

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฐ
สารบัญภาพประกอบ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
ขอบเขตและวิธีการศึกษา	5
นิยามศัพท์ในการศึกษา	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	7
บทที่ 2 ทฤษฎี หรือ แนวคิด	8
ความหมายของคำว่า “คุณภาพ”	10
ลำดับขั้นของคุณภาพ	10
ความหมายของคำว่า TQC	11
องค์ประกอบสำคัญของ TQC	11
หลักการของ TQC	12
กิจกรรม 5 ส	15
หลักการสำคัญในการดำเนินกิจกรรม 5 ส ของหน่วยงาน	17
กิจกรรมข้อเสนอแนะ	21
วิธีการเพิ่มข้อเสนอแนะ	22
ขั้นตอนการยกระดับคุณภาพข้อเสนอแนะ	22
การเขียนข้อเสนอแนะอย่างมีประสิทธิภาพ	24
กิจกรรมคิวซี	29
จุดประสงค์และเป้าหมายทั่วไปของกลุ่มคิวซี	30
ปัญหาในการนำกิจกรรมคิวซีมาใช้	33
ขั้นตอนการทำกิจกรรมคิวซี	34
เครื่องมือคิวซี	37

	หน้า
การดำเนินโครงการคุณภาพการให้บริการเต็มรูปแบบ ของ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	54
นโยบายมุ่งสู่ธนาคารคุณภาพ	54
วัตถุประสงค์ของโครงการ TQS	57
ความหมายและหลักการของ TQS	57
ขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรม TQS	59
กิจกรรมในโครงการ TQS	63
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	71
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม	71
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	71
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	72
การรายงานผลการวิจัย	73
บทที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูล	74
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	75
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อ โครงการ TQS ในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความเต็มใจ และ ความต้องการ การได้รับการ สนับสนุนจากผู้บังคับ บัญชา สภาพแวดล้อม และ ความร่วมมือกัน ในการ ปฏิบัติกิจกรรม การประเมินผลการปฏิบัติกิจกรรม และ ผลตอบแทนที่ได้รับ	78
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกิจกรรม แต่ละกิจกรรม ที่มีในโครงการ TQS ได้แก่ กิจกรรม 5 ส กิจกรรมข้อเสนอแนะ กิจกรรมคิวซี /มินิคิวซี ...	93
ส่วนที่ 4 ปัจจัย และ ปัญหา ของผู้ตอบแบบสอบถามในการ ปฏิบัติ กิจกรรมใน โครงการ TQS	106
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	112
สรุปผลการค้นคว้า	113
การอภิปรายผล	121
ข้อค้นพบ	124
ข้อเสนอแนะ	126
บรรณานุกรม	130

	หน้า
ภาคผนวก	132
แบบสอบถาม	133
แบบฟอร์มที่ใช้ในโครงการ TQS	137
ประวัติผู้เขียน	151

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก เพศ ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน และ ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ TQS	76
2. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง กับ อายุการทำงาน.....	77
3. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง กับ ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ TQS	77
4. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความเต็มใจ และ ความต้องการ ต่อ โครงการ TQS ในด้านต่าง ๆ	78
5. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร จำแนกตามระดับความคิดเห็นในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความเต็มใจ และ ความต้องการ ต่อ โครงการ TQS ในด้านต่าง ๆ	80
6. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความคิดเห็นในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความเต็มใจ และ ความต้องการ ต่อ โครงการ TQS ในด้านต่าง ๆ	82
7. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมให้ ประสพผลสำเร็จ และการได้รับการสนับสนุนด้านต่าง ๆ และการติดต่อขอคำแนะนำจาก ศูนย์ TQS	84
8. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมให้ ประสพผลสำเร็จ และการได้รับการสนับสนุนด้านต่าง ๆ และการติดต่อขอคำแนะนำจาก ศูนย์ TQS	85
9. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมให้ ประสพผลสำเร็จ และการได้รับการสนับสนุนด้านต่าง ๆ และการติดต่อขอคำแนะนำจาก ศูนย์ TQS	86

