

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ต่อ โครงการคุณภาพการให้บริการเต็มรูปแบบ (Total Quality Service , TQS) จำนวน 72 คน ได้ใช้หลักสถิติ วิเคราะห์และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน และระยะเวลาที่เข้าร่วมปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อ โครงการคุณภาพการให้บริการเต็มรูปแบบ ในด้าน

2.1 ความรู้ ความเข้าใจ ความเต็มใจ และความต้องการ

2.2 การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และ ศูนย์ TQS

2.3 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติกิจกรรม

2.4 ความสนใจในการประเมินผล และ ผลตอบแทนจากการปฏิบัติกิจกรรม

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมในโครงการแต่ละกิจกรรมเปรียบเทียบกับกัน คือ

- กิจกรรมใดที่มีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมมากที่สุด
- กิจกรรมใดที่มีความไม่เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมมากที่สุด
- กิจกรรมใดที่มีประโยชน์ต่อธนาคารโดยตรงมากที่สุด
- กิจกรรมใดที่มีประโยชน์ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากที่สุด
- กิจกรรมใดที่มีปัญหาในการปฏิบัติมากที่สุด
- กิจกรรมใดที่ไม่มีปัญหาในการปฏิบัติมากที่สุด
- กิจกรรมใดที่ควรปฏิบัติต่อไปอย่างต่อเนื่องมากที่สุด
- กิจกรรมใดที่ควรยกเลิกมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัจจัย ที่ช่วยส่งเสริมในการทำกิจกรรมในโครงการ TQS และ ปัญหา ในการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS

**ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งทำงานสังกัดสาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวม 5 สาขา จำนวน 72 คน จำแนกตามเพศ ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน และ ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ TQS ดังแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 1

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 1. แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน และ ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ TQS

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	%
<b>เพศ</b>		
ชาย	33	45.84
หญิง	39	54.16
<b>ระดับตำแหน่ง</b>		
ปฏิบัติการ	56	77.78
บริหาร	16	22.22
<b>อายุการทำงาน</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	0	0
1 - น้อยกว่า 5 ปี	23	31.94
5 - น้อยกว่า 10 ปี	16	22.22
10 ปี ขึ้นไป	33	45.84
<b>ระยะเวลาเข้าร่วมโครงการ TQS</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	1	1.39
1 - น้อยกว่า 2 ปี	9	12.50
2 - น้อยกว่า 3 ปี	28	38.89
3 ปี ขึ้นไป	34	47.22

หมายเหตุ อัตราร้อยละเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 72 คน

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

เพศชาย ร้อยละ 45.84 เพศหญิง ร้อยละ 54.16

ระดับตำแหน่ง ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 77.78 ระดับบริหาร ร้อยละ 22.22

อายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 45.84 รองลงไป คือ ระหว่าง 1 - น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 31.94 ระหว่าง 5 - น้อยกว่า 10 ปี ร้อยละ 22.22 และ ไม่มีใครมีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี

ระยะเวลาเข้าร่วมโครงการ TQS 3 ปี ขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 47.22 รองลงไป คือ ระหว่าง 2 - น้อยกว่า 3 ปี ร้อยละ 38.89 ระหว่าง 1 - น้อยกว่า 2 ปี ร้อยละ 12.50 และ น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 1.39

ตารางที่ 2. แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง กับ อายุการทำงาน

ระดับตำแหน่ง	อายุการทำงาน							
	น้อยกว่า 1 ปี		1 - น้อยกว่า 5 ปี		5 - น้อยกว่า 10ปี		10 ปี ขึ้นไป	
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
ปฏิบัติการ	0	0.00	23	31.94	16	22.22	17	23.62
บริหาร	0	0.00	0	0.00	0	0.00	16	22.22

หมายเหตุ อัตราร้อยละเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 72 คน

จากตารางที่ 2 แสดงระดับตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุการทำงานต่างกัน ระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน ระหว่าง 1 - น้อยกว่า 5 ปี มากที่สุด ส่วนระดับบริหารทุกคนมีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

ตารางที่ 3. แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง กับ ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ TQS

ระดับตำแหน่ง	ระยะเข้าร่วมโครงการ TQS							
	น้อยกว่า 1 ปี		1 - น้อยกว่า 2 ปี		2 - น้อยกว่า 3 ปี		3 ปี ขึ้นไป	
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
ปฏิบัติการ	1	1.39	9	12.50	25	34.72	21	29.17
บริหาร	0	0.00	0	0.00	3	4.17	13	18.05

หมายเหตุ อัตราร้อยละเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 72 คน

จากตารางที่ 3 แสดง ระดับตำแหน่ง กับ ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ TQS แตกต่างกัน โดยระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เข้าร่วมโครงการ ระหว่าง 2 - น้อยกว่า 3 ปี มากที่สุด ในขณะที่ระดับบริหารส่วนใหญ่เข้าร่วมโครงการ 3 ปี ขึ้นไป

**ส่วนที่ 2.** ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อโครงการ TQS ในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความเต็มใจ และความต้องการ ในการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ การได้รับการสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมและความร่วมมือกันในการปฏิบัติกิจกรรม การประเมินผลการ ปฏิบัติกิจกรรม และผลตอบแทนที่ได้รับ

ตารางที่ 4. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตาม ระดับความคิดเห็นในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความเต็มใจ และ ความต้องการ ต่อโครงการ TQS ในด้านต่าง ๆ

ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น									
	มากที่สุด		มาก		น้อย		ไม่		คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%		
ความรู้ในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรม 5 ส	11	15.28	47	65.28	14	19.44	0	0.00	2.96	มาก
ความรู้ในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมทวิชัย/มินิคิวซี	1	1.39	45	62.50	26	36.11	0	0.00	2.65	มาก
ความรู้ในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมข้อเสนอแนะ	4	5.56	49	68.06	19	26.39	0	0.00	2.79	มาก
ธนาคารได้รับประโยชน์ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	15	20.83	49	68.06	8	11.11	0	0.00	3.10	มาก
ธนาคารได้รับประโยชน์ในด้านภาพพจน์ดีขึ้น	14	19.44	51	70.83	7	9.72	0	0.00	3.10	มาก
ทราบถึงวัตถุประสงค์ ของการดำเนินโครงการ	5	6.94	53	73.61	13	18.06	1	1.39	2.86	มาก
การดำเนินโครงการเป็นไปตามแผนที่กำหนด	1	1.39	45	62.50	23	31.94	3	4.17	2.61	มาก
การดำเนินโครงการประสบผลสำเร็จตามเป้า	5	6.94	42	58.33	21	29.17	4	5.56	2.67	มาก
การปฏิบัติกิจกรรมสอดคล้องกับงานในหน้าที่	7	9.72	46	63.89	18	25.00	1	1.39	2.82	มาก
ความเต็มใจ สมัคใจ ในการเข้าร่วมโครงการ	13	18.06	46	63.89	12	16.67	1	1.39	2.99	มาก
ความต้องการให้มีโครงการต่อเนื่องต่อไป	5	6.94	50	69.44	14	19.44	3	4.17	2.79	มาก
นำเอากิจกรรมไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน	7	9.72	39	54.17	22	30.55	4	5.56	2.68	มาก
ต้องการความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมในโครงการ	12	16.67	40	55.56	15	20.83	5	6.94	2.82	มาก

หมายเหตุ อัตราร้อยละเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 72 คน

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความเต็มใจ และความต้องการ ต่อ โครงการ TQS ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านการมีความรู้ ความเข้าใจ ในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรม 5 ส กิจกรรมข้อเสนอแนะ และกิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียง อันดับหนึ่ง คือ กิจกรรม 5 ส คะแนนเฉลี่ย 2.96 รองลงไป คือ กิจกรรมข้อเสนอแนะ คะแนนเฉลี่ย 2.79 และ กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี คะแนนเฉลี่ย 2.65

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านการมีความเข้าใจว่าธนาคารได้รับประโยชน์ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และ ในด้านภาพพจน์ที่ดีขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 3.10 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านการทราบถึงวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ TQS มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.86 การดำเนินโครงการเป็นไปตามแผนที่กำหนด มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.61 การดำเนินโครงการประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.67 และเห็นว่า การปฏิบัติกิจกรรมสอดคล้องกับงานในหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.82

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านการมีความเต็มใจ สมารถใจ ในการเข้าร่วมโครงการ TQS มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.99

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านการมีความต้องการให้มีโครงการต่อเนื่องต่อไป มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.79 มีการนำเอากิจกรรมไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.68 และมีความต้องการความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมในโครงการ TQS มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.82

ตารางที่ 5. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร จำแนกตามระดับความคิดเห็นในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความเต็มใจ และความต้องการ ต่อโครงการ TQS ในด้านต่าง ๆ

ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น									
	มากที่สุด		มาก		น้อย		ไม่		คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%		
ความรู้ในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรม 5 ส	2	12.50	12	75.00	2	12.50	0	0.00	3.00	มาก
ความรู้ในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี	0	0.00	14	87.50	2	12.50	0	0.00	2.66	มาก
ความรู้ในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมข้อเสนอแนะ	2	12.50	12	75.00	2	12.50	0	0.00	3.00	มาก
ธนาคารได้รับประโยชน์ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	3	18.75	9	56.25	4	25.00	0	0.00	2.94	มาก
ธนาคารได้รับประโยชน์ในด้านภาพพจน์ดีขึ้น	3	18.75	11	68.75	2	12.50	0	0.00	3.06	มาก
ทราบถึงวัตถุประสงค์ ของการดำเนินโครงการ	0	0.00	13	81.25	3	18.75	0	0.00	2.61	มาก
การดำเนินโครงการเป็นไปตามแผนที่กำหนด	0	0.00	10	62.50	6	37.50	0	0.00	2.63	มาก
การดำเนินโครงการประสบผลสำเร็จตามเป้า	0	0.00	10	62.50	6	37.50	0	0.00	2.63	มาก
การปฏิบัติกิจกรรมสอดคล้องกับงานในหน้าที่	2	12.50	9	56.25	5	31.25	0	0.00	2.61	มาก
ความเต็มใจ สมัยครใจ ในการเข้าร่วมโครงการ	1	6.25	11	68.75	4	25.00	0	0.00	2.61	มาก
ความต้องการให้มีโครงการต่อเนื่องต่อไป	0	0.00	11	68.75	5	31.25	0	0.00	2.69	มาก
นำเอากิจกรรมไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน	0	0.00	10	62.50	6	37.50	0	0.00	2.63	มาก
ต้องการความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมในโครงการ	1	6.25	5	31.25	10	62.50	0	0.00	2.44	น้อย

หมายเหตุ อัตราร้อยละเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร 16 คน

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร จำนวน 16 ราย มีความคิดเห็นด้านมีความรู้ ความเข้าใจ ความเต็มใจ และ ความต้องการ ต่อ โครงการ TQS ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหารส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านการมีความรู้ ความเข้าใจ ในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรม 5 ส กิจกรรมข้อเสนอแนะ และกิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก โดยเรียง อันดับหนึ่ง คือ กิจกรรม 5 ส และกิจกรรมข้อเสนอแนะ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.00 รองลงไป คือ กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี คะแนนเฉลี่ย 2.65

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหารส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านการมีความเข้าใจว่า ธนาคารได้รับประโยชน์ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และ ในด้านภาพพจน์ที่ดีขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก โดยในด้านภาพพจน์ที่ดีขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าคือ 3.06 ส่วนในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.94

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหารส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านการทราบถึงวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ TQS มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.61 การดำเนินโครงการเป็นไปตามแผนที่กำหนด มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.63 การดำเนินโครงการประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.63 และเห็นว่า การปฏิบัติกิจกรรมสอดคล้องกับงานในหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.61

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหารส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านการมีความเต็มใจ สม่ครใจ ในการเข้าร่วมโครงการ TQS มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.61

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหารส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านการมีความต้องการให้มีโครงการต่อเนื่องต่อไป มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.69 มีการนำเอากิจกรรมไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.63 และมีความต้องการความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมในโครงการ TQS มีคะแนนเฉลี่ยในระดับน้อย คือ 2.44



ตารางที่ 6. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความคิดเห็นด้าน ความรู้ ความเข้าใจ ความเต็มใจ และความต้องการ ต่อโครงการ TQS ในด้านต่าง ๆ

ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น									
	มากที่สุด		มาก		น้อย		ไม่		คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%		
ความรู้ในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรม 5 ส	9	16.07	35	62.50	12	21.43	0	0.00	2.95	มาก
ความรู้ในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี	1	1.79	31	55.36	24	42.86	0	0.00	2.59	มาก
ความรู้ในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมข้อเสนอนะ	2	2.57	37	66.07	17	30.36	0	0.00	2.73	มาก
ธนาคารได้รับประโยชน์ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	12	21.43	40	71.43	4	7.14	0	0.00	3.14	มาก
ธนาคารได้รับประโยชน์ในด้านภาพพจน์ดีขึ้น	11	19.64	40	71.43	5	8.93	0	0.00	3.11	มาก
ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ	5	8.93	40	71.43	10	17.86	1	1.79	2.88	มาก
การดำเนินโครงการเป็นไปตามแผนที่กำหนด	1	1.79	35	62.50	17	30.36	3	5.36	2.61	มาก
การดำเนินโครงการประสบผลสำเร็จตามเป้า	5	8.93	32	57.14	15	26.79	4	7.14	2.68	มาก
การปฏิบัติกิจกรรมสอดคล้องกับงานในหน้าที่	5	8.93	37	66.07	13	23.21	1	1.79	2.82	มาก
ความเต็มใจ สมารถใจ ในการเข้าร่วมโครงการ	12	21.43	35	62.50	8	14.29	1	1.79	3.04	มาก
ความต้องการให้มีโครงการต่อเนื่องต่อไป	5	8.93	39	69.64	9	16.07	3	5.36	2.82	มาก
นำเอากิจกรรมไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน	7	12.50	29	51.79	16	28.57	4	7.14	2.70	มาก
ต้องการความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมในโครงการ	11	19.64	35	62.50	5	8.93	5	8.93	2.93	มาก

หมายเหตุ อัตราร้อยละเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ 56 คน

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ จำนวน 56 ราย มีความคิดเห็นด้านมีความรู้ ความเข้าใจ ความเต็มใจ และความต้องการ ต่อ โครงการ TQS ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านการมีความรู้ ความเข้าใจ ในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรม 5 ส กิจกรรมข้อเสนอแนะ และกิจกรรมควิซี/มินิควิซี มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก โดยเรียง อันดับหนึ่ง คือ กิจกรรม 5 ส คะแนนเฉลี่ย 2.95 รองลงไป คือ กิจกรรมข้อเสนอแนะ คะแนนเฉลี่ย 2.73 และ กิจกรรมควิซี/มินิควิซี คะแนนเฉลี่ย 2.59

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านการมีความเข้าใจว่า ธนาคารได้รับประโยชน์ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และ ในด้านภาพพจน์ที่ดีขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก โดยในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า คือ 3.14 ส่วนในด้านภาพพจน์ที่ดีขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.11

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านการทราบถึงวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ TQS มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.88 การดำเนินโครงการเป็นไปตามแผนที่กำหนด มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.61 การดำเนินโครงการประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.68 และเห็นว่า การปฏิบัติกิจกรรมสอดคล้องกับงานในหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.82

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านการมีความเต็มใจสมัครใจ ในการเข้าร่วมโครงการ TQS มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 3.04

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านการมีความต้องการให้มีโครงการต่อเนื่องต่อไปมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.82 มีการนำเอากิจกรรมไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.70 และมีความต้องการความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมในโครงการ TQS มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก คือ 2.93

ตารางที่ 7. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จ และการได้รับการสนับสนุนด้านต่าง ๆ และการติดต่อขอคำแนะนำจากศูนย์ TQS

ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น									
	มากที่สุด		มาก		น้อย		ไม่		คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%		
ผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จ										
- ระดับสาขา	34	47.22	34	47.22	3	4.17	1	1.39	3.40	มาก
- ระดับสำนักงานเขต	15	20.83	38	52.78	17	23.61	2	2.78	2.92	มาก
- ระดับสำนักงานใหญ่	17	23.61	32	44.44	21	29.17	2	2.78	2.89	มาก
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา										
- การควบคุมอย่างเข้มงวด	7	9.72	34	47.22	28	38.89	3	4.17	2.63	มาก
- การมีภาวะผู้นำ ปฏิบัติเป็นตัวอย่าง	9	12.50	37	51.39	21	29.17	5	6.94	2.69	มาก
- การเข้าร่วมปฏิบัติกิจกรรมด้วย	9	12.50	41	56.94	18	25.00	4	5.56	2.76	มาก
- การให้คำปรึกษาแนะนำ	7	9.72	40	55.56	24	33.33	1	1.39	2.74	มาก
การติดต่อขอคำแนะนำจาก ศูนย์ TQS	1	1.39	7	9.72	49	68.06	15	20.83	1.92	น้อย

หมายเหตุ อัตราร้อยละเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 72 คน

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาในการได้รับการสนับสนุนด้านต่าง ๆ และการติดต่อขอคำแนะนำจากศูนย์ TQS ดังนี้

ผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ระดับสาขา คะแนนเฉลี่ย 3.40 ระดับสำนักงานเขต คะแนนเฉลี่ย 2.92 และระดับสำนักงานใหญ่ คะแนนเฉลี่ย 2.89

ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในทุก ๆ ด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยในระดับได้รับมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ การเข้าร่วมปฏิบัติกิจกรรมด้วย คะแนนเฉลี่ย 2.76 การให้คำปรึกษาแนะนำ คะแนนเฉลี่ย 2.74 การมีภาวะผู้นำ ปฏิบัติเป็นตัวอย่าง คะแนนเฉลี่ย 2.69 และ การควบคุมอย่างเข้มงวด คะแนนเฉลี่ย 2.63

สำหรับการติดต่อขอคำแนะนำจากศูนย์ TQS. มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมีการติดต่อน้อย คือ 1.92

ตารางที่ 8. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมให้ประสบผลสำเร็จ และการได้รับการสนับสนุนด้านต่าง ๆ และการติดต่อขอคำแนะนำจากศูนย์ TQS

ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น									
	มากที่สุด		มาก		น้อย		ไม่		คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%		
ผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมให้ประสบผลสำเร็จ										
- ระดับสาขา	9	56.25	6	37.50	0	0.00	1	6.25	3.44	มาก
- ระดับสำนักงานเขต	2	12.50	8	50.00	5	31.25	1	6.25	2.69	มาก
- ระดับสำนักงานใหญ่	3	18.75	8	50.00	5	31.25	0	0.00	2.88	มาก
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา										
- การควบคุมอย่างเข้มงวด	0	0.00	4	25.00	11	68.75	1	6.25	2.19	น้อย
- การมีภาวะผู้นำ ปฏิบัติเป็นตัวอย่าง	0	0.00	7	43.75	5	31.25	4	25.00	2.19	น้อย
- การเข้าร่วมปฏิบัติการร่วมด้วย	0	0.00	7	43.75	5	31.25	4	25.00	2.19	น้อย
- การให้คำปรึกษาแนะนำ	1	6.25	9	56.25	6	37.50	0	0.00	2.69	มาก
การติดต่อขอคำแนะนำจาก ศูนย์ TQS	0	0.00	2	12.50	14	87.50	0	0.00	2.13	น้อย

หมายเหตุ อัตราร้อยละเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร 16 คน

จากตารางที่ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับบริหารส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ในการได้รับการสนับสนุนด้านต่าง ๆ และการขอคำแนะนำจากศูนย์ TQS ดังนี้

ผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมให้ประสบผลสำเร็จ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ระดับสาขา คะแนนเฉลี่ย 3.44 ระดับสำนักงานใหญ่ คะแนนเฉลี่ย 2.88 และ ระดับสำนักงานเขต คะแนนเฉลี่ย 2.69

ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในทุกด้าน โดยที่มีคะแนนเฉลี่ยในระดับได้รับมาก คือ การให้คำปรึกษาแนะนำ มีคะแนนเฉลี่ย 2.69 ส่วนการเข้าร่วมปฏิบัติการร่วมด้วยการมีภาวะผู้นำ ปฏิบัติเป็นตัวอย่าง และ การควบคุมอย่างเข้มงวด คะแนนเฉลี่ยในระดับได้รับน้อยเท่ากัน คือ 2.19

สำหรับการติดต่อขอคำแนะนำจากศูนย์ TQS. มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมีการติดต่อ น้อย คือ 2.13

ตารางที่ 9. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมให้ประสบผลสำเร็จ และการได้รับการสนับสนุนด้านต่าง ๆ และการติดต่อขอคำแนะนำจากศูนย์ TQS

ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น									
	มากที่สุด		มาก		น้อย		ไม่		คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%		
ผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมให้ประสบผลสำเร็จ										
- ระดับสาขา	25	44.64	28	50.00	3	5.36	0	0.00	3.39	มาก
- ระดับสำนักงานเขต	13	23.21	30	53.57	12	21.43	1	1.79	2.98	มาก
- ระดับสำนักงานใหญ่	14	25.00	24	42.86	16	28.57	2	3.57	2.89	มาก
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา										
- การควบคุมอย่างเข้มงวด	7	12.50	30	53.57	17	30.36	2	3.57	2.75	มาก
- การมีภาวะผู้นำ ปฏิบัติเป็นตัวอย่าง	9	16.07	30	53.57	16	28.57	1	1.79	2.84	มาก
- การเข้าร่วมปฏิบัติกิจกรรมด้วย	9	16.07	34	60.71	13	23.21	0	0.00	2.93	มาก
- การให้คำปรึกษาแนะนำ	6	10.71	31	55.36	18	32.14	1	1.79	2.75	มาก
การติดต่อขอคำแนะนำจากศูนย์ TQS	1	1.79	5	8.93	35	62.50	15	26.79	1.86	น้อย

หมายเหตุ อัตราร้อยละเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ 56 คน

จากตารางที่ 9 ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ มีความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาในการได้รับการสนับสนุนด้านต่าง ๆ และการติดต่อขอคำแนะนำจากศูนย์ TQS ดังนี้

ผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมให้ประสบผลสำเร็จ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ระดับสาขา คะแนนเฉลี่ย 3.39 ระดับสำนักงานเขต คะแนนเฉลี่ย 2.98 และระดับสำนักงานใหญ่ คะแนนเฉลี่ย 2.89

ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในทุกด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยในระดับได้รับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การเข้าร่วมปฏิบัติกิจกรรมด้วย คะแนนเฉลี่ย 2.93 การมีภาวะผู้นำ ปฏิบัติเป็นตัวอย่าง คะแนนเฉลี่ย 2.84 การให้คำปรึกษาแนะนำ และการควบคุมอย่างเข้มงวด คะแนนเฉลี่ย 2.75

สำหรับการติดต่อขอคำแนะนำจากศูนย์ TQS. มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมีการติดต่อน้อย คือ 1.86

ตารางที่ 10. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมช่วยเหลือกันในการปฏิบัติกิจกรรม การเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรม และต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนร่วมช่วยส่งเสริมในการปฏิบัติกิจกรรม

ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น									
	มากที่สุด		มาก		น้อย		ไม่		คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%		
การมีส่วนร่วมช่วยเหลือกันในการปฏิบัติกิจกรรม	7	9.72	46	63.89	17	23.61	2	2.78	2.81	มาก
การเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรม	3	4.17	39	54.17	29	40.28	1	1.39	2.61	มาก
สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีส่วนช่วยส่งเสริมในการปฏิบัติกิจกรรม	9	12.50	47	65.28	14	19.44	2	2.78	2.88	มาก

หมายเหตุ อัตราร้อยละเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 72 คน

จากตารางที่ 10 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่งส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมช่วยเหลือกันในการปฏิบัติกิจกรรม การเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรม และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนร่วมช่วยส่งเสริมในการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS มีผลคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมีส่วนมาก คือ 2.81 2.61 2.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 11. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมช่วยเหลือกันในการปฏิบัติกิจกรรม การเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรม และต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนร่วมช่วยส่งเสริมในการปฏิบัติกิจกรรม

ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น									
	มากที่สุด		มาก		น้อย		ไม่		คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%		
การมีส่วนร่วมช่วยเหลือกันในการปฏิบัติกิจกรรม	1	6.25	11	68.75	4	25.00	0	0.00	2.81	มาก
การเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรม	0	0.00	10	62.50	6	37.50	0	0.00	2.63	มาก
สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีส่วนช่วยส่งเสริมในการปฏิบัติกิจกรรม	0	0.00	12	75.00	4	25.00	0	0.00	2.75	มาก

หมายเหตุ อัตราร้อยละเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร 16 คน

จากตารางที่ 11 ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับบริหารส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมช่วยเหลือกันในการปฏิบัติกิจกรรม การเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรม และ สภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนร่วมช่วยส่งเสริมในการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS มีผลคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก คือ 2.81 2.63 2.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 12. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมช่วยเหลือกันในการปฏิบัติกิจกรรม การเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรม และต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนร่วมช่วยส่งเสริมในการปฏิบัติกิจกรรม

ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น									
	มากที่สุด		มาก		น้อย		ไม่		คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%		
การมีส่วนร่วมช่วยเหลือกันในการปฏิบัติกิจกรรม	6	10.71	35	62.50	13	23.21	2	3.57	2.80	มาก
การเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรม	3	5.36	29	51.79	23	41.07	1	1.79	2.61	มาก
สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีส่วนช่วยส่งเสริมในการปฏิบัติกิจกรรม	9	16.07	35	62.50	10	17.86	2	3.57	2.91	มาก

หมายเหตุ อัตราร้อยละเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ 56 คน

จากตารางที่ 12 ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ มีความเห็นต่อการมีส่วนร่วมช่วยเหลือกันในการปฏิบัติกิจกรรม การเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรม และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนร่วมช่วยส่งเสริมในการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS มีผลคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมีส่วนมาก คือ 2.80 2.61 2.91 ตามลำดับ



ตารางที่ 13. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อด้านการประเมินผล และด้านผลตอบแทน

ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น									
	มากที่สุด		มาก		น้อย		ไม่		คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%		
<b>ด้านการประเมินผล</b>										
ท่านให้ความสนใจในการประเมินผล การปฏิบัติกิจกรรม	1	1.39	43	59.72	25	34.72	3	4.17	2.58	มาก
ท่านทราบขั้นตอนของการประเมินผล และการตัดสินของคณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ	0	0.00	27	33.33	38	52.78	10	13.89	2.19	น้อย
<b>ด้านผลตอบแทน</b>										
ผลตอบแทน ช่วยจูงใจปฏิบัติกิจกรรม	1	1.39	19	26.39	46	63.89	6	8.33	2.21	น้อย
ผลตอบแทน เป็นสิ่งสำคัญ	2	2.78	21	29.17	37	51.39	12	16.67	2.18	น้อย
ประเภทของผลตอบแทน ที่ควรให้เป็นรางวัล										
- เงิน	18	25.00	22	30.56	23	31.94	9	12.50	2.68	มาก
- ผลงานประจำปี	17	23.61	43	59.72	8	11.11	4	5.56	3.01	มาก
- การประกาศเกียรติคุณ	12	16.67	39	54.17	16	22.22	5	6.94	2.81	มาก

หมายเหตุ อัตราร้อยละเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 72 คน

จากตารางที่ 13 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่งส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านการประเมินผล เกี่ยวกับความสนใจในการประเมินผล การปฏิบัติกิจกรรม โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสนใจมาก คือ 2.58 แต่ทราบขั้นตอนการประเมินผล และการตัดสินของคณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติกิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับทราบน้อย คือ 2.19

ด้านผลตอบแทนพบว่า ผลตอบแทนช่วยจูงใจปฏิบัติกิจกรรม และผลตอบแทนเป็นสิ่งสำคัญ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลน้อย คือ 2.21 และ 2.18 ตามลำดับ

สำหรับประเภทผลตอบแทนที่ควรให้เป็นรางวัลแต่ละประเภท พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก โดยเรียงตามลำดับคือ อันดับหนึ่ง ผลงานประจำปี คะแนนเฉลี่ย 3.01 รองลงไป คือ การประกาศเกียรติคุณ คะแนนเฉลี่ย 2.81 และ เงิน คะแนนเฉลี่ย 2.68

ตารางที่ 14. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อการประเมินผล และ ด้านผลตอบแทน

ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น									
	มากที่สุด		มาก		น้อย		ไม่		คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%		
<b>ด้านการประเมินผล</b>										
ท่านให้ความสนใจในการประเมินผล การปฏิบัติกิจกรรม	0	0.00	10	62.50	6	37.50	0	0.00	2.63	มาก
ท่านทราบขั้นตอนของการประเมินผล และการตัดสินของคณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ	0	0.00	8	50.00	8	50.00	0	0.00	2.50	มาก
<b>ด้านผลตอบแทน</b>										
ผลตอบแทน ช่วยจูงใจปฏิบัติกิจกรรม	1	6.25	4	25.00	11	68.75	0	0.00	2.38	น้อย
ผลตอบแทน เป็นสิ่งสำคัญ	1	6.25	2	12.50	9	56.25	4	25.00	2.00	น้อย
<b>ประเภทของผลตอบแทน ที่ควรให้เป็นรางวัล</b>										
- เงิน	4	25.00	3	18.75	5	31.25	4	25.00	2.44	น้อย
- ผลงานประจำปี	3	18.75	12	75.00	0	0.00	1	6.25	3.06	มาก
- การประกาศเกียรติคุณ	1	6.25	10	62.50	4	25.00	1	6.25	2.69	มาก

หมายเหตุ อัตราร้อยละเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร 16 คน

จากตารางที่ 14 ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับบริหารส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านการประเมินผล เกี่ยวกับความสนใจในการประเมินผลการปฏิบัติกิจกรรม และ ทราบขั้นตอนการประเมินผลและการตัดสินของคณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติกิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสนใจมาก และทราบมาก คือ 2.63 และ 2.50

ด้านผลตอบแทนพบว่า ผลตอบแทนช่วยจูงใจปฏิบัติกิจกรรม และผลตอบแทนเป็นสิ่งสำคัญ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลน้อย คือ 2.38 และ 2.00 ตามลำดับ

สำหรับประเภทผลตอบแทนที่ควรให้เป็นรางวัลแต่ละประเภท พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก โดยเรียงตามลำดับคือ อันดับหนึ่ง ผลงานประจำปี คะแนนเฉลี่ย 3.06 รองลงไป คือ การประกาศเกียรติคุณ คะแนนเฉลี่ย 2.69 และ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ เงิน มีคะแนนเฉลี่ย 2.44

ตารางที่ 15. แสดงจำนวน ร้อยละ และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อด้านการประเมินผล และ ด้านผลตอบแทน

ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น									
	มากที่สุด		มาก		น้อย		ไม่		คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%		
<b>ด้านการประเมินผล</b>										
ท่านให้ความสนใจในการประเมินผล การปฏิบัติกิจกรรม	1	1.79	33	58.93	19	33.93	3	5.36	2.57	มาก
ท่านทราบขั้นตอนของการประเมินผล และการตัดสินของคณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ	0	0.00	16	28.57	30	53.57	10	17.86	2.11	น้อย
<b>ด้านผลตอบแทน</b>										
ผลตอบแทน ช่วยจูงใจปฏิบัติกิจกรรม	0	0.00	15	26.79	35	62.50	6	10.71	2.16	น้อย
ผลตอบแทน เป็นสิ่งสำคัญ	1	1.79	19	33.93	28	50.00	8	14.29	2.23	น้อย
ประเภทของผลตอบแทน ที่ควรให้เป็นรางวัล										
- เงิน	14	25.00	19	33.93	18	32.14	5	8.93	2.75	มาก
- ผลงานประจำปี	14	25.00	31	55.36	8	14.29	3	5.36	3.00	มาก
- การประกาศเกียรติคุณ	11	19.64	29	51.79	12	21.43	4	7.14	2.84	มาก

หมายเหตุ อัตราร้อยละเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ 56 คน

จากตารางที่ 15 ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นด้านการประเมินผล เกี่ยวกับความสนใจในการประเมินผลการปฏิบัติกิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสนใจมาก คือ 2.57 แต่ทราบขั้นตอนการประเมินผล และการตัดสินของคณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติกิจกรรม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับทราบน้อย คือ 2.11

ด้านผลตอบแทนพบว่า ผลตอบแทนช่วยจูงใจปฏิบัติกิจกรรม และผลตอบแทนเป็นสิ่งสำคัญ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลน้อย คือ 2.16 และ 2.23 ตามลำดับ

สำหรับประเภทผลตอบแทนที่ควรให้เป็นรางวัลแต่ละประเภท พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีผลมาก โดยเรียงตามลำดับ คือ อันดับหนึ่ง ผลงานประจำปี คะแนนเฉลี่ย 3.00 รองลงไป คือ การประกาศเกียรติคุณ คะแนนเฉลี่ย 2.84 และ เงิน คะแนนเฉลี่ย 2.75

ส่วนที่ 3. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกิจกรรมแต่ละกิจกรรมที่มีในโครงการ ได้แก่ กิจกรรม 5 ส. กิจกรรมข้อเสนอแนะ กิจกรรมคิวซีและมินิคิวซี

ตารางที่ 16. แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมแต่ละกิจกรรม ในโครงการ TQS

ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ	ประเภทกิจกรรม									
	5 ส		คิวซี/ มินิคิวซี		กิจกรรม ข้อเสนอแนะ		ทุก กิจกรรม		ไม่มี	
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
กิจกรรมที่เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ มากที่สุด	55	76.39	2	2.78	11	15.28	3	4.17	1	1.39
กิจกรรมที่ไม่เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติ มากที่สุด	0	0.00	45	62.50	4	5.56	2	2.78	21	29.17
กิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อธนาคารโดยตรงมากที่สุด	20	27.78	12	16.67	17	23.61	22	30.56	1	1.39
กิจกรรมที่มีประโยชน์ชัดเจนเป็น "รูปธรรม" มากที่สุด	47	65.28	7	9.72	13	18.06	4	5.56	1	1.39
กิจกรรมที่มีปัญหาในการปฏิบัติ มากที่สุด	1	1.39	49	68.06	4	5.56	8	11.11	10	13.89
กิจกรรมที่ไม่มีปัญหาในการปฏิบัติ มากที่สุด	43	59.72	1	1.39	9	12.50	7	9.72	12	16.67
กิจกรรมที่ควรปฏิบัติต่อไปอย่างต่อเนื่อง มากที่สุด	40	55.56	4	5.56	6	8.33	21	29.17	1	1.39
กิจกรรมที่ควรยกเลิก มากที่สุด	0	0.00	17	23.61	3	4.17	1	1.39	51	70.83

หมายเหตุ: อัตราร้อยละเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 72 คน

จากตารางที่ 16 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมแต่ละกิจกรรมในโครงการ TQS ดังนี้

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติมากที่สุด คือ กิจกรรม 5 ส ร้อยละ 76.39 รองลงไป คือ กิจกรรมข้อเสนอแนะ ร้อยละ 15.28 ทุกกิจกรรม ร้อยละ 4.17 กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 2.78 ไม่มีกิจกรรมที่เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติมากที่สุด ร้อยละ 1.39

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมมากที่สุด คือ กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 62.50 รองลงไป คือ กิจกรรมข้อเสนอแนะ ร้อยละ 2.78 ทุกกิจกรรม ร้อยละ 2.78 ในขณะที่ กิจกรรม 5 ส. ไม่มีผู้ตอบว่าไม่เข้าใจ และ ไม่มีกิจกรรมที่ไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมมากที่สุด ร้อยละ 29.17

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นว่ามีประโยชน์ต่อธนาคารโดยตรงมากที่สุด ได้แก่ ทุกกิจกรรม ร้อยละ 30.56 รองลงไป คือ กิจกรรม 5 ส ร้อยละ 27.78 กิจกรรมข้อเสนอแนะ ร้อยละ 23.61 กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 16.67 และ ไม่มีกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อธนาคาร โดยตรงมากที่สุด ร้อยละ 1.39

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นว่ามีประโยชน์ชัดเจนเป็น “รูปธรรม” มากที่สุด คือ กิจกรรม 5 ส ร้อยละ 65.28 รองลงไป คือ กิจกรรมข้อเสนอแนะ ร้อยละ 18.06 กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 9.72 ทุกกิจกรรม ร้อยละ 5.56 และไม่มีกิจกรรมที่มีประโยชน์ชัดเจนเป็น “รูปธรรม” มากที่สุด ร้อยละ 1.39

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาในการปฏิบัติมากที่สุด คือ กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 68.06 รองลงไป คือ ทุกกิจกรรม ร้อยละ 11.11 กิจกรรมข้อเสนอแนะ ร้อยละ 5.56 กิจกรรม 5 ส ร้อยละ 1.39 ในขณะที่ไม่มีกิจกรรมที่มีปัญหาในการปฏิบัติมากที่สุด ร้อยละ 13.89

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นที่ไม่มีปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมมากที่สุด คือ กิจกรรม 5 ส ร้อยละ 59.72 รองลงไป คือ กิจกรรมข้อเสนอแนะ ร้อยละ 12.50 ทุกกิจกรรม ร้อยละ 9.72 กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 1.39 ในขณะที่ตอบว่าไม่มีกิจกรรมที่ไม่มีปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมมากที่สุด ร้อยละ 16.67

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นว่าเป็นการปฏิบัติต่อไปอย่างต่อเนื่องมากที่สุด คือ กิจกรรม 5 ส ร้อยละ 55.56 รองลงไป คือ ทุกกิจกรรม ร้อยละ 29.17 กิจกรรมข้อเสนอแนะ ร้อยละ 8.33 กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 5.56 และ ตอบว่าไม่มีกิจกรรมที่ควรปฏิบัติต่อไปอย่างต่อเนื่องมากที่สุด ร้อยละ 1.39

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นว่าการยกเลิกมากที่สุด คือ กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 23.61 รองลงไป คือ กิจกรรมข้อเสนอแนะ ร้อยละ 8.33 ทุกกิจกรรม ร้อยละ 1.39 ในขณะที่ไม่มีผู้ตอบว่าเห็นควรยกเลิก กิจกรรม 5 ส และ ตอบว่าไม่มีกิจกรรมที่เห็นควรยกเลิก มากที่สุด ร้อยละ 70.83

ตารางที่ 17. แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร จำแนกตามความคิดเห็นที่มี  
ต่อกิจกรรมแต่ละกิจกรรม ในโครงการ TQS

ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ	ประเภทกิจกรรม									
	5 ส.		คิวิชี/ มินิคิวิชี		กิจกรรม ข้อเสนอแนะ		ทุก กิจกรรม		ไม่มี กิจกรรม	
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
กิจกรรมที่เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ มากที่สุด	11	68.75	0	0.00	3	18.75	2	12.50	0	0.00
กิจกรรมที่ไม่เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติ มากที่สุด	0	0.00	9	56.25	0	0.00	0	0.00	7	43.75
กิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อธนาคารโดยตรงมากที่สุด	2	12.50	2	12.50	4	25.00	7	43.75	1	6.25
กิจกรรมที่มีประโยชน์ชัดเจนเป็น “รูปธรรม” มากที่สุด	11	68.75	2	12.50	1	6.25	1	6.25	1	6.25
กิจกรรมที่มีปัญหาในการปฏิบัติ มากที่สุด	0	0.00	11	68.75	0	0.00	2	12.50	3	18.75
กิจกรรมที่ไม่มีปัญหาในการปฏิบัติ มากที่สุด	9	56.25	0	0.00	0	0.00	3	18.75	4	25.00
กิจกรรมที่ควรปฏิบัติต่อไปอย่างต่อเนื่อง มากที่สุด	8	50.00	0	0.00	0	0.00	7	43.75	1	6.25
กิจกรรมที่ควรยกเลิก มากที่สุด	0	0.00	5	31.25	0	0.00	1	6.25	10	62.50

หมายเหตุ: อัตราร้อยละเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร 16 คน

จากตารางที่ 17 ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับบริหาร จำนวน 16 ราย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมแต่ละกิจกรรมในโครงการ TQS ดังนี้

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติมากที่สุด คือ กิจกรรม 5 ส ร้อยละ 68.75 รองลงไป คือ กิจกรรมข้อเสนอแนะ ร้อยละ 18.75 ทุกกิจกรรม ร้อยละ 12.50 กิจกรรมคิวิชี/มินิคิวิชี ร้อยละ 0.00 และ ไม่มีกิจกรรมที่เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติมากที่สุด ร้อยละ 0.00

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นที่ไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมมากที่สุด คือ กิจกรรมคิวิชี/มินิคิวิชี ร้อยละ 56.25 ในขณะที่ กิจกรรม 5 ส และ กิจกรรมข้อเสนอแนะ ไม่มีผู้ตอบว่าไม่เข้าใจ และ ไม่มีกิจกรรมที่ไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมมากที่สุด ร้อยละ 43.75

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นว่ามีประโยชน์ต่อธนาคารโดยตรงมากที่สุด ได้แก่ ทุกกิจกรรม ร้อยละ 43.75 รองลงไป คือ กิจกรรมข้อเสนอแนะ ร้อยละ 25.00 กิจกรรม 5 ส และ กิจกรรมคิวิชี/มินิคิวิชี ร้อยละ 12.50 เท่ากัน และ ไม่มีกิจกรรมที่ไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมมากที่สุด ร้อยละ 6.25

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นว่ามีประโยชน์ชัดเจนเป็น “รูปธรรม” มากที่สุด คือ กิจกรรม 5 ส ร้อยละ 68.75 รองลงไป คือ กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 12.50 กิจกรรมข้อเสนอแนะ และ ทุกกิจกรรม ร้อยละ 6.25 เท่ากัน ในขณะที่ตอบว่าไม่มีกิจกรรมที่มีประโยชน์ชัดเจนเป็น “รูปธรรม” มากที่สุด ร้อยละ 6.25

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาในการปฏิบัติมากที่สุด คือ กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 68.75 รองลงไป คือ ทุกกิจกรรม ร้อยละ 12.50 และไม่มีผู้ตอบว่า กิจกรรม 5 ส และ กิจกรรมข้อเสนอแนะ มีปัญหามากที่สุด ในขณะที่ตอบว่าไม่มีกิจกรรมที่ปัญหาในการปฏิบัติมากที่สุด ร้อยละ 18.75

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมมากที่สุด คือ กิจกรรม 5 ส. ร้อยละ 56.25 รองลงไป คือ ทุกกิจกรรม ร้อยละ 18.75 ไม่มีผู้ตอบ กิจกรรมคิวซี/มินิ และ กิจกรรมข้อเสนอแนะ ในขณะที่ไม่มีกิจกรรมที่ไม่มีปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมมากที่สุด ร้อยละ 25.00

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นว่าเป็นควรปฏิบัติต่อไปอย่างต่อเนื่องมากที่สุด คือ กิจกรรม 5 ส ร้อยละ 50.00 รองลงไป คือ ทุกกิจกรรม ร้อยละ 43.75 ไม่มีผู้ตอบว่ากิจกรรมคิวซี/มินิ และ กิจกรรมข้อเสนอแนะ ในขณะที่ไม่มีกิจกรรมที่เห็นควรปฏิบัติต่อไปอย่างต่อเนื่องมากที่สุด ร้อยละ 6.25

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นว่าเป็นควรยกเลิกมากที่สุด คือ กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 31.25 รองลงไป คือ ทุกกิจกรรม ร้อยละ 6.25 ในขณะที่ไม่มีผู้ตอบว่าเห็นควรยกเลิก กิจกรรม 5 ส และ กิจกรรมข้อเสนอแนะ และ ไม่มีกิจกรรมที่เห็นควรยกเลิกมากที่สุด ร้อยละ 70.83

ตารางที่ 18. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมแต่ละกิจกรรม ในโครงการ TQS

ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ	ประเภทกิจกรรม									
	5 ส		คิวซี/มินิคิวซี		กิจกรรมข้อเสนอแนะ		ทุกกิจกรรม		ไม่มีกิจกรรม	
	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%	คน	%
กิจกรรมที่เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ มากที่สุด	44	78.57	2	3.57	8	14.29	1	1.79	1	1.79
กิจกรรมที่ไม่เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติ มากที่สุด	0	0.00	36	64.29	4	7.14	2	3.57	14	25.00
กิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อธนาคารโดยตรงมากที่สุด	18	32.14	10	17.86	13	23.21	15	26.79	0	0.00
กิจกรรมที่มีประโยชน์ชัดเจนเป็น "รูปธรรม" มากที่สุด	36	64.29	5	8.93	12	21.43	3	5.36	0	0.00
กิจกรรมที่มีปัญหาในการปฏิบัติ มากที่สุด	1	1.79	38	67.86	4	7.14	6	10.71	7	12.50
กิจกรรมที่ไม่มีปัญหาในการปฏิบัติ มากที่สุด	34	60.71	1	1.79	9	16.07	4	7.14	8	14.29
กิจกรรมที่ควรปฏิบัติต่อไปอย่างต่อเนื่อง มากที่สุด	32	57.14	4	7.14	6	10.71	14	25.00	0	0.00
กิจกรรมที่ควรยกเลิก มากที่สุด	0	0.00	12	21.43	3	5.36	0	0.00	41	73.21

หมายเหตุ อัตราร้อยละเทียบจากผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ 56 คน

จากตารางที่ 18 ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปฏิบัติการ จำนวน 56 ราย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมแต่ละกิจกรรมในโครงการ TQS ดังนี้ .

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติมากที่สุด คือ กิจกรรม 5 ส ร้อยละ 78.57 รองลงไป คือ กิจกรรมข้อเสนอแนะ ร้อยละ 14.29 กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 3.57 ทุกกิจกรรม ร้อยละ 1.79 ไม่มีกิจกรรมที่เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติมากที่สุด ร้อยละ 1.79

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นที่ไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมมากที่สุด คือ กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 65.29 รองลงไป คือ กิจกรรมข้อเสนอแนะ ร้อยละ 7.14 ทุกกิจกรรม ร้อยละ 3.57 ในขณะที่ กิจกรรม 5 ส ไม่มีผู้ตอบว่าไม่เข้าใจ และมีผู้ตอบว่าไม่มีกิจกรรมที่ไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมมากที่สุด ร้อยละ 25.00

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นว่ามีประโยชน์ต่อธนาคารโดยตรงมากที่สุด ได้แก่ กิจกรรม 5 ส ร้อยละ 32.14 รองลงไป คือ ทุกกิจกรรม ร้อยละ 26.79 กิจกรรมข้อเสนอแนะ ร้อยละ 23.21 กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 17.86 และไม่มีกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อธนาคารโดยตรงมากที่สุด ร้อยละ 0.00



กิจกรรมที่มีความคิดเห็นว่ามีประโยชน์ชัดเจนเป็น “รูปธรรม” มากที่สุด คือ กิจกรรม 5 ส ร้อยละ 64.29 รองลงไป คือ กิจกรรมข้อเสนอแนะ ร้อยละ 21.43 กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 8.93 ทุกกิจกรรม ร้อยละ 5.36 และไม่มีกิจกรรมที่มีประโยชน์ชัดเจนเป็น “รูปธรรม” มากที่สุด ร้อยละ 0.00

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาในการปฏิบัติมากที่สุด คือ กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 67.86 รองลงไป คือ ทุกกิจกรรม ร้อยละ 10.71 กิจกรรมข้อเสนอแนะ ร้อยละ 7.14 กิจกรรม 5 ส ร้อยละ 1.79 ในขณะที่ไม่มีกิจกรรมที่มีปัญหาในการปฏิบัติมากที่สุด ร้อยละ 12.50

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมมากที่สุด คือ กิจกรรม 5 ส ร้อยละ 60.71 รองลงไป คือ กิจกรรมข้อเสนอแนะ ร้อยละ 16.07 ทุกกิจกรรม ร้อยละ 7.14 กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 1.79 ในขณะที่ไม่มีกิจกรรมที่ไม่มีปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมมากที่สุด ร้อยละ 14.29

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นว่าเป็นควรปฏิบัติต่อไปอย่างต่อเนื่องมากที่สุด คือ กิจกรรม 5 ส ร้อยละ 57.14 รองลงไป คือ ทุกกิจกรรม ร้อยละ 25.00 กิจกรรมข้อเสนอแนะ ร้อยละ 10.71 กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 7.14 และไม่มีกิจกรรมที่เห็นควรปฏิบัติต่อไปอย่างต่อเนื่องมากที่สุด ร้อยละ 0.00

กิจกรรมที่มีความคิดเห็นว่าเป็นควรยกเลิกมากที่สุด คือ กิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ร้อยละ 21.43 รองลงไป คือ กิจกรรมข้อเสนอแนะ ร้อยละ 5.36 ในขณะที่ไม่มีผู้ตอบว่าเห็นควรยกเลิก กิจกรรม 5 ส และ ทุกกิจกรรม และไม่มีกิจกรรมที่เห็นควรปฏิบัติต่อไปอย่างต่อเนื่องมากที่สุด ร้อยละ 73.21

ตารางที่ 19. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อเหตุผลที่ควรปฏิบัติ กิจกรรม 5 ส ต่อไป มากกว่ากิจกรรมประเภทอื่นๆ

เหตุผล	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่ใช่	คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
ธนาคารได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง	27	13	0	0	3.68	มากที่สุด
เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	14	20	6	0	3.20	มาก
การนำเสนอผลงานง่าย	11	23	6	0	3.13	มาก
การประเมินผลงานง่าย	10	23	7	0	3.08	มาก
พนักงานส่วนใหญ่มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติ	7	27	6	0	3.03	มาก
ใช้เงินทุนน้อย	10	22	3	5	2.93	มาก
มีความชอบ	4	14	17	5	2.43	น้อย
รางวัลผลตอบแทนเป็นที่พอใจ	1	10	18	11	2.03	น้อย

หมายเหตุ ผตอบแบบสอบถาม 40 คน จากตารางที่ 16

จากตารางที่ 19 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 40 ราย มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติกิจกรรม 5 ส ต่อไปโดยให้เหตุผลที่มีคะแนนเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้  
เหตุผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง 3.68

เหตุผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญมาก ได้แก่ เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง 3.20 การนำเสนอผลงานง่าย 3.13 การประเมินผลงานง่าย 3.08 พนักงานส่วนใหญ่มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติ 3.03 ใช้เงินทุนน้อย 2.93

เหตุผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ มีความชอบ 2.43 รางวัลผลตอบแทนเป็นที่พอใจ 2.03

ตารางที่ 20. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อเหตุผลที่ควรปฏิบัติ กิจกรรมควิซี/มินิควิซี ต่อไป มากกว่า กิจกรรมประเภทอื่น ๆ

เหตุผล	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่ใช่	คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
ธนาคารได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง	1	3	0	0	3.25	มาก
มีความชอบ	0	4	0	0	3.00	มาก
เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	0	3	1	0	2.75	มาก
การประเมินผลงานง่าย	0	3	1	0	2.75	มาก
รางวัลผลตอบแทนเป็นที่พอใจ	0	3	1	0	2.75	มาก
พนักงานส่วนใหญ่มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติ	0	2	2	0	2.50	มาก
การนำเสนอผลงานง่าย	0	2	2	0	2.50	มาก
ใช้เงินทุนน้อย	0	0	4	0	2.00	น้อย

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 4 คน จากตารางที่ 16

จากตารางที่ 20 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 ราย มีความคิดเห็นว่าควรปฏิบัติกิจกรรมควิซี/มินิควิซี ต่อไปโดยให้เหตุผลมีคะแนนเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

เหตุผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ธนาคารได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง 3.25 มีความชอบ 3.00 เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง การประเมินผลงานง่าย และ รางวัลผลตอบแทนเป็นที่พอใจ 2.75 พนักงานส่วนใหญ่มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติ และการนำเสนอผลงานง่าย 2.50

เหตุผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ ใช้เงินทุนน้อย 2.00

ตารางที่ 21. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อเหตุผลที่ควรปฏิบัติ กิจกรรมข้อเสนอแนะ ต่อไปมากกว่า กิจกรรมประเภทอื่น ๆ

เหตุผล	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่ใช่	คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
ใช้เงินทุนน้อย	2	4	0	0	3.33	มาก
การนำเสนอผลงานง่าย	2	4	0	0	3.33	มาก
ธนาคารได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง	1	5	0	0	3.17	มาก
การประเมินผลงานง่าย	2	3	1	0	3.17	มาก
เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	1	4	1	0	3.00	มาก
พนักงานส่วนใหญ่มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติ	1	4	1	0	3.00	มาก
รางวัลผลตอบแทนเป็นที่พอใจ	2	1	3	0	2.83	มาก
มีความชอบ	1	3	2	0	2.83	มาก

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 6 คน จากตารางที่ 16

จากตารางที่ 21 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ราย มีความคิดเห็นว่าการควรปฏิบัติกิจกรรมข้อเสนอแนะ ต่อไป ให้เหตุผลมีคะแนนเฉลี่ยในระดับสำคัญมากตามลำดับ ดังนี้

