

ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จในการทำกิจกรรม คิว.ที.
ของกองการผลิต โรงพิมพ์ธนบัตร ธนาคารแห่งประเทศไทย



นายรัฐชิน ลากะสัมปันโน

วิทยานิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2532

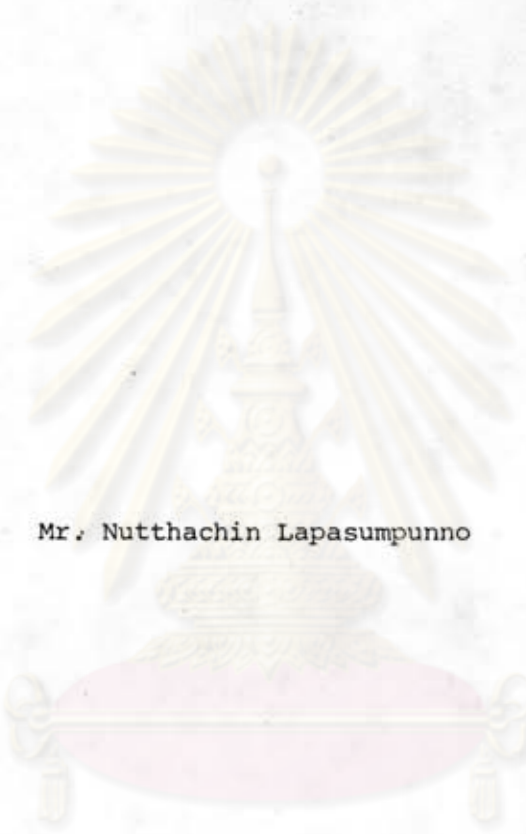
ISBN 974-576-611-9

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

015897

I 10302621

FACTORS SUPPORTING THE ACHIEVEMENT OF QUALITY CONTROL CIRCLES
ACTIVITIES IN THE PRODUCTION DIVISION OF NOTE
PRINTING WORKS, BANK OF THAILAND



Mr. Nutthachin Lapasumpunno

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
A Thesis Submitted in Partial Fullfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Public Administration

Department of Public Administration

Graduate School

Chulalongkorn University

1989

ISBN 974-576-611-9

หัวข้อวิทยานิพนธ์ บัณฑิตที่เลือกอันยาคือความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. ของกองการผลิต
โรงพิมพ์ธนบัตร ธนาคารแห่งประเทศไทย

โดย นายรัฐชิน ตากะสัมบันโน


ภาควิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทนง ทินกร ณ อยุธยา

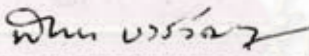
นายวรเทพ ไททยาโรจน์




บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

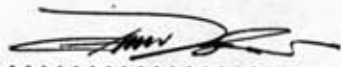

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรากัญ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พิทยา บวรวัฒนา)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทนง ทินกร ณ อยุธยา)


..... กรรมการ
(ดร. ทศพร ศิริสัมพันธ์)


..... กรรมการ
(นายวรเทพ ไททยาโรจน์)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

นัฐสิน ลากะสัมพันธ์โน : ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. ของ
กองการผลิต โรงพิมพ์ธนบัตร ธนาคารแห่งประเทศไทย (FACTORS SUPPORTING THE
ACHIEVEMENT OF QUALITY CONTROL CIRCLES ACTIVITIES IN THE PRODUCTION
DIVISION OF NOTE PRINTING WORKS, BANK OF THAILAND) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.พนม
กัทกร ณ อบูรยา, นายวรเทพ ไวทยาวิโรจน์, 230 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาถึงแนวคิดและเทคนิคเกี่ยวกับกิจกรรมคิว.ซี. ที่นำ
มาใช้ในโรงพิมพ์ธนบัตร 2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. ของ
กองการผลิต โรงพิมพ์ธนบัตร 3. เพื่อทราบถึงปัญหาหรืออุปสรรคในการทำกิจกรรมคิว.ซี. ของกอง-
การผลิต โรงพิมพ์ธนบัตร เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงต่อไป 4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ และวิเคราะห์
ถึงปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. ของกองการผลิต โรงพิมพ์ธนบัตร กับ
องค์การอื่น ๆ

