

สารบัญ

บทที่	หน้า
ใบรับรองโครงการ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูป	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการ และเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	1
1.3 เกณฑ์ชี้วัดผลงาน (Output)	2
1.4 เกณฑ์ชี้วัดผลสำเร็จ (Outcome)	2
1.5 สมมุติฐานของการวิจัย (Hypothesis)	2
1.6 ขอบเขต	2
1.7 สถานที่ในการดำเนินการวิจัย	2
1.8 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย	2
1.9 ขั้นตอน และแผนการดำเนินการ (Gantt Chart)	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 บทนำ	4
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.3 กิจกรรมไคเซน	13
2.4 วงจรคุณภาพ PDCA	21
2.5 ระบบการจัดการคุณภาพขององค์กรสหกรณ์การช่าง	24
2.6 กระบวนการให้บริการเคาะพ่นสีรถยนต์ขององค์กรสหกรณ์การช่าง	37
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บทที่ 3 การดำเนินการวิจัย	44
3.1 ขั้นตอนการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	45
3.2 ขั้นตอนการเก็บข้อมูลเบื้องต้นจากสถานประกอบการ	45
3.3 ขั้นตอนการออกแบบสอบถาม	46
3.4 ขั้นตอนการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม	46
3.5 ขั้นตอนการวิเคราะห์ปัญหาจากแบบสอบถาม	47
3.6 ขั้นตอนการจัดฝึกอบรมพนักงาน	47
3.7 ขั้นตอนการจัดกิจกรรมกลุ่มไคเซน	49
3.8 ขั้นตอนการจัดมาตรฐานขั้นตอนการทำงาน	50
3.9 ขั้นตอนการตรวจประเมินกิจกรรมกลุ่มย่อยไคเซน	50
3.10 ขั้นตอนการสรุปผล	51
บทที่ 4 ผลการศึกษา	52
4.1 ข้อมูลเบื้องต้นจากสถานประกอบการ	52
4.2 ข้อมูลจากแบบสอบถาม	53
4.3 ผลสรุปการวิเคราะห์ปัญหาจากข้อมูลแบบสอบถาม	59
4.4 การจัดฝึกอบรมพนักงาน	67
4.5 การดำเนินการจัดกิจกรรมไคเซน	76
4.6 การจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการทำงานโดยรวม	101
4.7 การตรวจประเมินกิจกรรมกลุ่มไคเซน	110
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	112
5.1 บทสรุปของปัญหาและแนวทางแก้ไข	112
5.2 บทสรุปผลการดำเนินงานวิจัย	115
5.3 ปัญหาและอุปสรรค	116
5.4 ข้อเสนอแนะ	116

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	118
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามโครงการงานวิจัย	118
ภาคผนวก ข. แบบทดสอบความรู้ก่อน – หลังอบรมกิจกรรมไคเซน	125
ภาคผนวก ค. แบบประเมินความพึงพอใจการอบรมกิจกรรมไคเซน	129
ภาคผนวก ง. ประมวลภาพระหว่างการดำเนินงานวิจัย	131
ภาคผนวก จ. แบบฟอร์มใบกิจกรรมกลุ่มย่อยไคเซน	133
ภาคผนวก ฉ. แบบฟอร์มแผนภูมิแกงปลา	135
ภาคผนวก ช. แบบฟอร์มใบตรวจติดตามกิจกรรมไคเซน	137
ภาคผนวก ซ. แบบฟอร์มใบสั่งซื้ออะไหล่	139
ภาคผนวก ฌ. แบบฟอร์มใบตรวจประจำวันดูแลผ้าคลุมรถของแผนกพันธ์	141
ภาคผนวก ฎ. แบบฟอร์มตารางตรวจเช็คชิ้นส่วนก่อนส่งมอบ	143
ภาคผนวก ฏ. รายละเอียดการฝึกอบรมความรู้กิจกรรมไคเซน	145
ภาคผนวก ฐ. รายละเอียดการฝึกอบรมเรื่อง แนวคิดการเพิ่มผลผลิต และวงจรPDCA	151
ภาคผนวก ฑ. รายละเอียดการฝึกอบรมเรื่อง การหาสาเหตุของปัญหาโดยใช้แผนผังแกงปลา	157
ภาคผนวก ท. แผนการดำเนินกิจกรรมกลุ่มย่อยไคเซน	161
ภาคผนวก ฒ. แบบประเมินความพึงพอใจแต่ละแผนกหลังจัดกิจกรรมกลุ่มไคเซน	163
ภาคผนวก ณ. การทดสอบผลสัมฤทธิ์การอบรมโดยใช้ t – test	165
ประวัติผู้วิจัย	167

