

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ม
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษาและวิธีการศึกษา	2
1.3.1 ขอบเขตของเนื้อหา	2
1.3.2 วิธีการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 ระบบข้อเสนอแนะ	4
2.1 ประวัติความเป็นมาของระบบข้อเสนอแนะ	4
2.2 ระบบข้อเสนอแนะตามสไตลล์อเมริกันและสไตลล์ญี่ปุ่น	6
บทที่ 3 ระบบข้อเสนอแนะตามหลักการบริหาร	8
3.1 ระบบข้อเสนอแนะ กับ หน้าที่ทางการจัดการ	8
3.2 ระบบข้อเสนอแนะ กับ แรงจูงใจ	8
3.3 ระบบข้อเสนอแนะ กับ โคอเซ็น	9
3.4 ระบบข้อเสนอแนะ กับ การทำงานเป็นทีม	11
3.5 ระบบข้อเสนอแนะ กับ การให้รางวัล	11
3.6 ระบบข้อเสนอแนะ กับ การเพิ่มผลผลิตภาพ	13
บทที่ 4 วิธีการปฏิบัติระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล	14
4.1 การกำหนดวัตถุประสงค์	14
4.2 การจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ และหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการ	15
4.3 ขอบข่ายของข้อเสนอแนะ	16
4.4 วิธีการและแนวทางปฏิบัติ	17
4.4.1 การเขียนข้อเสนอแนะ	18
4.4.2 การทบทวนข้อเสนอแนะ	19
4.4.3 การลงทะเบียนข้อเสนอแนะ	19
4.4.4 การประเมินข้อเสนอแนะ	19

## สารบัญ

	หน้า
4.4.5 การประกาศผลและการมอบรางวัล	20
4.5 การส่งเสริมการส่งข้อเสนอแนะ	22
4.6 การประเมินผลของระบบข้อเสนอแนะ	23
4.7 ปัญหาและอุปสรรคของระบบข้อเสนอแนะ	24
4.8 หลักสำคัญในการดำเนินระบบข้อเสนอแนะให้มีประสิทธิผล	24
4.8.1 หลักโครงสร้าง (Organizational Features)	25
4.8.2 หลักกลไก (Mechanical Features)	25
4.8.3 หลักนโยบาย (Policy Features)	25
บทที่ 5 กรณีตัวอย่างบริษัท แอลทีไอซี จำกัด	28
5.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท	28
5.2 การนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติ	29
5.2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์	30
5.2.2 ขอบข่ายของข้อเสนอแนะ	30
5.2.3 หลักเกณฑ์การประเมินข้อเสนอแนะ	31
5.2.4 การมอบรางวัล	32
5.2.5 การส่งเสริมการส่งข้อเสนอแนะ	34
5.3 ผลที่ได้รับจากการนำเอาระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร	34
5.4 การวิเคราะห์ระบบข้อเสนอแนะของบริษัท แอลทีไอซี จำกัดกับระบบสากล	37
บทที่ 6 สรุปผลการศึกษา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	40
6.1 สรุปผลการศึกษา	40
6.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	41
บรรณานุกรม	43
ภาคผนวก	46
ภาคผนวก ก หลักการเขียนข้อเสนอแนะ	47
1. วิธีเขียน “สภาพก่อนปรับปรุง”	47
2. วิธีเขียน “สาระการปรับปรุง”	50
3. วิธีเขียน “ประสิทธิผล”	53
4. วิธีเขียนให้เข้าใจง่าย	57
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบฟอร์มและข้อเสนอแนะของบริษัท แอลทีไอซี จำกัด	62
ประวัติผู้เขียน	67

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 ตารางเปรียบเทียบระบบข้อเสนอแนะสไตส์อเมริกันกับสไตส์ญี่ปุ่น	7
2 แสดงความสัมพันธ์ของข้อเสนอแนะกับการทำงานเป็นทีม	11
3 ขั้นตอนของระบบข้อเสนอแนะ และช่องทางของข้อเสนอแนะ	17
4 แบบประเมินข้อเสนอแนะของบริษัท ไอลิน-วอร์เนอร์ จำกัด	21
5 เงินรางวัลที่กำหนดตามลำดับคะแนน	22
6 การประเมินผลระบบข้อเสนอแนะของบริษัท ไอลิน-วอร์เนอร์ จำกัด	23
7 โครงสร้างองค์กรของบริษัท แอลทีอีซี จำกัด	29
8 เกณฑ์การตัดสินให้รางวัลแก่ข้อเสนอแนะ	31
9 ประเด็นการประเมินข้อเสนอแนะประเภท Non-economical Effect	32
10 ขั้นตอนการพิจารณาและตัดสินข้อเสนอแนะ	33
11 แนวโน้มของจำนวนข้อเสนอแนะที่เพิ่มขึ้น	35
12 ข้อเสนอแนะและหลักโคเซ็น	36
13 การปฏิบัติระบบข้อเสนอแนะของบริษัท แอลทีอีซี จำกัดกับระบบสากล	38