ผลการวิจัยพบว่า 1. โรงพิมพ์ธนบัตรได้มีแนวความคิดที่จะนำกิจกรรมคิว.ซี. มาใช้ตั้งแต่ปี
2527 และได้ลงมือดำเนินการอย่างจริงจังในปี 2528 มีการประกาศใช้ "นโยบายกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ"
ทำให้เกิดกลุ่มคิว.ซี. 9 กลุ่ม 2. ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. ของ
กองการผลิต โรงพิมพ์ธนบัตร มี 4 ประการสำคัญ คือ ปัจจัยความพร้อมขององค์การ ปัจจัยวิสัยทัศน์ที่
สำคัญ ปัจจัยการดำเนินงานกิจกรรมคิว.ซี. และปัจจัยการส่งเสริมกิจกรรมคิว.ซี. อย่างต่อเนื่อง 3. ปัญหา
หรืออุปสรรคในการทำกิจกรรมคิว.ซี. ของกองการผลิต โรงพิมพ์ธนบัตร ที่พบคือ การยอมรับของผู้บริหาร
ระดับสูงในการทำกิจกรรมคิว.ซี. ยังมีน้อย การฝึกอบรมยังไม่เพียงพอทั่วถึง องค์ประกอบและขนาด
ของกลุ่มไม่เหมาะสม การให้ความสำคัญกับผลงานกลุ่มคิว.ซี. ยังมีน้อย เวลาและโอกาสในการทำ
กิจกรรมยังมีน้อย 4. ศึกษาเปรียบเทียบกับองค์การอื่น ๆ ในเรื่องบทบาทของผู้บริหารระดับสูง ฐานะ
ทางเศรษฐกิจขององค์การ บทบาทของผู้บริหารระดับกลาง การฝึกอบรม การประชาสัมพันธ์ และ
เวลาในการทำกิจกรรมคิว.ซี.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์.....
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.....
ปีการศึกษา 2531

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา



พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

NUTTHACHIN LAPASUMPUNNO : FACTORS SUPPORTING THE ACHIEVEMENT OF QUALITY CONTROL CIRCLES ACTIVITIES IN THE PRODUCTION DIVISION OF NOTE PRINTING WORKS, BANK OF THAILAND. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. PANOM DINAKARA, MR. VORATHEP VITHAYAVIROJ, 230 pp.

The purposes of this research are: 1. to study concepts and techniques concerning Quality Control Circles introduced to Note Printing Works 2. to ascertain the various factors which support the achievement of Quality Control Circles activities in the Production Division of Note Printing Works 3. to make known problems or obstacles in putting Quality Control Circles in practice for the improvement or reconstruction of the Production Division, Note Printing Works. 4. to compare and analyse factors supporting the achievement of Quality Control Circles activities with those of the other organizations.

From this research, it can be concluded that: 1. Quality Control Circles was first launched in Note Printing Works in 1984 but was actually in operation in the following year. After an official announcement of the Quality Control Circles Policy, 9 Q.C.C. groups were founded 2. the following factors supporting the achievement of Quality Control Circles activities of Note Printing Works are organization readiness, key implementation issues, operational issues and maintaining long-term viability of Quality Control Circles 3. problems or obstacles discovered in the practicing of Quality Control Circles are top executives do not whole heartedly support the project, training programme for staff needs serious consideration, size and composition of Q.C.C. groups are not quite appropriate, Q.C.C. project acquires more recognition of the management of Note Printing Works, time and opportunities consumed should be extended. 4. comparative relation between Note Printing Works and the other organizations are made know IC roles of top executives toward Q.C.C., training programme on Q.C.C., publicity on Q.C.C. and time devoted to Q.C.C.

ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา รัฐประศาสนศาสตร์
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2531

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา Panom Dinakara



กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความมีน้ำใจของบุคคลหลายคน ที่ได้ให้ความเมตตา ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดา ที่เป็นกำลังใจ คอยห่วงใยอยู่เสมอ และขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พนม ทัศนกร ณ อยุธยา ศุภวรรเทท ไททยาโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษา รวมทั้ง รองศาสตราจารย์ ดร.พิทยา บวรวัฒนา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และดร.ทศพร ศิริสัมพันธ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งทุกท่านได้ให้คำแนะนำและช่วยตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์จนเสร็จสิ้น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพี่และเพื่อนทุก ๆ คน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแนะนำและให้กำลังใจโดยตลอดมา รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของโรงพิมพ์ธนบัตร ที่ได้ให้ความร่วมมือในการคัดค่อข้อมูล และคอยแบบสอบถาม จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี

นายรัฐชิน ลากะสัมปັນโน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สารบัญ

๗

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	๖
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	๗
กิตติกรรมประกาศ	๘
สารบัญ	๗
สารบัญตารางประกอบ	๑๑
สารบัญแผนภาพประกอบ	๑๒
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและประเด็นที่น่าสนใจ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ข้อจำกัดในการวิจัย	4
สมมุติฐานในการวิจัย	5
นิยามคำแปรเชิงความหมาย	6
ระเบียบวิธีวิจัย	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	13
2 กรอบแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
กรอบแนวความคิดเกี่ยวกับกิจกรรมคิว.ซี. โดยทั่วไป	14
ความเป็นมาของกิจกรรมคิว.ซี.	14
ความหมายของกิจกรรมคิว.ซี.	17
ปรัชญาพื้นฐานของกิจกรรมคิว.ซี.	19
กระบวนการทำกิจกรรมคิว.ซี.	25
เทคนิคที่ใช้ในการทำกิจกรรมคิว.ซี.	30

	กรอบแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จในการทำ กิจกรรมคิว.ซี. ของ B.G. Dale และ S.G. Hayward	32
	ความพร้อมขององค์การ	37
	วิธีปฏิบัติที่สำคัญ	43
	การดำเนินกิจกรรมคิว.ซี.	52
	การส่งเสริมกิจกรรมคิว.ซี. อย่างต่อเนื่อง	62
	ผลการวิจัยและรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	64
	ผลการวิจัยในต่างประเทศ	64
	ผลการวิจัยและรายงานต่าง ๆ ภายในประเทศ	65
3	โรงพิมพ์ธนบัตร ธนาคารแห่งประเทศไทย	79
	ประวัติความเป็นมาของโรงพิมพ์ธนบัตร	79
	การจัดองค์การของโรงพิมพ์ธนบัตร	82
	ลักษณะการดำเนินงาน อัตรากำลังและการแบ่งสายงานของกองการผลิต การดำเนินกิจกรรมคิว.ซี. ของโรงพิมพ์ธนบัตร	86
	การดำเนินกิจกรรมคิว.ซี. ในกองการผลิต	89
	การดำเนินกิจกรรมคิว.ซี. ในกองการผลิต	99
4	การวิเคราะห์ข้อมูล	132
	ภูมิหลังหรือสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	133
	สหสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับปัจจัยที่ สำคัญในการทำกิจกรรมคิว.ซี.	138
	ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำ กิจกรรมคิว.ซี.	186
5	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	191
	ลักษณะของกลุ่มประชากรที่ศึกษา	192
	การทดสอบสมมุติฐานในการวิจัย	192

บทที่

หน้า

การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการวิจัยของกองการผลิตกับการศึกษา และวิจัยในองค์กรต่าง ๆ	195
ปัญหาหรืออุปสรรคของกองการผลิต	199
ข้อเสนอแนะ	201
บรรณานุกรม	206
ภาคผนวก	211
แบบสอบถาม	211
นโยบายกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ	221
ประวัติผู้เขียน	230

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงรายละเอียดอัตรากำลังของกองการผลิต ปี 2532	87
2	ตารางคุณไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับปัจจัยความ พร้อมขององค์การ	139
3	ตารางคุณไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับรูปแบบการ บริหาร	141
4	ตารางคุณไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับการยอมรับ ของผู้บริหารระดับสูง	144
5	ตารางคุณไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับฐานะทาง เศรษฐกิจขององค์การ	147
6	ตารางคุณไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับปัจจัยวิธีปฏิบัติ ที่สำคัญ	149
7	ตารางคุณไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับการเริ่ม โครงการคิว.ซี. อย่างช้า ๆ และมั่นคง	151
8	ตารางคุณไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับการร่วมมือ ของผู้บริหารระดับกลาง	153
9	ตารางคุณไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับการฝึกอบรม อย่างเพียงพอ	156
10	ตารางคุณไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับการร่วม กิจกรรมคิว.ซี. โดยสมัครใจ	158
11	ตารางคุณไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับปัจจัยการ ดำเนินกิจกรรมคิว.ซี.	162
12	ตารางคุณไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับองค์ประกอบ และขนาดของกลุ่ม	164

ตารางที่

หน้า

13	ตารางดูไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับการเลือกปัญหา	167
14	ตารางดูไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับการให้ความสำคัญ	169
15	ตารางดูไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับการประเมินผลและหาข้อมูลย้อนกลับ	171
16	ตารางดูไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับการประชาสัมพันธ์	173
17	ตารางดูไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับการและโอกาส	176
18	ตารางดูไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับการแสดงความคิดเห็น	178
19	ตารางดูไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับการส่งเสริมกิจกรรมคิว.ซี. อย่างต่อเนื่อง	180
20	ตารางดูไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับการรางวัลคอยแทนภายนอก	182
21	ตารางดูไขว้ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมคิว.ซี. กับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง	184
22	แสดงแหล่งข่าวที่ได้รับข่าวสารคิว.ซี.	186
23	แสดงการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ	187
24	แสดงการนำเสนอผลงานของกลุ่มคิว.ซี.	188
25	แสดงการนำเสนอผลงานคิว.ซี. มาใช้ในการปฏิบัติงาน	189

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	7
2	การแบ่งส่วนงานของโรงพิมพ์ธนบัตร	84
3	แสดงผังการแบ่งสายงานของกองการผลิต	88
4	แสดงอายุของประชากรที่คอบแบบสอบถาม	133
5	แสดงเพศของประชากรที่คอบแบบสอบถาม	134
6	แสดงระดับการศึกษาของประชากรที่คอบแบบสอบถาม	135
7	แสดงระดับตำแหน่งงานของประชากรที่คอบแบบสอบถาม	136
8	แสดงประสมการดีในการทำงานของประชากรที่คอบแบบสอบถาม	137

ศูนย์วิทยพัทธยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย