (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานชายต่อการนำ 5ส มาใช้ในงานด้านบริการ พบว่า พนักงานชายมีความคิดเห็นในแนวทางที่ถูกต้องในการนำหลักของ 5ส มาใช้ในงานบริการ สำหรับแนวทางการปรับปรุงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยส่วนใหญ่พนักงานต้องการให้บริษัทมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ ระดับอายุ วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำ 5ส มาใช้

จุไรพร (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าที่มีต่อการทำกิจกรรม 5ส พบว่า บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส อยู่ในเกณฑ์ที่ดี บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าหน่วยงานมีความพร้อมในการทำกิจกรรม 5ส บุคลากร

และผู้บริหารหน่วยงานให้ความร่วมมือกันเป็นอย่างดี และมีความคิดเห็นว่า 5ส เป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงาน จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการทำกิจกรรม 5ส

สุทธิดา (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีต่อกิจกรรม 5ส ผลการวิจัยพบว่า ผู้มีประสบการณ์การทำงานน้อยจะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ได้ดีกว่าผู้มีประสบการณ์การทำงานมาก ส่วนอายุ การศึกษา และประสบการณ์การทำงานไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำกิจกรรม 5ส และบุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าหน่วยงานมีความพร้อมและเหมาะสมต่อการทำกิจกรรม 5ส อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยมีความสัมพันธ์และร่วมมือกันเป็นอย่างดี

โกสินธุ์ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินการ 5ส ต่อการเกิดอุบัติเหตุในโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษา ผลการวิจัยพบว่า พื้นที่ที่ทำการตรวจ 5ส แผนกและจำนวนปีที่ดำเนินการ 5ส มีผลต่ออัตราความถี่ของการเกิดอุบัติเหตุ นอกจากนี้ยังพบว่า พื้นที่ที่ทำการตรวจ 5ส ไตรมาสที่ดำเนินการ 5ส และแผนก มีผลต่อการตรวจประเมินผล 5ส และสามารถสรุปผลการเกิดอุบัติเหตุได้ว่า การเกิดอุบัติเหตุในการทำงานลดลงตามระยะเวลาในการดำเนินการ 5ส

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ประสบการณ์ในการทำงาน
4. ฝ่ายงานที่สังกัด

ปัจจัยด้านงาน

5. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส
6. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส
7. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส
8. การให้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำกิจกรรม 5ส
9. ความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส

ตัวแปรตาม

ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานด้าน ผู้รับบริการ พนักงานและองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ประสบการณ์ในการทำงาน
4. ฝ่ายงานที่สังกัด

ปัจจัยด้านงาน

5. การรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส
6. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส
7. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส
8. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
9. ความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส

ตัวแปรตาม

ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท
รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้
ในการปฏิบัติงานในด้าน
- ผู้รับบริการ
- พนักงาน
- องค์กร

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.1 เพศ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.2 อายุ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.4 ฝ่ายงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.1 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.2 ความรู้ความเข้าใจในเรื่อง 5ส มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.3 การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.4 การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำกิจกรรม 5ส มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.5 ความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ซึ่งประกอบด้วย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่นำมาศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของ บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 906 คน และได้ทำการศึกษาระหว่างวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2549 ถึงวันที่ 3 มีนาคม 2549 (ข้อมูลจากบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 24 เมษายน 2548)

ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยหลักการคำนวณของ Yamane (บุญธรรม, 2536: 68) ดังสูตร ต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ กำหนดให้เท่ากับ .05

$$\begin{aligned}\text{แทนค่า } n &= \frac{906}{1 + 906(.05^2)} \\ &= 277.48\end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 277 คน

2. ทำการหาจำนวนประชากรที่ต้องการสุ่มในแต่ละตำแหน่ง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละฝ่าย} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละฝ่าย}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 4 การสุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงาน

(หน่วย: คน)

ฝ่าย	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ	57	17
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	31	10
ฝ่ายการตลาดและพัฒนาเชิงพาณิชย์	23	7
ฝ่ายตรวจสอบภายใน	8	2
ฝ่ายปฏิบัติการ	787	241
รวม	906	277

3. ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยทำการจับสลากเลือกกลุ่มตัวอย่างจากรายชื่อทั้งหมดของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง ตามสัดส่วนที่คำนวณได้ข้างต้นโดยไม่มีการทดแทน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 8 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ฝ่ายงานที่สังกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale และเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

<u>การรับรู้ข่าวสาร</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จากการให้คะแนน ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 3 ระดับ โดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของการรับรู้ข่าวสาร ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส มาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” คำถามมีทั้งเชิงบวก และเชิงลบ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

<u>คำตอบ</u>	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
ใช่	1	0
ไม่ใช่	0	1

จากการให้คะแนนดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 3 ระดับ โดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{1 - 0}{3} = 0.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 0.00 – 0.33 หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส น้อย
 ค่าเฉลี่ย 0.34 – 0.66 หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 0.67 – 1.00 หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส มาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกิจกรรม 5ส ของพนักงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale คำถามเป็นเชิงบวกทั้งหมด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

<u>การมีส่วนร่วมกิจกรรม 5ส</u>	<u>คะแนน</u>
เป็นประจำ	2
เป็นบางครั้ง	1
ไม่เคยเลย	0

จากการให้คะแนน ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 3 ระดับ โดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{2 - 0}{3} = 0.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของการมีส่วนร่วม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 0.00 – 0.66 หมายถึง พนักงาน มีส่วนร่วมกิจกรรม 5ส น้อย
 ค่าเฉลี่ย 0.67 – 1.33 หมายถึง พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส ปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.34 – 2.00 หมายถึง พนักงานมีส่วนร่วมกิจกรรม 5ส มาก

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำกิจกรรม 5ส ลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale คำถามมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

<u>การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จากการให้คะแนน ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 3 ระดับ โดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

สามารถแปลความหมายของการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการทำกิจกรรม 5ส น้อย
 ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการทำกิจกรรม 5ส ปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการทำกิจกรรม 5ส มาก

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานจากการทำกิจกรรม 5ส ลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale คำถามเป็นเชิงบวกทั้งหมด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

<u>ความคาดหวัง</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จากการให้คะแนน ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 3 ระดับ โดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

สามารถแปลความหมายของความคาดหวังจากการทำกิจกรรม 5ส ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานมีความคาดหวังจากการทำกิจกรรม 5ส น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง พนักงานมีความคาดหวังจากการทำกิจกรรม 5ส ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายความว่า พนักงานมีความคาดหวังจากการทำกิจกรรม 5ส มาก

ส่วนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำ 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานโดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับบริการ ด้านพนักงาน และด้านองค์กร ลักษณะคำถามเป็นการนำมาตรวัดแบบ Likert มาปรับใช้ ซึ่งมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

<u>ความคิดเห็น</u>	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

จากการให้คะแนน ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 3 ระดับ โดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของความคิดเห็นต่อการนำ 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานมีความเห็นด้วยน้อยต่อการนำ 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง พนักงานมีความเห็นด้วยปานกลางต่อการนำ 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีความเห็นด้วยมากต่อการนำ 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 8 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยนำไปทดสอบหาความเที่ยงตรง และหาความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาความถูกต้อง โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยหรือไม่ แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา คือกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทฯ ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ด้วยการให้กรอกแบบสอบถามเป็นรายบุคคล เช่นเดียวกับการใช้แบบสอบถามตามสถานการณ์จริง จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นรายข้อโดยใช้วิธีของ Kuder Richardson (KR 20) สำหรับกรณีที่มีเพียง 2 คำตอบ และใช้สูตรของ Pearson Product Moment Correlation Coefficient และหาความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีวัดแบบ

Cronbach สำหรับกรณีที่มีคำตอบตั้งแต่ 2 คำตอบขึ้นไป เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของมาตรวัดตัวแปรแต่ละตัว

2.1 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7531

2.2 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7330

2.3 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านการมีส่วนร่วมกิจกรรม 5ส ของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8916

2.4 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8526

2.5 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความคาดหวังของพนักงานจากกิจกรรม 5ส ด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9418

2.6 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความคิดเห็นของพนักงานจากกิจกรรม 5ส ของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9418

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ข้อมูล และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย และนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

2. ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง และหาค่าความเชื่อมั่นแล้ว ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 277 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละ ใช้อธิบาย ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส การมีส่วนร่วมกิจกรรม 5ส การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความคาดหวังของพนักงานจากกิจกรรม 5ส และความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการนำ 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน
3. การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
4. การจำแนกหลาย (Multiple Classification Analysis หรือ MCA) ใช้ในการศึกษาหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนที่ใช้ในการวิจัย
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	หมายถึง	ขั้นแห่งความเป็นอิสระ
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป
Eta	หมายถึง	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามก่อนปรับตัวแปรอิสระทีละคู่
Beta	หมายถึง	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ละคู่ภายหลังที่ได้ปรับตัวแปรอิสระทั้งหมดแล้ว
R^2	หมายถึง	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตาม
R	หมายถึง	อัตราความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตาม

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็น รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 277 คนโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 277 ชุด ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยด้านงานของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และฝ่ายงานที่สังกัด

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล

(n=277)		
ข้อมูลด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
<u>1. เพศ</u>		
ชาย	154	55.6
หญิง	123	44.4
<u>2. อายุ (อายุเฉลี่ย 29.05 ปี)</u>		
22-25 ปี	41	14.8
26-30 ปี	164	59.3
31-35 ปี	50	18.1
ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป	22	7.8
<u>3. ระดับการศึกษา</u>		
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	19	6.9
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	245	88.4
ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	13	4.7
<u>4. ประสบการณ์ในการทำงาน</u>		
1 ปี	72	26.0
2 ปี	172	62.1
3 ปี	26	9.4
ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป	7	2.5

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=277)

ข้อมูลด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
5. ฝ่ายงานที่สังกัด		
ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ	17	6.1
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	10	3.6
ฝ่ายการตลาดและพัฒนาเชิงพาณิชย์	7	2.5
ฝ่ายตรวจสอบภายใน	2	0.7
ฝ่ายปฏิบัติการ	241	87.1

ตารางที่ 5 สามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 277 คนได้ดังนี้

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 44.4 เพศชาย ร้อยละ 55.6
2. อายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 29.05 ปี อายุต่ำสุด 22 ปี อายุสูงสุด 43 ปี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปีร้อยละ 59.3 รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปีร้อยละ 18.1 และกลุ่มที่มีอายุ 22-25 ปีร้อยละ 14.8 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7.8
3. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ร้อยละ 88.4 ระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่ามีเพียงร้อยละ 6.9 และระดับปริญญาโท หรือเทียบเท่า มีน้อยที่สุด ร้อยละ 4.7
4. ประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างทำงานในบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มาแล้ว 2 ปีมากที่สุด ร้อยละ 62.1 ประสบการณ์ต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 5 ปี รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน 1 ปี ร้อยละ 26.0 ส่วนกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 2.5

5. ฝ่ายงานที่สังกัด กลุ่มตัวอย่างสังกัดฝ่ายปฏิบัติการมากที่สุด ร้อยละ 87 สังกัดฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ มีเพียงร้อยละ 6.1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยด้านงานของกลุ่มตัวอย่าง

2.1 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของแหล่งข้อมูลข่าวสาร

(n=277)								
แหล่งข้อมูลข่าวสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. การเข้ารับการอบรม	11 (4.0)	95 (34.4)	114 (41.2)	45 (16.2)	12 (4.3)	3.17	.90	ปานกลาง
2. จากสื่อประชาสัมพันธ์ของบริษัท ได้แก่								
2.1 วารสารปลอด (วารสารของบริษัท)	20 (7.2)	63 (22.7)	186 (67.1)	7 (2.5)	1 (.4)	3.33	.66	ปานกลาง
2.2 บอร์ดประกาศข่าวสาร	17 (6.1)	66 (23.8)	185 (67.1)	9 (2.5)	0 (0)	3.32	.64	ปานกลาง
2.3 Metro Daily	28 (10.1)	74 (26.7)	167 (60.3)	8 (2.9)	0 (0)	3.44	.71	ปานกลาง
2.4 หนังสือเวียนภายในบริษัท	13 (4.7)	37 (13.4)	199 (71.8)	21 (7.6)	7 (2.5)	3.10	.69	ปานกลาง
2.5 การประชาสัมพันธ์ตามสาย	8 (2.9)	39 (14.1)	167 (60.3)	24 (8.7)	39 (14.1)	2.83	.93	ปานกลาง
3. จากเพื่อนร่วมงาน	13 (4.7)	83 (30.0)	133 (48.0)	37 (13.4)	11 (4.0)	3.18	.86	ปานกลาง
4. จากผู้บังคับบัญชา	53 (19.1)	146 (52.7)	65 (23.5)	11 (4.0)	2 (.7)	3.85	.79	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

(n=277)								
แหล่งข้อมูลข่าวสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
5. นิตยสาร สิ่งพิมพ์อื่นๆ	5 (1.8)	48 (17.3)	124 (44.8)	71 (25.6)	29 (10.5)	2.74	.92	ปานกลาง
6. อินเทอร์เน็ต	0 (0)	19 (6.9)	64 (23.1)	91 (32.9)	103 (37.2)	1.99	.93	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม						3.09	.40	ปานกลาง

ตารางที่ 6 สามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง โดย
มีค่าเฉลี่ยรวม 3.09 เมื่อพิจารณาจากแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับพบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูล
ข่าวสารจากผู้บังคับบัญชา (ข้อ 4) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมา คือ จาก Metro Daily ซึ่งเป็น
สื่อประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ (ข้อ 2.3) ค่าเฉลี่ย 3.44 และน้อยที่สุดจากอินเทอร์เน็ต (ข้อ 6)
ค่าเฉลี่ย 1.99

2.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ของกลุ่มตัวอย่าง

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	$\bar{X}$	S.D.	(n=277)	
					ระดับความรู้ความเข้าใจ	
1. 5ส เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ	263 (94.9)	14 (5.1)	.94	.21	มาก	
2. กิจกรรม 5ส ช่วยให้เกิดความสะดวกมากในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ (หยิบได้ง่าย หายก็รู้ คู่มือตามตา)	272 (98.2)	5 (1.8)	.98	.13	มาก	
3. กิจกรรม 5ส เป็นพื้นฐานของการเกิดสุขลักษณะ	277 (100.0)	0 (0)	1.00	.00	มาก	
*4. 5ส เป็นกิจกรรมที่ต้องทำที่บริษัท เท่านั้น ไม่เหมาะจะปฏิบัติที่บ้าน	21 (7.6)	256 (92.4)	.92	.26	มาก	
5. ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างในการทำกิจกรรม 5ส	253 (91.3)	24 (8.7)	.91	.28	มาก	
*6. หน่วยงานไม่จำเป็นต้องประชาสัมพันธ์กิจกรรม 5ส ให้พนักงานทราบ ก็สามารถประสบความสำเร็จได้	61 (22.0)	216 (78.0)	.77	.41	มาก	
7. 5ส ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	260 (93.9)	17 (6.1)	.93	.24	มาก	

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n=277)					
คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความรู้ความเข้าใจ
8. การทำกิจกรรม 5ส ช่วยสร้างนิสัย และสามารถนำไปสู่การพัฒนาผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน (เช่น ISO, TQM เป็นต้น)	273 (98.6)	4 (1.4)	.99	.11	มาก
9. 5ส ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบริษัทฯ	272 (98.2)	5 (1.8)	.98	.12	มาก
10. กิจกรรม 5ส จะประสบผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับความร่วมมืออย่างจริงจังของผู้บริหารและพนักงานทุกคน	273 (98.9)	3 (1.1)	.99	.11	มาก
11. หัวใจของ ส.สะสาง คือ มีแต่ของจำเป็นเท่านั้นในสถานที่ทำงาน	183 (66.1)	94 (33.9)	.66	.47	ปานกลาง
12. การสะสาง คือ การแยกของที่ไม่จำเป็นออกจากของที่จำเป็น และต้องทำการจัดของที่ไม่จำเป็นออกไป	260 (93.9)	17 (6.1)	.93	.24	มาก
13. ส.สุขลักษณะ คือ การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานให้มีมาตรฐานดีตลอดเวลา	270 (97.5)	7 (2.5)	.97	.16	มาก
14. สุขลักษณะที่ดีของสำนักงาน ช่วยให้พนักงานไม่เบื่อหน่ายกับการทำงาน	253 (91.3)	24 (8.7)	.91	.29	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n=277)					
คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความรู้ความเข้าใจ
15. ส.สร้างนิสัย เป็นประโยชน์ในการสร้างบริการที่ดี และส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพ	273 (98.6)	4 (1.4)	.98	.12	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม			.92	.07	มาก

* เป็นคำถามที่ตอบว่า “ไม่ใช่”

ตารางที่ 7 สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าพิจารณาโดยรวม กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม .92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเรื่องที่กิจกรรม 5ส เป็นพื้นฐานของการเกิดสุขลักษณะ (ข้อ 3) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00 รองลงมา ได้แก่ การทำกิจกรรม 5ส ช่วยสร้างนิสัย สามารถนำไปสู่การพัฒนาผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน เช่น ISO, TQM เป็นต้น (ข้อ 8) และกิจกรรม 5ส จะประสบผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับการร่วมมืออย่างจริงจังของผู้บริหารและพนักงานทุกคน (ข้อ 10) โดยมีค่าเฉลี่ย .99 เท่ากัน ทั้งสองข้อ ส่วนเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ หัวใจของ ส.สะสาง คือ มีแต่ของจำเป็นเท่านั้นในสถานที่ทำงาน (ข้อ 11) ค่าเฉลี่ย .66

2.3 การมีส่วนร่วมกิจกรรม 5ส

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีส่วนร่วม
กิจกรรม 5ส ของกลุ่มตัวอย่าง

กิจกรรม						(n=277)
	เป็นประจำ	บางครั้ง	ไม่เคยเลย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
1. ขจัดของที่ไม่จำเป็นในการทำงาน	159 (57.4)	117 (42.2)	1 (.4)	1.57	.50	มาก
2. จัดเก็บข้อมูลและไฟล์งานใน เครื่องคอมพิวเตอร์โดยแยกเป็น Folder ต่างๆ	142 (51.3)	83 (30.0)	52 (18.8)	1.32	.77	ปานกลาง
3. ทำกิจกรรม 5ส และดูแลพื้นที่ ที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ	201 (72.6)	75 (27.1)	1 (.4)	1.72	.45	มาก
4. ทำกิจกรรม 5ส ในเวลาที่บริษัทฯ กำหนดให้ (ทุกวันศุกร์ เวลา 16.00-17.00 น.)	91 (32.9)	130 (46.9)	56 (20.2)	1.12	.71	ปานกลาง
5. ฝ่ายงานของท่านส่งตัวแทน เพื่อเข้าร่วมประชุม และติดตาม การดำเนินกิจกรรม 5ส อย่างต่อเนื่อง	160 (57.8)	97 (35.0)	20 (7.2)	1.50	.62	มาก
6. จัดเก็บเอกสารตามหมวดหมู่ โดยแบ่งแยกประเภทอย่างชัดเจน	232 (83.8)	44 (15.9)	1 (.4)	1.83	.38	มาก
7. ติดป้ายแสดงรายละเอียดบนกล่อง เอกสารที่ต้องเก็บไว้เป็นเวลานาน	223 (80.5)	47 (17.0)	7 (2.5)	1.77	.47	มาก
8. จัดโต๊ะทำงานและอุปกรณ์ สำนักงานตามรูปแบบ ที่คณะกรรมการ 5ส กำหนด	207 (74.7)	70 (25.3)	0 (0)	1.74	.43	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n=277)							
กิจกรรม	เป็นประจำ	บางครั้ง	ไม่เคยเลย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม	
9. ทบทวนและปฏิบัติ 4ส แรก อย่างต่อเนื่อง (ส.สะอาด ส.สวดก ส.สะอาด และ ส.สุขลักษณะ)	167 (60.3)	107 (38.6)	3 (1.1)	1.59	.51	มาก	
10. ทำความสะอาด ปิดฝุ่น เช็ดถู อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สำนักงาน เช่น โต๊ะทำงาน คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เป็นต้น	180 (65.0)	91 (32.9)	6 (2.2)	1.62	.52	มาก	
11. สังเกตดูเครื่องมือ เครื่องจักร หรืออุปกรณ์ต่างๆ ว่ามีสิ่งผิดปกติ ใดๆ หรือไม่	215 (77.6)	59 (21.3)	3 (1.1)	1.76	.44	มาก	
12. จัดเก็บอุปกรณ์ สิ่งของในที่ เหมาะสม และคำนึงถึงหลักความ ปลอดภัย เช่น วัตถุไวไฟ สารเคมี ฯลฯ	242 (87.4)	30 (10.8)	5 (1.8)	1.85	.40	มาก	
13. จัดทำป้าย ดัชนีบ่งชี้แสดงรายการ สำหรับแฟ้มเอกสารหรือสิ่งของ ที่จัดเก็บในตู้	223 (80.5)	51 (18.4)	3 (1.1)	1.79	.43	มาก	
14. จัดทำหมายเลข หรือเลขรหัสกำกับ สำหรับกุญแจและวัสดุต่างๆ เพื่อ ความสะดวกในการค้นหา	215 (77.6)	50 (18.1)	12 (4.3)	1.73	.53	มาก	
15. จัดเก็บอุปกรณ์เข้าที่ทุกครั้งหลัง การใช้งานเพื่อความ สะดวก รวดเร็วในการใช้งานครั้งต่อไป	241 (87.0)	34 (12.3)	2 (.7)	1.86	.36	มาก	

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n=277)						
กิจกรรม	เป็นประจำ	บางครั้ง	ไม่เคยเลย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
16. ตรวจสอบเช็คสภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ชำรุดเสียหาย เพื่อให้ อยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน	240 (86.6)	32 (11.6)	5 (1.8)	1.84	.40	มาก
17. แยกของที่ไม่จำเป็นหรืออุปกรณ์ สำนักงานที่มีมากเกินไปจนความจำเป็น เพื่อเก็บไว้ในพื้นที่ส่วนกลาง	207 (74.7)	66 (23.8)	4 (1.4)	1.73	.47	มาก
18. เข้าร่วมกิจกรรม Big Cleaning Day ของ บริษัทฯ	150 (54.2)	81 (29.2)	46 (16.6)	1.37	.75	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม				1.65	.29	มาก

ตารางที่ 8 สามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมกิจกรรม 5ส ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 1.65 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการจัดเก็บอุปกรณ์เข้าที่ทุกครั้งหลังการใช้งาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้งานในครั้งต่อไป (ข้อ 15) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.86 รองลงมา ได้แก่ การจัดเก็บอุปกรณ์ สิ่งของในที่ที่เหมาะสม และคำนึงถึงหลักความปลอดภัย เช่น วัตถุไวไฟ สารเคมี ฯลฯ (ข้อ 12) ค่าเฉลี่ย 1.85 และตรวจสอบเช็คสภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ชำรุดเสียหาย เพื่อให้ให้อยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน (ข้อ 16) ค่าเฉลี่ย 1.84 ส่วนข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ การทำกิจกรรม 5ส ในเวลาที่บริษัทฯ กำหนดให้ (ข้อ 4) ค่าเฉลี่ย 1.12

2.4 การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำกิจกรรม 5ส ของกลุ่มตัวอย่าง

(n=277)								
ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการสนับสนุน
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านทำกิจกรรม 5ส เป็นตัวอย่าง	88 (31.8)	113 (40.8)	62 (22.4)	8 (2.9)	6 (2.2)	3.97	.92	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้การสนับสนุนการทำกิจกรรม 5ส โดยจัดหางบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอ	64 (23.1)	124 (44.8)	70 (25.3)	12 (4.3)	7 (2.5)	3.81	.92	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและสนับสนุนโดยจัดการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในเรื่องกิจกรรม 5 ส	64 (23.1)	132 (47.7)	64 (23.1)	11 (4.0)	6 (2.2)	3.85	.89	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส	94 (33.9)	136 (49.1)	42 (15.2)	4 (1.4)	1 (.4)	4.14	.74	มาก
*5. ความสนใจของผู้บังคับบัญชาต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับ 5ส จากผู้ใต้บังคับบัญชา	12 (4.3)	27 (9.7)	72 (26.0)	94 (33.9)	72 (26.0)	3.67	1.0	มาก
6. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับกิจกรรม 5ส และเข้าร่วมกิจกรรมทุกครั้ง	70 (25.3)	134 (48.4)	63 (22.7)	6 (2.2)	4 (1.4)	3.93	.83	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

(n=277)								
ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการสนับสนุน
7. ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาและแนะแนวทางการทำกิจกรรม 5ส ได้	66 (23.8)	136 (49.1)	64 (23.1)	8 (2.9)	3 (1.1)	3.91	.82	มาก
8. ผู้บังคับบัญชาติดตามและประเมินผลการทำงาน 5ส อย่างต่อเนื่อง	71 (25.6)	140 (50.5)	53 (19.1)	11 (4.0)	2 (.7)	3.96	.82	มาก
9. ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์ของกิจกรรม 5ส จึงจัดให้ 5ส เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายบริษัท	104 (37.5)	136 (49.1)	34 (12.3)	1 (.4)	2 (.7)	4.22	.72	มาก
10. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับการทำกิจกรรม 5ส โดยมีการจัดประกวดและมอบรางวัลให้กับหน่วยงานที่ชนะการประกวด 5ส ดีเด่น	94 (33.9)	122 (44.0)	42 (15.2)	14 (5.1)	5 (1.8)	4.03	.92	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.95	.62	มาก

* คำถามเชิงลบ

ตารางที่ 9 สามารถอธิบายได้ว่าถ้าพิจารณาโดยรวมการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำกิจกรรม 5ส ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.95 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์ของกิจกรรม 5ส จึงจัดให้ 5ส เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายบริษัท (ข้อ 9) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.22 รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส (ข้อ 4) ค่าเฉลี่ย 4.14 และการสนับสนุนน้อยกว่าข้ออื่นๆ ได้แก่ ความสนใจของผู้บังคับบัญชาต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับ 5ส จากผู้ใต้บังคับบัญชา (ข้อ 5) ค่าเฉลี่ย 3.67

2.5 ความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส ของกลุ่มตัวอย่าง

(n=277)								
ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. 5ส ช่วยให้ท่านทำงานได้สะดวก รวดเร็วขึ้น	141 (50.9)	111 (40.1)	21 (7.6)	4 (1.4)	0 (0)	4.40	.69	มาก
2. 5ส ช่วยให้พื้นที่ปฏิบัติงานสะอาดตาเป็นการพัฒนาสุขภาพจิตพนักงาน	149 (53.8)	112 (40.4)	14 (5.1)	2 (.7)	0 (0)	4.47	.62	มาก
3. ฝ่ายงานที่ท่านสังกัดอยู่อาจได้รับรางวัลในการประกวดกิจกรรม 5ส ครั้งต่อไป	111 (40.1)	107 (38.6)	48 (17.3)	10 (3.6)	1 (.4)	4.14	.85	มาก
4. 5ส ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานต้องดีขึ้นเมื่อทำ 5ส	114 (41.2)	128 (46.2)	31 (11.2)	3 (1.1)	1 (.4)	4.26	.72	มาก
5. 5ส ทำให้พัฒนาตนเองมีความคิดสร้างสรรค์และกล้าตัดสินใจมากขึ้น	104 (37.5)	123 (44.4)	39 (14.1)	11 (4.0)	0 (0)	4.15	.80	มาก
6. 5ส ช่วยลดความเสี่ยงและอุบัติเหตุในการทำงานได้	126 (45.5)	128 (46.2)	21 (7.6)	2 (.7)	0 (0)	4.36	.65	มาก
7. 5ส ช่วยลดต้นทุนด้านงบประมาณการจัดซื้อและซ่อมบำรุง	110 (39.7)	114 (41.2)	44 (15.9)	9 (3.2)	0 (0)	4.36	.65	มาก

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(n=277)								
ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
8. 5ส ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และสร้างความรับผิดชอบในการทำงาน	118 (42.6)	116 (41.9)	37 (13.4)	5 (1.8)	1 (.4)	4.24	.77	มาก
9. 5ส เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและเสริมสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า	109 (39.4)	127 (45.8)	37 (13.4)	4 (1.4)	0 (0)	4.23	.73	มาก
10. 5ส ทำให้พนักงานมั่นใจในการทำงานเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีให้บริษัทฯ	117 (42.2)	131 (47.3)	25 (9.0)	4 (1.4)	0 (0)	4.30	.69	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.27	.60	มาก

ตารางที่ 10 สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าพิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังจากการทำกิจกรรม 5ส อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยรวม 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังว่าการทำกิจกรรม 5ส ช่วยให้พื้นที่ปฏิบัติงานสะอาดตา เป็นการพัฒนาสุขภาพจิตพนักงาน (ข้อ 2) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมา คือ การทำกิจกรรม 5ส ช่วยให้ทำงานได้สะดวก รวดเร็วขึ้น (ข้อ 1) ค่าเฉลี่ย 4.40 และ 5ส ช่วยลดต้นทุนด้านงบประมาณการจัดซื้อและซ่อมบำรุง (ข้อ 7) ค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ ฝ่ายงานที่ท่านสังกัดอยู่อาจได้รับรางวัลในการประกวดกิจกรรม 5ส ครั้งต่อไป (ข้อ 3) ค่าเฉลี่ย 4.14

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกเป็นรายด้าน

(n=277)			
ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ผู้รับบริการ	4.20	.63	มาก
พนักงาน	4.22	.65	มาก
องค์กร	4.09	.55	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17	.57	มาก

ตารางที่ 11 สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าพิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยมากในการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า การนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นให้ประโยชน์ต่อพนักงานมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมา คือ ต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนในด้านประโยชน์ต่อองค์กรนั้นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นน้อยกว่าด้านอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 4.09

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=277)								
ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านผู้รับบริการ								
1. 5ส ช่วยให้ผู้รับบริการ พึงพอใจ	115 (41.5)	119 (43.0)	39 (14.1)	4 (1.4)	0 (0)	4.24	.74	มาก
2. เมื่อทำกิจกรรม 5ส แล้ว เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความพร้อมในการให้ บริการมากขึ้น	114 (41.5)	124 (44.8)	37 (13.4)	2 (.7)	0 (0)	4.26	.71	มาก
3. 5ส ช่วยให้ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่รวดเร็ว ในการติดต่อสอบถาม ข้อมูล เนื่องจากมีการ จัดเก็บเอกสารเป็น หมวดหมู่และสะดวก ในการค้นหา	113 (40.8)	142 (51.3)	21 (7.6)	1 (.4)	0 (0)	4.32	.62	มาก
4. 5ส ส่งเสริมความปลอดภัย สร้างความมั่นใจให้แก่ ผู้รับบริการในการเลือก ใช้บริการ	108 (39.0)	129 (46.6)	37 (13.4)	3 (1.4)	0 (0)	4.23	.71	มาก
5. 5ส ช่วยลดความล่าช้า ในการให้บริการ	103 (37.2)	113 (40.8)	46 (16.6)	10 (3.6)	5 (1.8)	4.07	.91	มาก
6. 5ส เป็นหลักประกันว่า การบริการมีคุณภาพ	98 (35.4)	114 (41.2)	56 (20.2)	9 (3.2)	0 (0)	4.08	.82	มาก

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n=277)								
ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ถี่เห็น
7. 5สช่วยเสริมสร้าง ความนิยม ชมชอบจาก ผู้รับบริการ	97 (35.0)	122 (35.0)	53 (44.0)	5 (1.8)	0 (0)	4.12	.77	มาก
8. 5ส ทำให้ผู้รับบริการเกิด ความเชื่อถือในบริษัทฯ	105 (37.9)	128 (46.2)	39 (14.1)	5 (1.8)	0 (0)	4.20	.74	มาก
9. 5ส ทำให้ผู้รับบริการ มีความมั่นใจต่อบริการ ที่ได้รับ	99 (35.7)	128 (46.2)	46 (16.6)	4 (1.4)	0 (0)	4.16	.74	มาก
10. 5สช่วยเสริมสร้าง ภาพลักษณ์ของสถานที่ ทำงาน เช่น สถานที่ สะอาด ปราศจาก ฝุ่นละออง	136 (49.1)	113 (40.8)	23 (8.3)	5 (1.8)	0 (0)	4.37	.71	มาก
ด้านพนักงาน								
11. 5ส มีส่วนช่วยให้พนักงาน ใช้อุปกรณ์การทำงาน อย่างระมัดระวังและ จัดเก็บอย่างเหมาะสม	117 (42.2)	131 (47.3)	29 (10.5)	0 (0)	0 (0)	4.31	.65	มาก
12. 5ส กระตุ้นให้พนักงาน เกิดจิตสำนึกและตระหนัก ในเรื่องความปลอดภัย	121 (43.7)	126 (45.5)	28 (10.1)	2 (.7)	0 (0)	4.32	.68	มาก
13. 5ส ช่วยสร้างนิสัยและ ปลูกฝังให้พนักงาน มีระเบียบวินัยทั้งขณะ ปฏิบัติงานและในชีวิต ประจำวัน	129 (46.6)	125 (45.1)	21 (7.6)	2 (.7)	0 (0)	4.37	.66	มาก

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n=277)								
ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
14. 5ส ช่วยลดความเสี่ยงและ อุบัติเหตุในการทำงานได้	124 (44.8)	115 (41.5)	35 (12.6)	3 (1.1)	0 (0)	4.29	.72	มาก
15. 5ส ทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงาน ร่วมกันเป็นทีม	116 (41.9)	124 (44.8)	28 (10.1)	8 (2.9)	1 (.4)	4.24	.77	มาก
16. 5ส ส่งเสริมให้พนักงาน มีส่วนร่วมในการใช้ ความรู้อันนำไปสู่ ประสิทธิภาพในการ ทำงาน	115 (41.5)	122 (44.0)	37 (13.4)	3 (1.1)	0 (0)	4.25	.72	มาก
17. 5ส ส่งเสริมให้พนักงาน รักและผูกพันกับบริษัท	95 (34.3)	94 (33.9)	64 (23.1)	13 (4.7)	11 (4.0)	3.89	1.05	มาก
18. 5ส กระตุ้นให้พนักงาน ปรับปรุงความสะอาด ของสถานที่ทำงานให้ ดีขึ้น	122 (44.0)	120 (43.3)	31 (11.2)	4 (1.4)	0 (0)	4.29	.72	มาก
19. 5ส ช่วยสร้างทัศนคติที่ดี ต่อเพื่อนร่วมงาน	90 (32.5)	118 (42.6)	57 (20.6)	7 (2.5)	5 (1.8)	4.01	.89	มาก
20. 5ส เป็นการวางรากฐาน ในการพัฒนาตนเองของ พนักงาน	117 (42.2)	123 (44.4)	30 (10.8)	6 (2.2)	1 (.4)	4.25	.76	มาก

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n=277)								
ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
ด้านองค์กร								
21. 5ส ช่วยสร้างจิตสำนึกและ สร้างวินัยในการทำงาน ส่งเสริมให้องค์กรมุ่งสู่ ความเป็นเลิศ	111 (40.1)	136 (49.1)	27 (9.7)	2 (.7)	1 (.4)	4.27	.69	มาก
22. 5ส ช่วยให้เกิดการประหยัด วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ของ องค์กร	111 (40.1)	124 (44.8)	40 (14.4)	2 (.7)	0 (0)	4.24	.71	มาก
23. 5ส ช่วยประหยัด งบประมาณในการจัดซื้อ และซ่อมบำรุง	101 (36.5)	131 (47.3)	36 (13.0)	7 (2.5)	2 (.7)	4.16	.79	มาก
24. 5ส สร้างสุขลักษณะและ ส่งเสริมภาพลักษณ์ของ องค์กร	117 (42.2)	128 (46.2)	31 (11.2)	1 (.4)	0 (0)	4.30	.67	มาก
25. 5ส สร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี ในองค์กร	126 (45.5)	128 (46.2)	23 (8.3)	0 (0)	0 (0)	4.37	.63	มาก
*26. การทำกิจกรรม 5ส เป็น การเสียเวลา เนื่องจาก ต้องจัดสถานที่ให้เป็น ระเบียบทุกครั้งหลัง เลิกงาน	65 (23.5)	67 (24.2)	37 (13.4)	44 (15.9)	64 (23.1)	2.90	1.50	ปานกลาง
27. 5ส เป็นแนวทางให้กับ ผู้บริหารในการปรับปรุง การบริหารภายในองค์กร	92 (33.2)	132 (47.7)	48 (17.3)	5 (1.8)	0 (0)	4.12	.75	มาก

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n=277)								
ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
28. 5ส เป็นพื้นฐานในการ พัฒนาองค์กรไปสู่ เทคโนโลยีระดับสูงขึ้น ในอนาคต	94 (33.9)	126 (45.5)	51 (18.4)	5 (1.8)	1 (.4)	4.10	.78	มาก
*29. 5สไม่ช่วยให้อุบัติเหตุ ในการทำงานลดลง	15 (5.4)	36 (13.0)	29 (10.5)	82 (29.6)	115 (41.5)	3.88	1.23	มาก
30. 5ส ช่วยยืดอายุการใช้งาน ของเครื่องจักร	101 (36.5)	104 (37.5)	61 (22.0)	8 (2.9)	3 (1.1)	4.05	.89	มาก
31. 5ส ส่งเสริมให้พนักงาน มีสุขภาพจิตดี และ มีความพร้อมในการ ปฏิบัติงาน	106 (38.3)	125 (45.1)	41 (14.8)	4 (1.4)	1 (.4)	4.19	.76	มาก
32. 5ส ทำให้มีพื้นที่ในการ ทำงานมากขึ้น	114 (41.2)	121 (43.7)	40 (14.4)	1 (.4)	1 (.4)	4.29	.73	มาก
33. 5ส ทำให้มีพื้นที่ว่าง โล่ง สะอาด สามารถ สังเกต เห็นสิ่งผิดปกติได้โดยง่าย เช่น น้ำมันรั่ว ฯลฯ	133 (48.0)	117 (42.2)	22 (7.9)	3 (1.1)	2 (.7)	4.35	.76	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.17	.56	มาก

* ข้อความเชิงลบ

ตารางที่ 12 สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า 5ส ช่วยสร้างนิสัย และปลูกฝังให้พนักงานมีระเบียบวินัยทั้งในขณะปฏิบัติงานและในชีวิตประจำวัน (ข้อ 13) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมา มีค่าเฉลี่ย 4.31 คือ 5ส มีส่วนช่วยให้พนักงานใช้อุปกรณ์

การทำงานอย่างระมัดระวังและจัดเก็บอย่างเหมาะสม (ข้อ 11) และน้อยกว่าข้ออื่นๆ เห็นด้วยว่า 5ส ช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน (ข้อ 19) ค่าเฉลี่ย 4.01

ในการพิจารณาเป็นรายชื่อของแต่ละด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านผู้รับบริการ ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด คือ 5ส ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสถานที่ทำงาน เช่น สถานที่สะอาด ปราศจากฝุ่นละออง (ข้อ 10) ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมา มีความเห็นด้วย ในเรื่อง 5ส ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วในการติดต่อสอบถามข้อมูล เนื่องจากมีการจัดเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่และสะดวกในการค้นหา (ข้อ 3) ค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนประเด็นที่เห็นด้วยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ 5ส ช่วยลดความล่าช้า ในการให้บริการ (ข้อ 5) ค่าเฉลี่ย 4.07

ด้านพนักงาน ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด คือ 5ส ช่วยสร้างนิสัย และปลูกฝังให้พนักงานมีระเบียบวินัย ทั้งในขณะปฏิบัติงานและในชีวิตประจำวัน (ข้อ 13) ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมา มีความเห็นด้วยในเรื่อง 5ส มีส่วนช่วยให้พนักงานใช้อุปกรณ์การทำงานอย่างระมัดระวัง และจัดเก็บอย่างเหมาะสม (ข้อ 11) ค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนประเด็นที่เห็นด้วยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ 5ส ส่งเสริมให้พนักงานรักและผูกพันกับบริษัทฯ (ข้อ 17) ค่าเฉลี่ย 3.89

ด้านองค์กร ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด คือ 5ส สร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในองค์กร (ข้อ 25) ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมา มีความเห็นด้วยในเรื่อง 5ส ทำให้มีพื้นที่ว่าง โล่ง สะอาด สามารถสังเกตเห็นสิ่งผิดปกติได้โดยง่าย เช่น น้ำมันรั่ว ฯลฯ (ข้อ 33) ค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนประเด็นที่เห็นด้วยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ การทำกิจกรรม 5ส เป็นการเสียเวลาเนื่องจากต้องจัดสถานที่ให้เป็นระเบียบ ทุกครั้งหลังเลิกงาน (ข้อ 26) ซึ่งเป็นคำถามเชิงลบ ค่าเฉลี่ย 2.90

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ในส่วนนี้เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านโครงการกับตัวแปรตาม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.1 เพศ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.2 อายุ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.4 ฝ่ายงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์การผันแปรเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการนำ 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานกับปัจจัยด้านบุคคล

ที่มาของตัวแปร	ผลรวม ยกกำลังสอง	df	ค่าเฉลี่ยยก กำลังสอง	F	ระดับนัย สำคัญของ F
ตัวแปรอิสระ	3950.641	8	439.830	1.421	.188
เพศ	352.659	1	352.659	1.015	.315
อายุ	991.398	2	495.699	1.426	.242
ประสบการณ์	133.656	2	66.828	.192	.825
ฝ่ายงานที่สังกัด	2472.902	1	2472.902	7.116	.008*
ค่าผันแปรที่อธิบายได้	3950.641	8	493.830	1.421	.188
การผันแปรที่เหลือ	93137.800	268	347.529		
การผันแปรทั้งหมด	97088.440				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 13 แสดงการวิเคราะห์การแปรผันเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ฝ่ายงานที่สังกัด เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระแต่ละตัวพบว่า ฝ่ายงานที่สังกัดเป็นตัวแปรเดียวที่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านบุคคลอื่น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความคิดเห็นของพนักงาน สรุปได้ว่า ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1.4 แต่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1.1, 1.2 และ 1.3

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์จำแนกหมู่เกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการนำ 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานกับปัจจัยด้านบุคคล

(n=277)			
ตัวแปรและกลุ่มย่อย	จำนวน	ค่าเฉลี่ยก่อนการปรับตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ยหลังการปรับตัวแปรอิสระ
เพศ			
ชาย	154	136.6234	136.3220
หญิง	123	138.8943	139.2716
		Eta = .060	Beta = .078
อายุ			
ต่ำกว่า 29 ปี	143	139.0559	138.3321
29 ปีขึ้นไป	134	136.1119	136.8843
		Eta = .078	Beta = .038
ประสบการณ์ในการทำงาน			
1 ปี	72	139.3750	138.8765
2 ปี	172	137.3140	136.9028
3 ปี	33	135.4848	138.7152
		Eta = .063	Beta = .050

ตารางที่ 14 (ต่อ)

(n=277)			
ตัวแปรและกลุ่มย่อย	จำนวน	ค่าเฉลี่ยก่อนการ ปรับตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ยหลังการ ปรับตัวแปรอิสระ
ฝ่ายงานที่สังกัด			
ฝ่ายปฏิบัติการ	241	138.7344	138.9415
ฝ่ายบริหารทั่วไป	36	130.2500	128.8639
		Eta = .152	Beta = .181
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กำลังสอง (R^2)			
			.188
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R)			
			.035

ตารางที่ 14 แสดงการวิเคราะห์จำแนกพหุเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยด้านบุคคลทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และฝ่ายงานที่สังกัด พบว่า ก่อนการปรับตัวแปรอิสระ ฝ่ายงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด (Eta = .152) รองลงมา คือ อายุ (Eta = .078) ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) น้อยที่สุด คือ เพศ (Eta = .060)

จากการวิเคราะห์การผันแปรและการวิเคราะห์การจำแนกพหุข้างต้น สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และฝ่ายงานที่สังกัด ได้ดังนี้

ฝ่ายงานที่สังกัด เป็นตัวแปรเดียวที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ทั้งก่อนและหลังการปรับค่าตัวแปรอิสระ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ มีความเห็นด้วยต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน มากกว่าพนักงานฝ่ายบริหารทั่วไป คือ (ค่าเฉลี่ยก่อนปรับตัวแปรอิสระ 138.7344 และ 130.2500 ค่าเฉลี่ยหลังปรับตัวแปรอิสระ 138.9451 และ 128.8639 ตามลำดับ)

อย่างไรก็ตามแม้ว่าตัวแปรอื่นไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน แต่มีประเด็นที่น่าสนใจเกิด ดังนี้

เพศ ทั้งก่อนและหลังปรับตัวแปรอิสระ เพศหญิงเห็นด้วยต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน มากกว่าเพศชาย (ค่าเฉลี่ยก่อนปรับตัวแปรอิสระ 138.8943 และ 136.6234 ค่าเฉลี่ยหลังการปรับตัวแปรอิสระ 139.2716 และ 136.3220)

อายุ ทั้งก่อนและหลังปรับตัวแปรอิสระ ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 29 ปี เห็นด้วยต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน มากกว่าผู้ที่มีอายุ 29 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยก่อนปรับตัวแปรอิสระ 139.0559 และ 136.1119 ค่าเฉลี่ยหลังปรับตัวแปรอิสระ 138.3321 และ 136.8843 ตามลำดับ)

ประสบการณ์ในการทำงาน ทั้งก่อนและหลังปรับตัวแปรอิสระ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 1 ปี เห็นด้วยต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 2 ปี และ 3-5 ปี (ค่าเฉลี่ยก่อนปรับตัวแปรอิสระ 139.3750, 137.3140 และ 135.4848 ค่าเฉลี่ยหลังปรับตัวแปรอิสระ 138.8765, 136.9028 และ 138.7152 ตามลำดับ)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.1 การรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.3 การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.4 การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.5 ความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์การผันแปรเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านงาน

ที่มาของตัวแปร	ผลรวม ยกกำลังสอง	df	ค่าเฉลี่ยยก กำลังสอง	F	ระดับนัยสำคัญ ของ F
<u>ตัวแปรอิสระ</u>	62352.574	5	12470.515	97.292	.000*
การรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส	4100.380	1	4100.380	31.990	.000*
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส	4341.647	1	4341.647	33.872	.000*
การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส	10962.347	1	10962.347	85.525	.000*
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	19869.837	1	19869.837	155.019	.000*
ความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส	23078.364	1	23078.364	180.051	.000*
ค่าผันแปรที่อธิบายได้	62352.574	5	12470.515	97.292	.000
การผันแปรที่เหลือ	34735.866	271	128.177		
การผันแปรทั้งหมด	97088.440	276	351.770		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 15 แสดงการวิเคราะห์การผันแปรเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย การรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส พบว่า เมื่อพิจารณาโดยรวมปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาตัวแปรปัจจัยด้านงานแต่ละตัวพบว่า ตัวแปรด้านงานทุกตัว มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปได้ว่า ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 และ 2.5

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์จำแนกหมู่เกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านงาน

ตัวแปรและกลุ่มย่อย	จำนวน	ค่าเฉลี่ยก่อนการ ปรับตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ยหลังการ ปรับตัวแปรอิสระ
<u>การรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส</u>			
การรับรู้น้อย	122	133.2951	136.5649
การรับรู้มาก	155	141.0452	138.4715
		Eta = .206	Beta = .051
<u>ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส</u>			
ความรู้ความเข้าใจน้อย	77	131.1429	135.7264
ความรู้ความเข้าใจมาก	200	140.1300	138.3653
		Eta = .215	Beta = .063
<u>การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส</u>			
มีส่วนร่วมน้อย	90	127.411	133.5929
มีส่วนร่วมมาก	187	142.5508	139.5756
		Eta = .379	Beta = .150
<u>การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา</u>			
สนับสนุนน้อย	129	126.1085	132.3915
สนับสนุนมาก	148	147.6757	142.1993
		Eta = .575	Beta = .261
<u>ความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส</u>			
คาดหวังน้อย	146	124.6096	127.6962
คาดหวังมาก	131	152.1450	148.7050
		Eta = .734	Beta = .560
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กำลังสอง (R^2)			.642
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R)			.801

ตารางที่ 16 แสดงการวิเคราะห์จำแนกพหุเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย การรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส พบว่า ทั้งก่อนและหลังการปรับค่าตัวแปรอิสระ ความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน มากที่สุด ($Eta = .734$, $Beta = .560$) รองลงมา คือ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ($Eta = .575$, $Beta = .261$) ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานน้อยที่สุด คือ การรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ($Eta = .206$, $Beta = .051$)

จากการวิเคราะห์การจำแนกพหุกับตัวแปรที่เป็นปัจจัยด้านงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า ตัวแปรด้านงานทุกตัว มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

การรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ทั้งก่อนและหลังการปรับค่าตัวแปรอิสระ ผู้ที่มีการรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส มาก มีความเห็นด้วยต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน มากกว่าผู้ที่มีการรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส น้อย (ค่าเฉลี่ยก่อนปรับตัวแปรอิสระ 141.0452 และ 133.2951 ค่าเฉลี่ยหลังปรับตัวแปรอิสระ 138.4715 และ 136.5649 ตามลำดับ)

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ทั้งก่อนและหลังการปรับค่าตัวแปรอิสระ ผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส มาก มีความเห็นด้วยต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานมากกว่า ผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส น้อย (ค่าเฉลี่ยก่อนปรับตัวแปร 140.1300 และ 131.1429 ค่าเฉลี่ยหลังปรับตัวแปรอิสระ 138.3653 และ 135.7264 ตามลำดับ)

การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ทั้งก่อนและหลังการปรับค่าตัวแปรอิสระ ผู้ที่มีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส มาก มีความเห็นด้วยต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน มากกว่าผู้ที่มีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส น้อย (ค่าเฉลี่ยก่อนปรับตัวแปร 142.5508 และ 127.4111 ค่าเฉลี่ยหลังปรับตัวแปรอิสระ 139.5756 และ 133.5929 ตามลำดับ)

การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ทั้งก่อนและหลังการปรับค่าตัวแปรอิสระ ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามาก มีความเห็นด้วยต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน มากกว่าผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาน้อย (ค่าเฉลี่ยก่อนปรับตัวแปร 147.6757 และ 126.1085 ค่าเฉลี่ยหลังปรับตัวแปรอิสระ 142.1993 และ 132.3915 ตามลำดับ)

ความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ทั้งก่อนและหลังการปรับค่าตัวแปรอิสระ ผู้ที่มีความคาดหวังจากกิจกรรม 5สมาก มีความเห็นด้วยต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน มากกว่าผู้ที่มีความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส น้อย (ค่าเฉลี่ยก่อนปรับตัวแปร 152.1450 และ 124.6096 ค่าเฉลี่ยหลังปรับตัวแปรอิสระ 148.7050 และ 127.6962 ตามลำดับ)

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 277 คน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 277 ชุด และได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีวิจัย การวิจัยครั้งนี้ มีตัวแปรต้นและตัวแปรตามหลายตัวแปร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.17 โดยมีความเห็นด้วยในด้านประโยชน์ต่อพนักงานมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22

การพิจารณาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านผู้รับบริการ พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความเห็นด้วยมากที่สุด คือ 5ส ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสถานที่ทำงาน เช่น สถานที่สะอาด ปราศจากฝุ่นละออง แสดงให้เห็นว่า พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความเห็นว่า บริเวณสำนักงานและพื้นที่ปฏิบัติงานที่มีความสะอาดนั้น จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้บริษัทฯ และช่วยให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่องานเกิดความเชื่อถือ ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับ สุทธิ (2547: 43) ที่กล่าวถึงเรื่องเทคนิคการบริหาร 5ส ว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม 5ส คือ ภาพพจน์ขององค์กรดีขึ้น สร้างความมั่นใจให้ลูกค้าและเจ้าของกิจการ

ส่วนความเห็นที่พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เห็นด้วยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ 5ส ช่วยลดความล่าช้าในการบริการ ค่าเฉลี่ย 4.07 แสดงให้เห็นว่า พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความเห็นว่ากิจกรรม 5ส ไม่ใช่ปัจจัยที่ช่วยลดความล่าช้าในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ เป็นการให้บริการในระบบขนส่งมวลชนซึ่งมีภารกิจที่สำคัญ คือ การให้บริการที่ปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ และตรงเวลา ดังนั้นการบริหารเวลาเพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา และเพื่อให้เกิดความล่าช้าน้อยที่สุดจึงเป็นสิ่งที่ปฏิบัติกันเป็นประจำอยู่แล้ว ถึงแม้จะไม่ได้นำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานก็ตาม ดังนั้นพนักงานจึงมีความคิดว่ากิจกรรม 5ส ไม่ใช่ปัจจัยที่ช่วยลดความล่าช้าในการให้บริการได้

ข้อที่เห็นด้วยน้อยรองลงมา คือ 5ส เป็นหลักประกันว่าบริการมีคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 4.08 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความเห็นว่า 5ส ไม่ใช่ปัจจัยหลักที่จะเอื้ออำนวยให้เกิดการบริการที่ดีมีคุณภาพ แต่อาจต้องอาศัยปัจจัยอื่นๆ ที่สำคัญเป็นส่วนประกอบจึงจะเกิดการบริการที่มีคุณภาพได้ เช่น ระบบเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและทันสมัย ระบบความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ บุคลากรที่มีความรับผิดชอบ มีระเบียบวินัย เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และรักงานบริการ เป็นต้น

ด้านพนักงาน พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความเห็นด้วยมากที่สุดว่า 5ส ช่วยสร้างนิสัย และปลูกฝังให้พนักงานมีระเบียบวินัย ทั้งในขณะปฏิบัติงานและในชีวิตประจำวัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 แสดงให้เห็นว่า พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

มีความเห็นว่ากิจกรรม 5ส นั้น เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานและสามารถนำไปปรับใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน รวมทั้งช่วยปลูกฝังให้เกิดระเบียบวินัยอีกด้วย

ส่วนความเห็นที่พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เห็นด้วยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ 5ส ส่งเสริมให้พนักงานรักและผูกพันกับบริษัท ค่าเฉลี่ย 3.89 แสดงให้เห็นว่า พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่า 5ส ไม่ใช่กิจกรรมหลักที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรักและผูกพันกับบริษัท แต่อาจต้องอาศัยปัจจัยอื่นๆ อีกหลายปัจจัยที่จะส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรักและผูกพันกับบริษัท เช่น ผู้บริหาร การบริหารงาน วัฒนธรรมองค์กร ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับ ตลอดจนถึงความชื่นชอบส่วนบุคคลของพนักงานที่มีต่องาน เป็นต้น

ข้อที่เห็นด้วยน้อยรองลงมา คือ 5ส ช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความเห็นว่า 5ส ไม่ใช่ปัจจัยที่ช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) นั้น เป็นองค์กรที่มีพนักงานจำนวนมาก และพนักงานแต่ละส่วนอาจให้ความสำคัญกับกิจกรรม 5ส แตกต่างกัน ลักษณะของการให้ความร่วมมือและความทุ่มเทในการทำกิจกรรม จึงแตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานบางส่วนอาจให้ความสำคัญต่อการทำกิจกรรม 5ส เป็นอย่างมาก โดยร่วมทำกิจกรรม และปฏิบัติตามข้อกำหนดของกิจกรรม 5ส ทุกประการ ในขณะที่พนักงานบางส่วนอาจไม่ให้ความสนใจในการทำกิจกรรมเท่าที่ควร จึงอาจเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งกันทางความคิดเห็นซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงานได้

ด้านองค์กร พนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความเห็นด้วยมากที่สุดว่า 5ส สร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.37 แสดงให้เห็นว่า กิจกรรม 5ส ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในด้านการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี สถานที่ทำงานมีชีวิตชีวา เป็นระเบียบเรียบร้อย และสะอาด เมื่อสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานดีก็จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความสุข เป็นการพัฒนาสภาพจิตใจที่ดีให้พนักงาน ทำให้เกิดการผลิตผลงานที่ดี มีคุณภาพ ในแง่ของการประกอบธุรกิจประเภทขนส่งมวลชนซึ่งเป็นงานบริการนั้น จะทำให้พนักงานมีสภาพจิตใจดี ลดความเครียดในการทำงาน และก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับ สุทธิ และเชษฐพงศ์ (2547: 5) ที่กล่าวถึงเรื่องเทคนิคการปฏิบัติ 5ส ว่า 5ส เป็นแนวคิดการจัด

ระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน เพื่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงการเพิ่มผลผลิต

ส่วนความเห็นที่พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เห็นด้วยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ การทำกิจกรรม 5ส เป็นการเสียเวลาเนื่องจากต้องจัดสถานที่ให้เป็นระเบียบทุกครั้งหลังเลิกงาน ซึ่งเป็นคำถามเชิงลบ ค่าเฉลี่ย 2.90 หมายความว่า พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เห็นว่า การต้องจัดเก็บเอกสารหรือการจัดเก็บพื้นที่ปฏิบัติงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยทุกครั้งหลังเลิกงานนั้นเป็นการเสียเวลา แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่า การที่ต้องคอยจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ และจัดสถานที่ทำงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ 5ส ตลอดเวลานั้นเป็นข้อเสียของกิจกรรม เช่น เก็บกวาดพื้นที่ให้สะอาด เป็นระเบียบ จัดโต๊ะและเก้าอี้ให้อยู่ในบริเวณที่กำหนดเท่านั้น จัดเรียงเอกสารเข้าตู้ทั้งที่ยังทำงานค้างค้างอยู่ ส่งผลให้การทำงานล่าช้าเพราะเสียเวลาไปกับการจัดระเบียบในพื้นที่ปฏิบัติงานก่อเกิดความรู้สึกทำงานไม่ต่อเนื่อง หรือมีความรู้สึกว่า ต้องเริ่มงานใหม่ทุกครั้ง เป็นต้น

ข้อที่เห็นด้วยน้อยรองลงมา คือ 5ส ไม่ช่วยให้อุบัติเหตุในการทำงานลดลง ซึ่งเป็นคำถามเชิงลบค่าเฉลี่ย 3.88 หมายความว่า พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เห็นว่า 5ส ไม่ใช่กิจกรรมที่ช่วยลดอุบัติเหตุในการทำงานได้ แสดงให้เห็นว่าพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความเห็นว่า กิจกรรม 5ส ไม่ใช่ปัจจัยหลักที่สามารถลดความเสี่ยง และอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานได้ อาจเป็นเพราะอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นส่วนมากมักเกิดจากความประมาท เลินเล่อ ความพลั้งเผลอ หรือไม่ระมัดระวัง ของพนักงานเอง เช่น ไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำในการใช้อุปกรณ์การทำงาน หยอกล้อกันในขณะที่ปฏิบัติงาน รวมถึงความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรืออาจเป็นเหตุสุดวิสัยที่จะป้องกันได้ เป็นต้น

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายงานที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานแต่ละตัวแปร พบดังนี้

1. **เพศ** จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1.1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกิจกรรม 5ส เป็นกิจกรรม ที่สามารถทำได้ทั้งเพศชาย และเพศหญิง และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานทั้ง เพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้พนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จูติรัตน์ (2547: 76) เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบริหารทั่วไป ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า พนักงานฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มี เพศต่างกันมีความคิดเห็น ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

2. **อายุ** จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการ ปฏิบัติงานไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1.2 ทั้งนี้อาจเป็น เพราะการทำกิจกรรม 5ส นั้น เป็นนโยบายของบริษัท แม้ว่าพนักงานจะมีอายุเท่าใดก็ต้องทำ กิจกรรม 5ส จึงส่งผลให้พนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงาน วิจัยของ สุทธิดา (2545: 37) เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรทางการพยาบาลในโรงพยาบาล พระมงกุฎเกล้าที่มีต่อกิจกรรม5ส ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรทางการพยาบาลในโรงพยาบาล พระมงกุฎเกล้าที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรม 5ส ไม่แตกต่างกัน

3. **ประสบการณ์ในการทำงาน** จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระยะเวลาในการ ทำงานที่บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำ กิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1.3 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกิจกรรม 5ส เป็นกิจกรรมที่พนักงานทั่วทั้งบริษัทฯ ต้องปฏิบัติเหมือนกัน เนื่องจากถูกจัดให้เป็นนโยบายของบริษัทฯ ดังนั้น ไม่ว่าพนักงานจะมีระยะเวลาการทำงานที่บริษัทฯ มานานมากน้อยเพียงใดก็ต้องทำกิจกรรม 5ส อย่างเท่าเทียมกัน และได้รับประโยชน์จากกิจกรรม 5ส เหมือนกัน จึงส่งผลให้พนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุธธิดา (2545: 37) เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีต่อกิจกรรม 5ส ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกิจกรรม 5ส ไม่แตกต่างกัน

4. ฝ่ายงานที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายงานที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน เป็นตัวแปรเดียวที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1.4 โดยพบว่า ฝ่ายงานที่สังกัดอยู่ในปัจจุบันแตกต่างกันความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งฝ่ายงานที่สังกัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากระบบบริหารงานและระบบการควบคุมดูแล และตรวจสอบของผู้บังคับบัญชาของแต่ละฝ่าย รวมถึงความจริงจังและการให้ความสำคัญในการทำกิจกรรม 5ส ของแต่ละฝ่ายนั้นต่างกัน จึงส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานแต่ละฝ่ายมีความแตกต่างกันด้วย

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2.1 หมายความว่า การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส มีผลทำให้ความคิดเห็น

ของพนักงานแตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส มาก มีความเห็นด้วยต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส น้อย

2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2.2 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส มาก มีความเห็นด้วยต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส น้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตร์ตัน (2547: 76) เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบริหารทั่วไปต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานในฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2.3 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีส่วนร่วมกิจกรรม 5ส ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานต่างกัน

4. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2.4 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำกิจกรรม 5ส มาก มีความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำกิจกรรม 5ส น้อย อาจเป็นเพราะการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ในด้านวัสดุ อุปกรณ์ งบประมาณ

รวมถึงการทำกิจกรรม 5ส เป็นตัวอย่างแก่พนักงานนั้น นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีกำลังใจ และสามารถทำกิจกรรม 5ส ให้ประสบผลสำเร็จได้

5. ความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2.5 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีความคาดหวังจากกิจกรรมมาก มีความเห็นด้วยต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน มากกว่าพนักงานที่มีความคาดหวังจากกิจกรรมน้อย อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีความคาดหวังมากนั้นเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากกิจกรรม 5ส ทั้งในด้านต่อตนเอง ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และต่อองค์กร หรืออาจมีความคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลในการประกวด 5ส ดีเด่นของบริษัทฯ จึงมีความเห็นด้วยในการนำกิจกรรม 5ส ใช้ในการปฏิบัติงาน มากกว่าพนักงานที่มีความคาดหวังน้อยในการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำกิจกรรม 5ส โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และฝ่ายงานที่สังกัด และปัจจัยด้านงาน ได้แก่ การรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส

การดำเนินการวิจัย

การศึกษครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 277 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่มตัวอย่างทำการตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 100 แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการตอบของกลุ่มตัวอย่างไปทำการประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การผันแปรหรือการวิเคราะห์การแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) และการวิเคราะห์การจำแนกหมู่(Multiple Classification Analysis : MCA) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ปัจจัยด้านบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 29 ปี ประสบการณ์ในการทำงาน 2 ปี สังกัดฝ่ายปฏิบัติการ

ปัจจัยด้านงาน กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ระดับปานกลาง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ระดับมาก ค่าเฉลี่ย .92 การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส ระดับมาก การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 และความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.72

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ 2 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ซึ่งผลจากการทดสอบสมมติฐานนั้น มีทั้งที่เป็นไปตามสมมติฐาน และไม่เป็นไปตามสมมติฐานสรุปได้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และฝ่ายงานที่สังกัด ซึ่งพิจารณาโดยรวมปัจจัยด้านบุคคลของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาตัวแปรด้านบุคคลแต่ละตัวพบว่า ฝ่ายงานที่สังกัด เป็นตัวแปรเดียวที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านบุคคลอื่น ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)สรุปได้ว่า ผลการวิจัย เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1.4 แต่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1.1, 1.2 และ 1.3

2. ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส พบว่า เมื่อพิจารณาโดยรวมตัวแปรปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาตัวแปรปัจจัยด้านงานแต่ละตัวนั้น พบว่า ตัวแปรทุกตัว ได้แก่ การรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส นั้น มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปได้ว่าผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 และ 2.5

ตารางที่ 17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบ	
	เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
1. ปัจจัยส่วนบุคคล		
1.1 เพศ		✓
1.2 อายุ		✓
1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน		✓
1.4 ฝ่ายงานที่สังกัด	✓	
2. ปัจจัยด้านงาน		
2.1 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส	✓	
2.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5	✓	
2.3 การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส	✓	
2.4 การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	✓	
2.5 ความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส	✓	

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน” ในครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อคิดเห็นบางประการที่ต้องการเสนอแนะ โดยได้แบ่งข้อเสนอแนะ ออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย และในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส จากการประกาศเสียงตามสาย อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ผ่านสื่อดังกล่าว ยังดำเนินการได้ไม่ครอบคลุมและต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้ว่า เท่าที่ผ่านมามีการประกาศข่าวสาร และต้นตัวเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส เพียงแค่ในช่วงใกล้การตรวจประเมินผล และในช่วงเวลาที่ใกล้การทำกิจกรรม Big Cleaning Day เท่านั้น ซึ่งสื่อดังกล่าวหากได้รับการส่งเสริมจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เนื่องจากสามารถช่วยให้พนักงานมีการรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส เพิ่มขึ้น และยังสามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส รวมถึงกระตุ้นเตือนให้พนักงานเกิดจิตสำนึก และเกิดความรู้สึกรู้ว่ากิจกรรม 5ส นั้น เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่จะก่อให้เกิด ส.สร้างนิสัย ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญที่สุดต่อไป

นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส มากที่สุดจากผู้บังคับบัญชา ดังนั้น จึงเท่ากับว่าผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส นอกจากนี้ยังเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงพนักงานได้ง่ายสามารถประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ได้ดี ดังนั้น บริษัทฯ ควรให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้บังคับบัญชา และมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานเป็นส่วนหนึ่งในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ให้พนักงานได้ทราบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานเกิดความตระหนักถึงความสำคัญ และทราบขั้นตอนในการทำกิจกรรม 5ส ที่เหมาะสมและถูกต้องมากยิ่งขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงาน และบริษัทฯ ส่วนแหล่งข้อมูลที่พนักงานทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส น้อยที่สุด ได้แก่ อินเทอร์เน็ต เนื่องจากในปัจจุบันมีพนักงานเพียงบางส่วนเท่านั้นที่สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้นบริษัทฯ ควรให้การสนับสนุนเพื่อให้พนักงานทุกคนได้รับข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของ 5ส. น้อย ดังนั้น ควรสร้างให้เกิดความรู้ความเข้าใจมากขึ้น โดยบริษัทฯ ควรจัดการอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับชั้น เช่น การบรรยายเรื่องความรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส การจัดคณะทำงานเพื่อไปศึกษาดูงานยังหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำกิจกรรม 5ส มากยิ่งขึ้น โดยควรมีการจัดอบรม อย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่พนักงานที่ยังขาดความรู้ และเพิ่มความเข้าใจให้แก่พนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส อยู่แล้ว อีกทั้งช่วยเน้นย้ำให้พนักงานปฏิบัติตามข้อกำหนดของกิจกรรม 5ส เพื่อให้สามารถทำกิจกรรม 5ส ได้อย่างถูกต้องและดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส มาก จะเห็นด้วยมากในการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น บริษัทฯ ควรสนับสนุนให้พนักงานทุกฝ่าย ทุกคนได้มีบทบาทในการร่วมกิจกรรมอย่างทั่วถึง เช่น การแต่งตั้งพนักงานให้เป็นคณะกรรมการ 5ส การมอบหมายให้ดูแลพื้นที่ที่กำหนด หรือการเสนอแนะความ

คิดเห็นที่อาจเป็นประโยชน์ในการทำกิจกรรม 5ส เป็นต้น เนื่องจากเท่าที่ผ่านมายังมีพนักงานบางส่วนที่ไม่ให้ความสนใจในกิจกรรม 5ส เท่าที่ควร ดังจะเห็นได้จากผลการตอบแบบสอบถามเรื่องการทำกิจกรรม 5ส ในเวลาที่บริษัทกำหนดให้ (ทุกวันศุกร์ เวลา 16.00-17.00 น.) พบว่า เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 1.12 หมายความว่า พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม 5ส ในเวลาที่กำหนดให้ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งบริษัทฯ ควรพิจารณาหาแนวทางเพื่อให้การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส ของพนักงานเพิ่มสูงขึ้น

ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าบริษัทฯ ควรปลูกฝังให้ 5ส เป็นวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นพื้นฐานให้ ส. สร้างนิสัย นั้นเกิดขึ้น และมีความรู้สึกที่ 5ส เป็นกิจกรรมที่พนักงานทุกฝ่าย ทุกระดับ และทุกคนทั่วทั้งบริษัทฯ ได้มีส่วนร่วมปฏิบัติจนเป็นความเคยชิน เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นภาระหรือเป็นกิจกรรมที่น่าเบื่อหน่าย โดยอาจใช้การประกาศเสียงตามสาย หรือสื่ออื่นๆ ของบริษัทฯ เช่น วารสารปลอด หรือ Metro Daily ที่พนักงานสามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส ได้ตลอดเวลา รวมถึงการบอกกล่าวจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การจัดกิจกรรมในหน่วยงานที่เน้นความสำคัญของ 5ส เช่น การร่วมสนุกตอบคำถามชิงรางวัล การประกวดแต่งคำขวัญ 5ส การประกวดจัดนิทรรศการแสดงผลงานการทำกิจกรรม 5ส ของแต่ละฝ่ายงาน เพื่อแสดงให้เห็นความแตกต่างของสภาพพื้นที่ทำงานก่อนและหลังทำกิจกรรม 5ส ซึ่งเป็นช่องทางที่พนักงานจะสามารถแสดงออกทางความคิดเห็น ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ให้เป็นประโยชน์ต่อบริษัทฯ และเกิดความสนุกสนานในการทำกิจกรรม 5ส เป็นต้น เพื่อให้ทั้งผู้บริหารและพนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม 5ส มากขึ้น

4. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาสูงจะมีความเห็นด้วยมากในการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้กิจกรรม 5ส ประสบผลสำเร็จได้ โดยจำเป็นต้องมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม 5ส เพื่อเป็นตัวอย่าง เพื่อสามารถให้คำแนะนำ หรือข้อเสนอแนะในการทำกิจกรรม 5ส ได้ และควรให้การสนับสนุนพนักงานในการทำกิจกรรม 5ส อย่างเต็มที่ในทุกด้าน เช่น ร่วมกิจกรรม 5ส กับบริษัทฯ ทุกครั้ง เป็นหัวหน้าทีมในการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ 5ส เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและนำเสนอความคิดสร้างสรรค์ในการทำกิจกรรม

5ส กระตุ้นเตือนให้พนักงานเห็นความสำคัญของ 5ส ปลุกฝังให้พนักงานรู้สึกว่ 5ส เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ ให้คำแนะนำ ดิชม และมอบรางวัลการทำกิจกรรม 5ส ของพนักงานในฝ่าย เป็นต้น

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ปัญหาที่พบในการทำกิจกรรม 5ส ของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ พื้นที่ในการจัดเก็บ วัสดุ อุปกรณ์ การทำงานและพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ ดังนั้น นอกจากผู้บังคับบัญชาจะต้องทำกิจกรรม 5ส เพื่อเป็นตัวอย่างแล้ว ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำกิจกรรม 5ส ได้ โดยช่วยจัดสรรพื้นที่ในการเก็บเอกสาร จัดหาชั้นวางวัสดุ อุปกรณ์ ถังใส่เอกสาร ตู้เก็บเอกสารและสิ่งของต่างๆ ที่ต้องการ รวมทั้งนำเสนอปัญหาที่พบจากการทำกิจกรรม 5ส เพื่อแจ้งให้ผู้บริหารระดับสูงทราบเพื่อร่วมกันหาวิธีแก้ไข และจัดทำมาตรการ หรือนโยบายที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาต่อไป

5. ความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคาดหวังน้อยที่สุดในด้าน ฝ่ายงานที่สังกัดอยู่อาจได้รับรางวัลในการประกวดกิจกรรม 5ส ครั้งต่อไป แสดงให้เห็นว่า การทำกิจกรรม 5ส ในฝ่ายงานต่างๆ นั้น ยังไม่มีความร่วมมือร่วมใจกันเท่าที่ควร พนักงานจึงเกิดความรู้สึกไม่คาดหวังว่าจะชนะการประกวดหรืออีกนัยหนึ่ง พนักงานอาจไม่เห็นความสำคัญของการประกวดซึ่งเป็นส่วนสำคัญของกิจกรรม 5ส หรือทำกิจกรรม 5ส เพราะเป็นหน้าที่ เป็นนโยบายของบริษัทฯ ไม่ได้ทำเพราะเล็งเห็นถึงประโยชน์ของกิจกรรม หรือเพราะอยากมีส่วนร่วม ความรู้สึกเหล่านี้อาจมีสาเหตุมาจากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ น้อยเกินไป ของรางวัลไม่น่าสนใจ หรือทัศนคติส่วนบุคคลของพนักงานที่มีต่อกิจกรรม 5ส เป็นต้น

ดังนั้น บริษัทฯ อาจแก้ไขปัญหาเหล่านี้ให้ลดน้อยลงได้ โดยผลักดันให้กิจกรรม 5ส เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ เป็นสิ่งที่พนักงานต้องพบและปฏิบัติในชีวิตประจำวัน เพื่อให้พนักงานตื่นตัว และเล็งเห็นความสำคัญของกิจกรรม 5ส โดยเน้นการประชาสัมพันธ์จากสื่อต่างๆ ของบริษัทฯ เช่น การประกาศเสียงตามสายทุกเช้าก่อนทำงาน ผู้ประกาศของบริษัทฯ ควรทักทายพนักงานและแทรกด้วยเรื่องของกิจกรรม 5ส เพื่อให้พนักงานซึมซับความรู้สึกว่ 5ส เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน การเล่าเกร็ดเล็กน้อยหรือประวัติของกิจกรรม 5ส การรายงานผลการทำกิจกรรม 5ส ของฝ่ายงานต่างๆ ให้พนักงานในบริษัทฯ ได้ทราบ รวมถึงการประชาสัมพันธ์การประกวดกิจกรรม 5ส ดิเด่น การแจ้งให้พนักงานทราบถึงของรางวัลในการประกวด การชมเชยพนักงาน

ส่วนงาน หรือฝ่ายงานที่ทำกิจกรรม 5ส ได้ดี สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการสร้างความรู้สึกร่วมและรู้สึกสนุก รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารที่เล็งเห็นความสำคัญของกิจกรรม 5ส จึงจัดให้กิจกรรม 5ส เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายบริษัท

ความคิดเห็นต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความเห็นด้วยต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงคือด้านผู้รับบริการ และด้านองค์กร ตามลำดับ จากผลสรุปดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน โดยพิจารณาจากผลการวิจัยดังนี้

1. ด้านผู้รับบริการ

พนักงานมีความคิดเห็นด้านผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก แต่หากพิจารณาจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ 5ส เป็นหลักประกันว่าการบริการมีคุณภาพ และ 5ส ช่วยเสริมสร้างความนิยมชมชอบจากผู้รับบริการ แสดงว่า พนักงานไม่เห็นด้วยว่าเมื่อทำกิจกรรม 5ส แล้วการบริการจะมีคุณภาพ และสามารถสร้างความนิยมชมชอบจากผู้รับบริการได้ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า บริษัทฯ ควรจัดการอบรม เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจตั้งแต่เริ่มต้นว่ากระบวนการของ 5ส นั้น มีความสัมพันธ์กันอย่างไร เพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ของกิจกรรม 5ส ว่าสามารถช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของบริษัทฯ และช่วยให้การบริการมีคุณภาพ ทำให้เกิดความพึงพอใจและเกิดความนิยมชมชอบจากผู้รับบริการ

2. ด้านพนักงาน

5ส ช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แสดงว่า พนักงานไม่เห็นด้วยว่า 5ส ช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากในความเป็นจริงแล้วพนักงานแต่ละคนให้ความสำคัญต่อการทำกิจกรรม 5ส แตกต่างกัน พนักงานบางส่วนอาจให้ความสำคัญและเห็นประโยชน์ของกิจกรรม 5ส มาก ในขณะที่เดียวกันพนักงานบางส่วนอาจไม่ให้ความสำคัญ

และเห็นว่ามิประโยชน์น้อย หรืออาจไม่เห็นประโยชน์ของกิจกรรมเลยก็ได้ จึงทำให้การมีส่วนร่วมกิจกรรมนั้น แตกต่างกันไปตามแต่ทัศนคติของพนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการทำกิจกรรมตามมา คือ พนักงานที่ทำกิจกรรมอาจเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงานบางส่วน เนื่องจากตนเองทำกิจกรรม 5ส อย่างเต็มที่แต่เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือ ดังนั้น บริษัทฯ จึงควรวหาแนวทางในการปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงาน โดยเริ่มต้นจากการปลูกฝังค่านิยม และความรู้สึกร่วมกันว่า 5ส เป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร ไม่ใช่เรื่องน่าเบื่อหน่าย เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกดีในการร่วมกิจกรรม สามารถทำกิจกรรม 5ส ด้วยความสามัคคีและเต็มใจ เช่น จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ เกิดความสามัคคี และช่วยเหลือกัน ซึ่งอาจช่วยสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่กันได้

3. ด้านองค์กร

การทำกิจกรรม 5ส เป็นการเสียเวลาเนื่องจากต้องจัดสถานที่ให้เป็นระเบียบทุกครั้ง หลังเลิกงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แสดงว่า พนักงานไม่เห็นด้วยกับวิธีปฏิบัติ และข้อกำหนดบางประการของกิจกรรม เนื่องจากพนักงานอาจเคยชินกับการทำงานตามความสะดวกสบาย และอาจไม่เห็นด้วยกับการต้องจัดระเบียบของสถานที่ทำงาน อีกทั้งเป็นการเสียเวลากับงานที่ต้องทำต่อเนื่องในทุกวัน พนักงานจึงเกิดความรู้สึกว่ากิจกรรม 5ส นั้น ไม่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน หรืออาจแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส แต่ไม่ปฏิบัติตาม ดังนั้น บริษัทฯ ควรจะเร่งส่งเสริมและสร้างให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ถึงประโยชน์และความสำคัญของกิจกรรม 5ส ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานของบริษัทฯ เกิดความเข้าใจอย่างถูกต้องไปในแนวทางเดียวกันว่ากิจกรรม 5ส เป็นพื้นฐานสำคัญที่จะพัฒนาองค์กรไปสู่ความก้าวหน้าขึ้นในอนาคต เช่น อาจจัดหลักสูตรอบรม 5ส ในสถานที่ทำงานให้มากขึ้น หรือการจัดให้พนักงานไปดูงานในองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการทำกิจกรรม 5ส เป็นต้น

ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

จากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ควรจัดให้มีพื้นที่เก็บเอกสาร ชั้นวางวัสดุ อุปกรณ์ มากยิ่งขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันมีการทำกิจกรรม 5ส แต่พื้นที่ในการทำกิจกรรมไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ภายในสถานีรถไฟฟ้านั้น

ไม่เหมาะสมที่จะเก็บเอกสารจำนวนมาก พื้นที่มีน้อยทำให้ไม่สามารถจัดเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ได้ เอกสารที่ต้องเก็บไว้เป็นเวลานาน เช่น เอกสารเกี่ยวกับบัญชีและการเงิน ซึ่งต้องเก็บไว้เพื่อการทาลายเป็นเวลา 5 ปีนั้น มีสถานที่เก็บไม่เพียงพอ เป็นต้น

2. การทำกิจกรรม 5ส นั้น ควรจัดให้มีมาตรฐานเดียวกันทั้งฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายบริหารทั่วไป เนื่องจากในปัจจุบัน ยังมีข้อแตกต่างบางประการในการทำกิจกรรม 5ส เช่น มาตรฐานการจัดโต๊ะทำงาน หรือจำนวนอุปกรณ์สำนักงานที่คณะกรรมการกำหนดให้เบิกเพื่อใช้งาน เป็นต้น

3. ควรจัดการตรวจสอบและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินกิจกรรม เนื่องจากในปัจจุบันจะมีการทำกิจกรรม 5ส อย่างจริงจังในช่วงใกล้การประเมินผลเท่านั้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นไปอย่างครอบคลุม และสามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางการดำเนินการในกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง หรือใกล้เคียง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรใช้เครื่องมือในการวิจัยให้มีความหลากหลายขึ้น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและนำมาประกอบกับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งจะส่งผลให้การวิจัยเกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการประเมินผลการทำกิจกรรม 5ส ของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยให้ผู้รับบริการ เช่น ผู้โดยสาร ผู้มารับบริการจากภายนอกบริษัทฯ และผู้รับบริการจากหน่วยงานภายในบริษัทฯ เป็นผู้ประเมินผลงานในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กิจกรรม 5ส เช่น ความสะอาดของพื้นที่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน การใช้เวลาในการค้นหาเอกสารของพนักงาน เป็นต้น เพื่อเป็นการพิจารณาระดับความคิดเห็นซึ่งการให้ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินผลงานจะทำให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรงมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กฤษชัย อนรรตมณี. 2547. **เทคนิคการตรวจ 5ส**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- เกษม จันทรน้อย. 2537. **สื่อประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด.
- โกวิท วงศ์สุรวัฒน์. 2546. **พื้นฐานรัฐศาสตร์กับการเมืองในศตวรรษที่ 21**. พิมพ์ครั้งที่ 2. โครงการปริญญาโทรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จุไรพร บัวประเสริฐ. 2543. **ความคิดเห็นของบุคลากรในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าที่มีต่อการทำกิจกรรม 5ส**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชวาล แพร่ตกุล. 2526. **เทคนิคการเขียนข้อสอบ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- เชษฐพงศ์ สีนธรา. 2547. **รวมคำถามยอดฮิต 5ส**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ชัยมาส ทิวถนอม. 2542. **ความคิดเห็นของพนักงานขายต่อการนำ 5ส มาใช้ในงานด้านบริการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตร์รัตน์ เหลืองประพันธ์. 2547. **ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบริหารทั่วไปต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ตฤตณัย นพคุณ และ ศิริชัย อระเอี่ยม. 2542. **ก้าวหน้าด้วย 5ส**. กรุงเทพมหานคร: เอ อาร์ บิซิเนส เพรส จำกัด.

- ทองใบ สุทธาริ. 2543. เอกสารคำสอนรายวิชาภาวะผู้นำและการจูงใจ. อุบลราชธานี: คณะวิทยาการจัดการ, สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2535. หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- เชียรชัย เอี่ยมวรเมธ. 2544. พจนานุกรมไทย ฉบับใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ รวมสาส์น.
- ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. 2546. จิตวิทยาสำหรับนักเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นพมาศ ชีรเวทิน. 2542. จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. 2544. จิตวิทยาสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2535. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- บรรจง จันทมาศ. 2547. การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ศ.ส.ท.
- บรรยงค์ โตจินดา. 2537. การบริหารงานบุคคล Personal Management. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รวมสาส์น.
- บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด. 2547. บันทึกสำคัญของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร: บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน).

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2529. การบริหารและการจัดระเบียบบริหารราชการไทย.

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. 2548. การพัฒนาองค์กรเพื่อเปลี่ยนแปลง. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิทย์ไพบูลย์ พรินท์ติ้ง จำกัด.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรออฟเซต.

พยัพ มาลัยศรี. 2548. 5๘ คืออะไร. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). แหล่งที่มา:

<http://www.tpa.or.th>, 20 ตุลาคม 2548.

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. 2526. ภาพพจน์กับการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร:

คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรนพ พุกกะพันธ์. 2542. การบริหารความขัดแย้ง. กรุงเทพมหานคร: ว.เพชรสกุล.

พิทยา บวรวัฒนา. 2544. ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: ศักดิโสภ

การพิมพ์.

พูลพร แสงบางปลา. 2544. 5๘ เสาหลัก 5 ประการสู่คุณภาพความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม.