ตารางที่	หน้า
10. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับ ตำแหน่งจำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมช่วยเหลือกันในการปฏิบัติ กิจกรรม การเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรม และ ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนร่วมช่วยส่งเสริมในการปฏิบัติกิจกรรม	87
11. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับบริหาร จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมช่วยเหลือกันในการปฏิบัติกิจกรรม การเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรม และ ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนช่วยส่งเสริมในการปฏิบัติกิจกรรม	88
12. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมช่วยเหลือกันในการปฏิบัติกิจกรรม การเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรม และ ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนช่วยส่งเสริมในการปฏิบัติกิจกรรม	89
13. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับ ตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อด้านการประเมินผล และด้านผลตอบแทน	90
14. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับบริหาร จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อด้านการประเมินผล และด้านผลตอบแทน	91
15. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อด้านการประเมินผล และด้านผลตอบแทน.....	92
16. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมแต่ละกิจกรรมในโครงการ TQS	93
17. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมแต่ละกิจกรรมในโครงการ TQS	95
18. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมแต่ละกิจกรรมในโครงการ TQS	97
19. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อเหตุผลที่เห็นควรปฏิบัติ กิจกรรม 5 ส ต่อไป มากกว่ากิจกรรมประเภทอื่น ๆ	99
20. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อเหตุผลที่เห็นควรปฏิบัติ กิจกรรมทิวทัศน์/มินิคิวทัศน์ ต่อไป มากกว่ากิจกรรมประเภทอื่น ๆ	100

ตารางที่	หน้า
21. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อเหตุผลที่เห็นควรปฏิบัติ กิจกรรมข้อเสนอ แนะ ต่อไป มากกว่ากิจกรรมประเภทอื่น ๆ	101
22. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามเหตุผลที่เห็นควรปฏิบัติ ทุกกิจกรรม ต่อไป	102
23. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อเหตุผลที่เห็นควรยกเลิก กิจกรรมคิวซี/มินิ คิวซี มากกว่ากิจกรรมประเภทอื่น ๆ	103
24. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อเหตุผลที่เห็นควรยกเลิก กิจกรรมข้อ เสนอแนะ มากกว่ากิจกรรมประเภทอื่น ๆ	104
25. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามเหตุผลที่เห็นควรยกเลิก ทุกกิจกรรม	105
26. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อบัจจัยที่มีผลช่วยส่งเสริมให้มีการทำกิจกรรม ในโครงการ TQS	106
27. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อบัจจัยที่มีผลช่วยส่งเสริมให้มีการทำกิจกรรม ในโครงการ TQS	107
28. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อบัจจัยที่มีผลช่วยส่งเสริมให้มีการทำกิจกรรม ในโครงการ TQS	108
29. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อปัญหา ในการปฏิบัติกิจกรรมใน โครงการ TQS	109
30. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อปัญหา ในการปฏิบัติกิจกรรมใน โครงการ TQS	110
31. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อปัญหา ในการปฏิบัติกิจกรรมใน โครงการ TQS.....	111

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1. การบริหารกิจกรรม 5 ส และแผนการดำเนินการ	19
2. 5 ส ปัจจัยพื้นฐานในการเพิ่มผลผลิต	19
3. ตัวอย่าง การเสนอปัญหาที่เป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรม	26
4. ตัวอย่าง การลดปัญหาในการทำงานที่ให้เห็นผลการปรับปรุงเป็นตัวเงิน	28
5. ขั้นตอนการทำงานกิจกรรม คิวซี	34
6. เปรียบเทียบขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมคิวซี กับขั้นตอนธรรมชาติ (อริยสัจ 4) ในการแก้ไขปัญหา	35
7. ตัวอย่าง กราฟเส้นแสดงรายได้ทั้งปีของ บริษัท MBA จำกัด	40
8. ตัวอย่าง กราฟแท่งแสดงรายได้ในแต่ละไตรมาสของ บริษัท MBA จำกัด	41
9. ตัวอย่าง กราฟวงกลมแสดงรายได้ประจำปีของ บริษัท MBA จำกัด	42
10. ตัวอย่างแผนภูมิพาเรโต แสดงจำนวนอุบัติเหตุจำแนกตามอวัยวะ ของร่างกาย	45
11. แผนภูมิกางปลาแบบธรรมดาทั่วไป	46
12. แผนภูมิกางปลาแบบเป็นขบวนการ	46
13. แผนภูมิกางปลาแบบสลัซซ์ซัน	47
14. แผนภูมิกางปลาแบบการจำแนกข้อมูลมาเป็นก้างใหญ่	47
15. แผนภูมิกางปลาที่มีแต่ก้างใหญ่	49
16. แผนภูมิกางปลาที่ขาดก้างย่อย	49
17. ตัวอย่าง ผังกระบวนการของพนักงานเดินเอกสาร	52
18. สัญลักษณ์มาตรฐานขั้นตอนการทำงานของ ASME	52
19. ตัวอย่าง ตารางแสดงผลการปรับปรุงงาน	53
20. แบบฟอร์มการศึกษาและวิเคราะห์งาน	60
21. แผนผังการจัดระเบียบตั้ง QS ทีม	62
22. แผนผังแสดงขั้นตอน การเสนอข้อเสนอแนะ	67
23. ขั้นตอนการจัดทำ คิวซี	68
24. รูปประโยชน์ TQS	70