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงแผนการดำเนินงาน	3
4.1 แสดงผลการสรุปปัญหาหลักในแต่ละแผนก	59
4.2 แสดงสาเหตุ และแนวทางแก้ไขปัญหาหลักของแผนกกลยุทธ์-ธุรการ	61
4.3 แสดงสาเหตุ และแนวทางแก้ไขปัญหาหลักของแผนกถอด-ประกอบ	62
4.4 แสดงสาเหตุ และแนวทางแก้ไขปัญหาหลักของแผนกเคาะ-ตัดซี่ซี่	63
4.5 แสดงสาเหตุ และแนวทางแก้ไขปัญหาหลักของแผนกฟันสี	64
4.6 แสดงสาเหตุ และแนวทางแก้ไขปัญหาหลักของแผนกขัดสี	66
4.7 แสดงผลการตรวจประเมินของแผนกธุรการ	87
4.8 แสดงผลการตรวจประเมินของแผนกถอดประกอบ	88
4.9 แสดงผลการตรวจประเมินของแผนกเคาะ	89
4.10 แสดงผลการตรวจประเมินของแผนกฟันสี	90
4.11 แสดงผลการตรวจประเมินของแผนกขัดสี	91
4.12 แสดงมาตรการแผนกธุรการ สำหรับปัญหา ส่งมอบรถไม่ทันตามกำหนด	93
4.13 แสดงมาตรการแผนกถอด-ประกอบ สำหรับปัญหา ส่งมอบงานล่าช้า	94
4.14 แสดงมาตรการแผนกเคาะ สำหรับปัญหา ร่องาน (รออะไหล่ ,ว่างงาน)	95
4.15 แสดงมาตรการแผนกฟันสี สำหรับปัญหา ฟันสีของติดบนสี	96
4.16 แสดงมาตรการแผนกขัดสี สำหรับปัญหา ขัดสีไม่เรียบเนียน	97
4.17 แสดงผลจากแบบตรวจประเมินกิจกรรมกลุ่มย่อยไคเซน	111

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 แสดงการลำดับความสำคัญทางด้านความคิด	17
2.2 แสดงวงจรคุณภาพ PDCA	21
2.3 แผนภูมิแสดงบันไดสู่ความก้าวหน้าในงานอาชีพ	36
2.4 แสดงขั้นตอนการให้บริการเคาะพนัสนี้	37
2.5 แสดงภาพการทำงานของแผนกธุรการ	38
2.6 แสดงภาพการทำงานของแผนกถอดประกอบ	38
2.7 แสดงภาพผลงานของแผนกเคาะ	39
2.8 แสดงภาพการทำงานของแผนกพนัสนี้	39
2.9 แสดงภาพการทำงานของแผนกขัดสี	40
2.10 แสดงภาพการประชุมรวมของหัวหน้าแผนก	40
3.1 แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย	44
3.2 แสดงขั้นตอนการสรุปผลการดำเนินงาน	51
4.1 กราฟแสดงจำนวนรถที่เข้ารับบริการ และรถกลับมาซ่อม เดือน ก.ค. ถึงเดือนธ.ค. 2551	52
4.2 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยปัญหาของแผนกบัญชี-ธุรการ	53
4.3 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยปัญหาของแผนกถอด-ประกอบ	54
4.4 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยปัญหาของแผนกเคาะ-ตัดซัซซี	55
4.5 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยปัญหาของแผนกพนัสนี้	56
4.6 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยปัญหาของแผนกขัดสี	57
4.7 กราฟแสดงปัญหาแต่ละแผนกที่มีค่าเฉลี่ยเกิน 3 ขึ้นไป	58
4.8 กราฟแสดงร้อยละการทดสอบความรู้ก่อน-หลังอบรมของพนักงาน	68
4.9 กราฟแสดงขอบเขตของค่าวิกฤตการแจกแจง t	69
4.10 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในด้านความเหมาะสม ของรูปแบบของการอบรม	71
4.11 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านความเหมาะสม ของสถานที่ในการอบรม	72

สารบัญรูป (ต่อ)

รูปที่	หน้า
4.12 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านความเหมาะสม ของเนื้อหาในการอบรม	72
4.13 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในด้านความเหมาะสม ของผู้บรรยาย	73
4.14 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในด้านความเหมาะสม ของการใช้แบบทดสอบ	74
4.15 กราฟแสดงความพึงพอใจในการฝึกอบรม	74
4.16 แสดงภาพการดำเนินการฝึกอบรม	76
4.17 แผนภาพแสดงขั้นตอนการจัดกิจกรรมกลุ่มย่อยไคเซน	76
4.18 แผนภาพแสดงแผนผังองค์กรกิจกรรมไคเซน	77
4.19 แสดงแผนผังก้างปลา หาสาเหตุของแผนกรูการ	78
4.20 แสดงแผนผังก้างปลา หาสาเหตุของแผนกถอด-ประกอบ	79
4.21 แสดงแผนผังก้างปลา หาสาเหตุของแผนกเคาะ	80
4.22 แสดงแผนผังก้างปลา หาสาเหตุของแผนกพันสี	81
4.23 แสดงแผนผังก้างปลา หาสาเหตุของแผนกขัดสี	82
4.24 แสดงภาพการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มไคเซน	98
4.25 แสดงภาพการออกมาตรการของแต่ละแผนก และการจัดบอร์ดกิจกรรมไคเซน	99
4.26 แสดงตัวอย่างเอกสารการประกาศใช้มาตรการของสถานประกอบการ	100
4.27 แผนภาพแสดงมาตรฐานขั้นตอนการทำงานโดยรวมของแผนกรูการ	101
4.28 แผนภาพแสดงมาตรฐานขั้นตอนการทำงานโดยรวมของแผนกถอด-ประกอบ	103
4.29 แผนภาพแสดงมาตรฐานขั้นตอนการทำงานโดยรวมของแผนกเคาะ	104
4.30 แผนภาพแสดงขั้นตอนการสั่งอะไหล่ของแผนกเคาะ	105
4.31 แผนภาพแสดงมาตรฐานขั้นตอนการทำงานโดยรวมของแผนกพันสี	106
4.32 แผนภาพแสดงมาตรฐานขั้นตอนการทำงานของแผนกพันสี	107
4.33 แผนภาพแสดงมาตรฐานขั้นตอนการทำงานโดยรวมของแผนกขัดสี	109