กรุงเทพมหานคร: คณะวิศวกรรมศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. 2530. พฤติกรรมองค์การและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ไพศาล หวังพานิช. 2523. การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษา

และจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุสดี ตามไท. 2544. เอกสารประกอบการสัมมนาโต๊ะกลมเรื่อง รัฐบาลใหม่กับการจัดการปัญหา

ความขัดแย้งในสังคมไทย. สถาบันพระปกเกล้า.

มนัสวี ธาตาสีห์ และคณะ. 2542. **คู่มือการดำเนินงานกิจกรรม 5ส**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

มานิตย์ นวลละออ. 2543. **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2532. **ปทานุกรมสังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

_____. 2542. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

ลักขณา ศรีวัฒน์. 2544. **จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน**. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์.

วาสนา ชัยมะลิ. 2548. **เอกสารประกอบการอบรมและสัมมนาหัวข้อแนวทางการดำเนินงานกิจกรรม 5ส**. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วิเชียร ชุตินาเทวินทร์ และคณะ. 2545. **10 บทบาทผู้นำสมัยใหม่**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์มหาวิทยาลัยเปิดต่างประเทศเพื่อการพัฒนาผู้นำวิชาชีพ ยู-เน็ต (ประเทศไทย).

วันชัย วัฒนศัพท์. 2545. **คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจของชุมชน**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้าและมูลนิธิอาเซีย. แปลจาก Jame, L.C. 1995. **A Gride book for Involving Citizens in Community Decision Making**. Wajomgtan D.C.: American Chamber of Commerce Executives.

ศิริกานดา ศรีวิสัย. 2542. **5ส เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต**. นนทบุรี: สถาบันการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อเพิ่มผลผลิต.

ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์. 2540. **เทคนิคการประมวลผล**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แพรวพิทยา.

สมยศ นาวิการ. 2545. การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. 2538. ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์. ขอนแก่น: ขอนแก่นการพิมพ์.

สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ. 2545. พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิทธิโชค วรรณสันติกุล. 2547. จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. แนวคิดในการพัฒนาองค์การโดยใช้กิจกรรม 5ส. แหล่งที่มา: <http://www.ismed.or.th>, 20 ตุลาคม 2548.

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). 2548. 5ส คืออะไร. แหล่งที่มา: <http://www.tpa.or.th>, 20 ตุลาคม 2548.

สุดธิดา ป้อมสุวรรณ. 2545. ความคิดเห็นของบุคลากรทางการพยาบาลในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีต่อการทำกิจกรรม 5ส. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุทธิ สีนทอง. 2547. เทคนิคการบริหาร 5ส. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

สุทธิ สีนทอง และ เชษฐพงศ์ สีนธรา. 2547. เทคนิคการปฏิบัติ 5ส. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

สุพจน์ สิริินธมาน. 2545. 5ส ยุคใหม่ทำได้ด้วยตนเอง. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สุพัตรา จุณณะปิยะ. 2546. **คู่มือการวิจัยทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์**. นครปฐม: โรงพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมและฝึกอบรมการเกษตรแห่งชาติ, สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.

สุรางค์ จันทน์เอม. 2529. **จิตวิทยาสังคม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด อักษรบัณฑิต.

เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์. 2545. **เทคโนโลยีการศึกษา: หลักการและแนวคิดสู่ปฏิบัติ**. งานส่งเสริมผลิตตำรา, มหาวิทยาลัยทักษิณ.

Best, J.W. 1986. **Research in Education**. 5th ed. New Jersey: Englewood Cliffs, Prentice Hall, Inc.

Feldman, M.P. 1971. **Psychology in the Industrial Environment**. London: Butterworths and Publisher Co., Ltd.

Hapgood, D. 1969. **The Rule of Popular Participation in Development**. Cambridge, Mass: MIT Press. อ้างถึงใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2529. **การบริหารและการจัดระเบียบบริหารราชการไทย**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

Schramm, W. and F.R. Donald. 1977. **The Process and Effects of Mass Communication**. 4th ed. University of Illinois.

Isaak, A.C. 1981. **Scope and Methods of Political Science: An Introduction to the Methodology of Political Inquiry**. 3rd ed. Illinois: The Dorsey Press.

Oskamp, S. 1991. **Attitudes and Opinions**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

Vroom, V.H. and L.D. Edward. 1982. **Management and Motivation**. 8th ed. Harmondsworth England: Penguin Books.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น
2. ขอท่านผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความจริงที่สุด ด้วยตัวท่านเอง และตอบทุกข้อโดยไม่ต้องลงนามของท่านลงในแบบสอบถาม
3. คำตอบในแบบสอบถามนี้จะไม่เป็นที่เปิดเผย หรือเผยแพร่ในที่ใดๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม
4. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 8 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 การรับรู้เรื่องข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส
 - ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในกิจกรรม 5ส
 - ส่วนที่ 4 การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส
 - ส่วนที่ 5 การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำกิจกรรม 5ส
 - ส่วนที่ 6 ความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส
 - ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นที่มีต่อการทำกิจกรรม 5ส
 - ส่วนที่ 8 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

(นางสาวอรสา ชาญวลีชล)

นิสิตปริญญาโท รัฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ)

สาขาบริหารรัฐกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

☐

1. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐

2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐

3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

☐

4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ระยะเวลาในการทำงานที่บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)..... ปี

5. ปัจจุบันท่านสังกัดฝ่ายใดของบริษัทฯ

☐

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ

☐

ฝ่ายบัญชีและการเงิน

☐

ฝ่ายการตลาดและพัฒนาเชิงพาณิชย์

☐

ฝ่ายตรวจสอบภายใน

☐

ฝ่ายปฏิบัติการ

☐

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือที่ตรงกับการรับรู้ของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเรื่องกิจกรรม 5ส จากแหล่งข้อมูลต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ข้อที่	แหล่งข้อมูล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	การเข้ารับการอบรม					
2	จากสื่อประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ เช่น - วารสารปลอด - บอร์ดประกาศข่าวสาร - Metro Daily - หนังสือเวียนภายในบริษัทฯ - การประกาศเสียงตามสาย					
3	เพื่อนร่วมงาน					
4	ผู้บังคับบัญชา					
5	นิตยสาร สิ่งพิมพ์อื่นๆ ที่ท่านสนใจ					
6	อินเทอร์เน็ต					
7	อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส

คำชี้แจง คำถามต่อไปนี้ ข้อใดตอบใช่ ข้อใดตอบไม่ใช่ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
ขวามือที่ตรงกับความรู้ความเข้าใจของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

ข้อที่	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
1	5ส เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ		
2	กิจกรรม 5ส ช่วยให้เกิดความสะดวกมากในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ (หยิบได้ง่าย หายก็รู้ คู่มือตามตา)		
3	กิจกรรม 5ส เป็นพื้นฐานของการเกิดสุขลักษณะ		
4	5ส เป็นกิจกรรมที่ต้องทำที่บริษัทเท่านั้น ไม่เหมาะจะปฏิบัติที่บ้าน		
5	ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างในการทำกิจกรรม 5ส		
6	หน่วยงานไม่จำเป็นต้องประชาสัมพันธ์กิจกรรม 5ส ให้พนักงานทราบก็สามารถประสบความสำเร็จได้		
7	5ส ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน		
8	การทำกิจกรรม 5ส ช่วยสร้างนิสัย และสามารถนำไปสู่การพัฒนาผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน(เช่น ISO,TQM เป็นต้น)		
9	5ส ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบริษัท		
10	กิจกรรม 5ส จะประสบผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับความร่วมมืออย่างจริงจังของผู้บริหารและพนักงานทุกคน		
11	หัวใจของ 5ส. สะดวก คือ มีแต่ของจำเป็นเท่านั้นในสถานที่ทำงาน		
12	การสะดวก คือ การแยกของที่จำเป็นออกจากของที่จำเป็น และต้องทำการจัดของที่จำเป็นออกไป		
13	ส. สุขลักษณะ คือ การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานให้มีมาตรฐานดีตลอดเวลา		
14	สุขลักษณะที่ดีของสำนักงาน ช่วยให้พนักงานไม่เบื่อหน่ายกับการทำงาน		
15	ส. สร้างนิสัย เป็นประโยชน์ในการสร้างบริการที่ดี และส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพ		

ส่วนที่ 4 การมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือที่ตรงกับการมีส่วนร่วมของท่านในการทำกิจกรรม 5ส (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

ข้อที่	กิจกรรม	เป็นประจำ	เป็นบางครั้ง	ไม่เคยเลย
1	จัดของที่ไม่จำเป็นในการทำงาน			
2	จัดเก็บข้อมูลและไฟล์งานในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยแยกเป็น Folder ต่างๆ			
3	ทำกิจกรรม 5ส และดูแลพื้นที่ ที่ได้รับมอบหมาย อย่างสม่ำเสมอ			
4	ทำกิจกรรม 5ส ในเวลาที่บริษัทฯ กำหนดให้ (ทุกวันศุกร์ เวลา 16.00-17.00 น.)			
5	ฝ่ายงานของท่านส่งตัวแทนเพื่อเข้าร่วมประชุม และติดตามการดำเนินกิจกรรม 5 ส อย่างต่อเนื่อง			
6	จัดเก็บเอกสารตามหมวดหมู่ โดยแบ่งแยก ประเภทอย่างชัดเจน			
7	ติดป้ายแสดงรายละเอียดบนกล่องเอกสาร ที่ต้องเก็บไว้เป็นเวลานาน			
8	จัดโต๊ะทำงานและอุปกรณ์สำนักงานตามรูปแบบ ที่คณะกรรมการ 5ส กำหนด			
9	ทบทวนและปฏิบัติ 4ส แรก อย่างต่อเนื่อง (ส.สะสาง ส.สะดวก ส.สะอาด และ ส.สุขลักษณะ)			
10	ทำความสะอาด ปิดฝุ่น เช็ดถู อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน เช่น โต๊ะทำงานคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เป็นต้น			
11	สังเกตดูเครื่องมือ เครื่องจักรหรืออุปกรณ์ต่างๆ ว่ามีสิ่งผิดปกติใดๆ หรือไม่			

ข้อที่	กิจกรรม	เป็นประจำ	เป็นบางครั้ง	ไม่เคยเลย
12	จัดเก็บอุปกรณ์ สิ่งของในที่เหมาะสม และคำนึงถึงหลักความปลอดภัย เช่น วัตถุไวไฟ สารเคมี ฯลฯ			
13	จัดทำป้าย ดัชนีบ่งชี้ แสดงรายการสำหรับแฟ้มเอกสาร หรือสิ่งของที่จัดเก็บในตู้			
14	จัดทำหมายเลข หรือเลขรหัสกำกับ สำหรับกุญแจและวัสดุต่างๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหา			
15	จัดเก็บอุปกรณ์เข้าที่ทุกครั้งหลังการใช้งาน เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการใช้งานครั้งต่อไป			
16	ตรวจเช็คสภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ชำรุดเสียหาย เพื่อให้อยู่ในสภาพดี และพร้อมใช้งาน			
17	แยกของที่ไม่จำเป็น หรืออุปกรณ์สำนักงานที่มีมากเกินไป เพื่อเก็บไว้ในพื้นที่ส่วนกลาง			
18	เข้าร่วมกิจกรรม Big Cleaning Day ของบริษัทฯ			

ส่วนที่ 5 การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือที่ตรงกับระดับการสนับสนุนของผู้บังคับ
บัญชามากที่สุด (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

ในการทำกิจกรรม 5ส ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในประเด็นต่อไปนี้
มาน้อยเพียงใด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับการสนับสนุน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านทำกิจกรรม 5ส เป็นตัวอย่าง					
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้การสนับสนุน การทำกิจกรรม 5ส โดยจัดหางบประมาณ และวัสดุ อุปกรณ์ อย่างเพียงพอ					
3	ผู้บังคับบัญชา ส่งเสริมและสนับสนุน โดยจัดการอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน ในเรื่องกิจกรรม 5ส					
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมให้พนักงาน ทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส					
5	ความสนใจของผู้บังคับบัญชาต่อความ คิดเห็นเกี่ยวกับ 5 ส จากผู้ใต้บังคับบัญชา					
6	ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับกิจกรรม 5ส และเข้าร่วมกิจกรรมทุกครั้ง					
7	ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา และแนะแนว ทางการทำกิจกรรม 5ส ได้					
8	ผู้บังคับบัญชาติดตาม และประเมินผลการทำ กิจกรรม 5ส อย่างต่อเนื่อง					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับการสนับสนุน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์ของกิจกรรม 5ส จึงจัดให้ 5ส เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายบริษัท					
10	ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับการทำกิจกรรม 5ส โดยมีการจัดประกวดและมอบรางวัลให้กับหน่วยงานที่ชนะการประกวด 5ส ดีเด่น					

ส่วนที่ 6 ความคาดหวังจากการทำกิจกรรม 5 ส

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือที่ตรงกับความคาดหวังของท่าน
(กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	5ส ช่วยให้ท่านทำงานได้สะดวก รวดเร็วขึ้น					
2	5ส ช่วยให้พื้นที่ปฏิบัติงานสะอาดตา เป็นการพัฒนาสภาพจิตพนักงาน					
3	ฝ่ายงานที่ท่านสังกัดอยู่อาจได้รับรางวัลในการประกวดกิจกรรม 5ส ครั้งต่อไป					
4	5ส ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานต้องดีขึ้นเมื่อทำ 5ส					
5	5ส ทำให้พัฒนาตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ และกล้าตัดสินใจมากขึ้น					
6	5ส ช่วยลดความเสี่ยงและอุบัติเหตุในการทำงานได้					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7	5ส ช่วยลดต้นทุนด้านงบประมาณการจัดซื้อและซ่อมบำรุง					
8	5ส ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และสร้างความรับผิดชอบในการทำงาน					
9	5ส เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และเสริมสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า					
10	5ส ทำให้พนักงานมั่นใจในการทำงาน เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ที่ดีให้บริษัทฯ					

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นที่มีต่อการทำกิจกรรม 5ส

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุด
(กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1	<u>ด้านผู้รับบริการ</u> 5ส ช่วยให้ผู้รับบริการพึงพอใจ					
2	เมื่อทำกิจกรรม 5ส แล้ว เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความพร้อมในการให้บริการมากขึ้น					
3	5ส ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็ว ในการติดต่อสอบถามข้อมูล เนื่องจากมีการจัดเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่และสะดวกในการค้นหา					
4	5ส ส่งเสริมความปลอดภัย สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการ					
5	5ส ช่วยลดความล่าช้าในการให้บริการ					
6	5ส เป็นหลักประกันว่าการบริการมีคุณภาพ					

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
7	5ส ช่วยเสริมสร้างความนิยมชมชอบจาก ผู้รับบริการ					
8	5ส ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือในบริษัทฯ					
9	5ส ทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจต่อบริการ ที่ได้รับ					
10	5ส ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสถานที่ทำงาน เช่น สถานที่สะอาด ปราศจากฝุ่นละออง					
	<u>ด้านพนักงาน</u>					
11	5ส มีส่วนช่วยให้พนักงานใช้อุปกรณ์การทำงาน อย่างระมัดระวังและจัดเก็บอย่างเหมาะสม					
12	5ส กระตุ้นให้พนักงานเกิดจิตสำนึก และตระหนัก ในเรื่องความปลอดภัย					
13	5ส ช่วยสร้างนิสัยและปลูกฝังให้พนักงาน มีระเบียบวินัย ทั้งในขณะปฏิบัติงานและในชีวิต ประจำวัน					
14	5ส ช่วยลดความเสี่ยงและอุบัติเหตุในการทำงาน ได้					
15	5ส ทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ ในการทำงาน ร่วมกันเป็นทีม					
16	5ส ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการใช้ ความรู้ อันนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน					
17	5ส ส่งเสริมให้พนักงานรักและผูกพันกับบริษัท					
18	5ส กระตุ้นให้พนักงานปรับปรุงความสะอาดของ สถานที่ทำงานให้ดีขึ้น					
19	5ส ช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน					
20	5ส เป็นการวางรากฐานในการพัฒนาตนเองของ พนักงาน					
	<u>ด้านองค์กร</u>					
21	5ส ช่วยสร้างจิตสำนึก และสร้างวินัยในการ ทำงาน ส่งเสริมให้องค์กรมุ่งสู่ความเป็นเลิศ					
22	5ส ช่วยให้เกิดการประหยัดวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ขององค์กร					

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
23	5ส ช่วยประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อและซ่อมบำรุง					
24	5ส สร้างสุขลักษณะ และส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร					
25	5ส สร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในองค์กร					
26	การทำกิจกรรม 5ส เป็นการเสียเวลา เนื่องจากต้องจัดสถานที่ให้เป็นระเบียบทุกครั้งหลังเลิกงาน					
27	5ส เป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร ในการปรับปรุงการบริหารภายในองค์กร					
28	5ส เป็นพื้นฐานในการพัฒนาองค์กรไปสู่เทคโนโลยีระดับสูงขึ้นในอนาคต					
29	5ส <u>ไม่ช่วย</u> ให้อุบัติเหตุในการทำงานลดลง					
30	5ส ช่วยยืดอายุการใช้งานของเครื่องจักร					
31	5ส ส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพจิตดี และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน					
32	5ส ทำให้มีพื้นที่ในการทำงานมากขึ้น					
33	5ส ทำให้มีพื้นที่ว่าง โล่ง สะอาด สามารถสังเกตเห็นสิ่งผิดปกติได้โดยง่ายเช่น น้ำมันรั่ว ฯลฯ					

ส่วนที่ 8 ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
คะแนนการจัดกลุ่มย่อย

ตารางผนวกที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของคะแนนเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส

คะแนน	จำนวน (n=277)	ร้อยละ (100.0)
18.00	1	.4
19.00	1	.4
22.00	3	1.1
23.00	7	2.5
24.00	3	1.1
25.00	11	4.0
26.00	8	2.9
27.00	14	5.1
28.00	17	6.1
29.00	24	8.7
30.00	33	11.9
31.00	38	13.7
32.00	26	9.4
33.00	19	6.9
34.00	23	8.3
35.00	15	5.4
36.00	12	4.3
37.00	7	2.5
38.00	6	2.2
39.00	2	.7
40.00	5	1.8
42.00	2	.7
$\bar{X} = 30.98$ S.D. = 4.00		

คะแนนตั้งแต่ 18.00 ถึง 30.00 มีการรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส น้อย จำนวน 122 คน
 คะแนนตั้งแต่ 31.00 ถึง 42.00 มีการรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส มาก จำนวน 155 คน

ตารางผนวกที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส

คะแนน	จำนวน (n=277)	ร้อยละ (100.0)
8.00	1	.4
10.00	1	.4
11.00	9	3.2
12.00	10	3.6
13.00	56	20.2
14.00	110	39.7
15.00	90	32.5
$\bar{X} = 13.91$	S.D. = 1.07	

คะแนนตั้งแต่ 7.00 ถึง 24.00 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส น้อย จำนวน 38 คน
 คะแนนตั้งแต่ 25.00 ถึง 36.00 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส มาก จำนวน 239 คน

ตารางผนวกที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของคะแนนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส

คะแนน	จำนวน (n=277)	ร้อยละ (100.0)
7.00	1	.4
10.00	2	.7
12.00	1	.4
14.00	1	.4
16.00	2	.7
17.00	5	1.8
18.00	3	1.1
19.00	1	.4
20.00	5	1.8
21.00	1	.4

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

คะแนน	จำนวน (n=277)	ร้อยละ (100.0)
22.00	7	2.5
23.00	4	1.4
24.00	5	1.8
25.00	7	2.5
26.00	13	4.7
27.00	7	2.5
28.00	15	5.4
29.00	10	3.6
30.00	31	11.2
31.00	28	10.1
32.00	35	12.6
33.00	23	8.3
34.00	29	10.5
35.00	27	9.7
36.00	14	5.1
$\bar{X} = 29.79$	S.D. = 5.25	

คะแนนตั้งแต่ 7.00 ถึง 24.00 มีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส น้อย จำนวน 38 คน

คะแนนตั้งแต่ 25.00 ถึง 36.00 มีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส มาก จำนวน 239 คน

ตารางผนวกที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของคะแนนเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

คะแนน	จำนวน (n=277)	ร้อยละ (100.0)
16.00	1	.4
17.00	1	.4
19.00	1	.4
21.00	1	.4
24.00	2	.7
25.00	3	1.1
27.00	1	.4
29.00	4	1.4
30.00	10	3.6
31.00	8	2.9
32.00	8	2.9
33.00	5	1.8
34.00	4	1.4
35.00	7	2.5
36.00	11	4.0
37.00	15	5.4
38.00	24	8.7
39.00	23	8.3
40.00	33	11.9
41.00	20	7.2
42.00	10	3.6
43.00	11	4.0
44.00	13	4.7
45.00	12	4.3
46.00	12	4.3

ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

คะแนน	จำนวน (n=277)	ร้อยละ (100.0)
47.00	6	2.2
48.00	8	2.9
49.00	9	3.2
50.00	14	5.1
$\bar{X} = 39.54$	S.D. = 6.27	

คะแนนตั้งแต่ 16.00 ถึง 36.00 มีการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา น้อย จำนวน 67 คน
 คะแนนตั้งแต่ 37.00 ถึง 50.00 มีการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มาก จำนวน 210 คน

ตารางผนวกที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ของคะแนนความคาดหวังเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส

คะแนน	จำนวน (n=277)	ร้อยละ (100.0)
20.00	1	.4
26.00	2	.7
27.00	3	1.1
30.00	4	1.4
31.00	3	1.1
32.00	2	.7
33.00	3	1.1
35.00	11	4.0
36.00	7	2.5
37.00	5	1.8
38.00	14	5.1
39.00	13	4.7
40.00	57	20.6

ตารางผนวกที่ 5 (ต่อ)

คะแนน	จำนวน (n=277)	ร้อยละ (100.0)
41.00	13	4.7
42.00	8	2.9
43.00	11	4.0
44.00	7	2.5
45.00	5	1.8
46.00	11	4.0
47.00	6	2.2
48.00	13	4.7
49.00	12	4.3
50.00	66	23.8

$$\bar{X} = 42.76 \quad S.D. = 6.04$$

คะแนนตั้งแต่ 20.00 ถึง 39.00 มีความคาดหวังเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส น้อย จำนวน 68 คน
 คะแนนตั้งแต่ 40.00 ถึง 50.00 มีความคาดหวังเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส มาก จำนวน 209 คน

ตารางผนวกที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส

คะแนน	จำนวน (n=277)	ร้อยละ (100.0)
80.00	1	.4
81.00	2	.7
96.00	2	.7
97.00	1	.4
98.00	2	.7
99.00	1	.4
103.00	1	.4

ตารางผนวกที่ 6 (ต่อ)

คะแนน	จำนวน (n=277)	ร้อยละ (100.0)
104.00	3	1.1
105.00	2	.7
107.00	3	1.1
109.00	2	.7
110.00	1	.4
111.00	2	.7
112.00	1	.4
113.00	3	1.1
114.00	2	.7
115.00	2	.7
116.00	1	.4
117.00	1	.4
118.00	5	1.8
119.00	6	2.2
120.00	2	.7
121.00	4	1.4
122.00	4	1.4
123.00	5	1.8
124.00	2	.7
125.00	4	1.4
126.00	3	1.1
127.00	7	2.5
128.00	10	3.6
129.00	4	1.4
130.00	13	1.7
131.00	11	4.0
132.00	8	2.9

ตารางผนวกที่ 6 (ต่อ)

คะแนน	จำนวน (n=277)	ร้อยละ (100.0)
133.00	13	4.7
134.00	4	1.4
135.00	7	2.5
136.00	4	1.4
137.00	5	1.8
138.00	3	1.1
139.00	2	.7
140.00	3	1.1
142.00	4	1.4
143.00	1	.4
144.00	3	1.1
145.00	2	.7
146.00	5	1.8
147.00	2	.7
148.00	2	.7
150.00	9	3.2
151.00	3	1.1
152.00	4	1.4
153.00	2	.7
154.00	6	2.2
155.00	2	.7
156.00	4	1.4
157.00	7	2.5
158.00	6	2.2
159.00	1	.4
160.00	12	4.3
161.00	16	5.8

ตารางผนวกที่ 6 (ต่อ)

คะแนน	จำนวน (n=277)	ร้อยละ (100.0)
163.00	2	.7
164.00	6	2.2
165.00	16	5.8
$\bar{X} = 137.63$	$S.D. = 18.75$	

คะแนนตั้งแต่ 80.00 ถึง 130.00 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส น้อย จำนวน 102 คน

คะแนนตั้งแต่ 131.00 ถึง 165.00 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส มาก จำนวน 175 คน

ภาคผนวก ก
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางผนวกที่ 7 แสดงค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส

Item	Corrected Item-Total	Alpha if Item
	Correlation	Deleted
P201	.0243	.7861
P2201	.4426	.7326
P2202	.4188	.7363
P2203	.5027	.7256
P2204	.6031	.7054
P2205	.3171	.7478
P203	.5065	.7187
P204	.5576	.7101
P205	.4421	.7292
P206	.4758	.7243

Alpha = .7531

ตารางผนวกที่ 8 แสดงค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส

Item	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P301	.4342	.7155
P302	.0000	.7368
P303	.0000	.7368
P304P	.3805	.7167
P305	.3876	.7132
P306P	.7246	.6558
P307	.4454	.7059
P308	.2094	.7326
P309	.4342	.7155
P310	.0000	.7368
P311	.3618	.7209
P312	.3319	.7195
P313	.2079	.7308
P314	.5248	.6980
P315	.2355	.7283

Alpha = .7330

ตารางผนวกที่ 9 แสดงค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส

Item	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P401	.5367	.8856
P402	.4210	.8891
P403	.4044	.8902
P404	.0844	.8999
P405	.4265	.8892
P406	.6498	.8847
P407	.5760	.8846
P408	.5525	.8851
P409	.4900	.8872
P410	.5221	.8862
P411	.6208	.8827
P412	.7276	.8787
P413	.6158	.8831
P414	.5965	.8835
P415	.8011	.8784
P416	.5654	.8847
P417	.7825	.8790
P418	.3132	.8926

Alpha = .8916

ตารางผนวกที่ 10 แสดงค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

Item	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P501	.6554	.8293
P502	.5968	.8357
P503	.6883	.8265
P504	.7495	.8292
P505P	.2932	.8747
P506	.4808	.8450
P507	.4190	.8498
P508	.7798	.8264
P510	.7134	.8254

Alpha = .8526

ตารางผนวกที่ 11 แสดงค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความคาดหวังจากกิจกรรม 5ส

Item	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P601	.8443	.9326
P602	.8473	.9330
P603	.4315	.9533
P604	.6971	.9389
P605	.7582	.9360
P606	.9016	.9308
P607	.7689	.9360
P608	.8661	.9305
P609	.8012	.9339
P610	.8468	.9316

Alpha = .9418

ตารางผนวกที่ 12 แสดงค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความคิดเห็นในการทำกิจกรรม 5ส

Item	Corrected Item-Total	Alpha if Item
	Correlation	Deleted
P7101	.7700	.9678
P7102	.7945	.9677
P7103	.7864	.9678
P7104	.8344	.9674
P7105	.8132	.9675
P7106	.5338	.9690
P7107	.7468	.9679
P7108	.7641	.9679
P7109	.7931	.9678
P7110	.8219	.9675
P7211	.8416	.9675
P7212	.8041	.9677
P7213	.8670	.9673
P7214	.8159	.9675
P7215	.8294	.9675
P7216	.7994	.9677
P7217	.6659	.9684
P7218	.7942	.9676
P7219	.7235	.9680
P7220	.8712	.9673
P7321	.5871	.9687
P7322	.7457	.9679
P7323	.8454	.9674
P7324	.8365	.9675
P7325	.8689	.9675
P7326P	.0849	.9752

ตารางผนวกที่ 12 (ต่อ)

Item	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P7327	.6449	.9685
P7328	.6953	.9682
P7329P	.4014	.9709
P7330	.5937	.9688
P7331	.7158	.9680
P7332	.6049	.9686
P7333	.6823	.9683

Alpha = .9691

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

- ชื่อ-สกุล: นางสาวอรสา ชาญวิชล
- วัน เดือน ปีเกิด : วันที่ 28 พฤศจิกายน 2517
- สถานที่เกิด : กรุงเทพมหานคร
- การศึกษา : 2540 ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ตำแหน่งงาน : เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายได้
บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)