ใช้เงินทุนน้อย และ การนำเสนอผลงานง่าย มีคะแนนเฉลี่ย 3.33 เท่ากัน รองลงไปคือ ธนาคารได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง และ การประเมินผลงานง่าย มีคะแนนเฉลี่ย 3.17 เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และ พนักงานส่วนใหญ่มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติ 3.00 รางวัลผลตอบแทนเป็นที่พอใจ และ มีความชอบ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 2.83 เท่ากัน

ตารางที่ 22. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อเหตุผลที่ควรปฏิบัติ ทุกกิจกรรม ต่อไป

เหตุผล	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่ใช่	คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
ธนาคารได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง	8	12	1	0	3.33	มาก
ใช้เงินทุนน้อย	2	16	3	0	2.95	มาก
เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	0	17	3	1	2.76	มาก
พนักงานส่วนใหญ่มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติ	1	14	6	0	2.76	มาก
มีความชอบ	3	11	6	1	2.76	มาก
การนำเสนอผลงานง่าย	1	13	7	0	2.71	มาก
การประเมินผลงานง่าย	1	13	6	1	2.67	มาก
รางวัลผลตอบแทนเป็นที่พอใจ	1	7	13	0	2.43	น้อย

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 21 คน จากตารางที่ 16

จากตารางที่ 22 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 21 ราย มีความคิดเห็นว่าควรปฏิบัติทุกกิจกรรมต่อไป ให้เหตุผลมีคะแนนเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

เหตุผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ธนาคารได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง 3.33 ใช้เงินทุนน้อย 2.95 เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง พนักงานส่วนใหญ่มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติ และ มีความชอบ มีคะแนนเฉลี่ย 2.76 เท่ากัน การนำเสนอผลงานง่าย 2.71 การประเมินผลงานง่าย 2.67

เหตุผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ รางวัลผลตอบแทนเป็นที่พอใจ 2.43

ตารางที่ 23. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อเหตุผลที่ควรยกเลิก กิจกรรมคิวซี และมินิคิวซี มากกว่ากิจกรรมประเภทอื่น ๆ

เหตุผล	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่ใช่	คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
วิธีการปฏิบัติยุ่งยากซับซ้อน ไม่เข้าใจ	4	12	1	0	3.18	มาก
พนักงานส่วนใหญ่ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ	4	11	2	0	3.12	มาก
การประเมินผลกิจกรรมทำได้ยาก	3	12	1	1	3.00	มาก
ไม่ชอบ	7	3	7	0	3.00	มาก
การนำเสนอขั้นตอนการปฏิบัติยุ่งยาก	2	12	3	0	2.94	มาก
ใช้เงินทุนในการปฏิบัติสูง	0	7	9	1	2.35	น้อย
ไม่มีประโยชน์ต่อธนาคารอย่างแท้จริง	0	5	10	2	2.18	น้อย

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 17 คน จากตารางที่ 16

จากตารางที่ 23 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 17 ราย มีความคิดเห็นว่าควรยกเลิกกิจกรรมคิวซี/มินิคิวซี ให้เหตุผลมีคะแนนเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

เหตุผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญมาก ได้แก่ วิธีการปฏิบัติยุ่งยากซับซ้อน ไม่เข้าใจ 3.18 พนักงานส่วนใหญ่ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ 3.12 การประเมินผลกิจกรรมทำได้ยาก และ ไม่ชอบ มีคะแนนเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน การนำเสนอขั้นตอนการปฏิบัติยุ่งยาก 2.94

เหตุผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ ใช้เงินทุนในการปฏิบัติสูง 2.35 ไม่มีประโยชน์ต่อธนาคารอย่างแท้จริง 2.18

ตารางที่ 24. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อเหตุผลที่ควรยกเลิก กิจกรรมข้อเสนอแนะ มากกว่ากิจกรรมประเภทอื่น ๆ

เหตุผล	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่ใช่	คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
ไม่มีประโยชน์ต่อธนาคารอย่างแท้จริง	1	1	1	0	3.00	มาก
พนักงานส่วนใหญ่ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ	1	1	1	0	3.00	มาก
การประเมินผลกิจกรรมทำได้ยาก	1	1	1	0	3.00	มาก
วิธีการปฏิบัติยุ่งยากซับซ้อน ไม่เข้าใจ	1	0	2	0	2.67	มาก
ใช้เงินทุนในการปฏิบัติสูง	1	0	1	1	2.33	น้อย
การนำเสนอขั้นตอนการปฏิบัติยุ่งยาก	0	1	2	0	2.33	น้อย
ไม่ชอบ	0	0	2	1	1.67	น้อย

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 3 คน จากตารางที่ 16

จากตารางที่ 24 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 ราย มีความคิดเห็นว่า ควรยกเลิกกิจกรรมข้อเสนอแนะให้เหตุผลมีคะแนนเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

เหตุผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ไม่มีประโยชน์ต่อธนาคารแท้จริง พนักงานส่วนใหญ่ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ และการประเมินผลกิจกรรมทำได้ยาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน รองลงไป คือ วิธีการปฏิบัติยุ่งยากซับซ้อนไม่เข้าใจ 2.67

เหตุผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ ใช้เงินทุนในการปฏิบัติสูง และการนำเสนอขั้นตอนการปฏิบัติยุ่งยาก 2.33 เท่ากัน ไม่ชอบ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด 1.67

ตารางที่ 25. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อเหตุผลที่ควรยกเลิก ทุกกิจกรรม

เหตุผล	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่ใช่	คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
พนักงานส่วนใหญ่ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ	1	0	0	0	4.00	มากที่สุด
ไม่ชอบ	1	0	0	0	4.00	มากที่สุด
วิธีการปฏิบัติยุ่งยากซับซ้อน ไม่เข้าใจ	0	1	0	0	3.00	มาก
การนำเสนอขั้นตอนการปฏิบัติยุ่งยาก	0	1	0	0	3.00	มาก
การประเมินผลกิจกรรมทำได้ยาก	0	1	0	0	3.00	มาก
ไม่มีประโยชน์ต่อธนาคารอย่างแท้จริง	0	0	0	1	1.00	น้อยที่สุด
ใช้เงินทุนในการปฏิบัติสูง	0	0	0	1	1.00	น้อยที่สุด

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 1 คน จากตารางที่ 16

จากตารางที่ 25 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 ราย มีความคิดเห็นว่าควรยกเลิก ทก กิจกรรม ให้เหตุผลมีคะแนนเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

เหตุผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญมากที่สุด ได้แก่ พนักงานส่วนใหญ่ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ และ ไม่ชอบ มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน

เหตุผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญมาก ได้แก่ วิธีการปฏิบัติยุ่งยากซับซ้อนไม่เข้าใจ การนำเสนอขั้นตอนการปฏิบัติยุ่งยาก และ การประเมินผลกิจกรรมทำได้ยาก คะแนนเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

เหตุผลที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ไม่มีประโยชน์ต่อธนาคารแท้จริง ใช้เงินทุนในการปฏิบัติสูง และไม่ชอบ มีคะแนนเฉลี่ย 1.00 เท่ากัน



#### ส่วนที่ 4. ปัจจัย และ ปัญหา ของผู้ตอบแบบสอบถามในการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS

ตารางที่ 26. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลช่วยส่งเสริมในการทำกิจกรรมในโครงการ TQS

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่ใช้	คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
พนักงานต้องมีความรักต่อสถาบันของตนเอง	22	44	4	2	3.19	มาก
ได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติกิจกรรมที่เห็นชัดเจน เป็นรูปธรรม	15	45	10	2	3.01	มาก
มีความเต็มใจในการปฏิบัติกิจกรรม	12	46	13	1	2.96	มาก
ผู้บังคับบัญชา หรือ หัวหน้าทีม เป็นตัวอย่างที่ดี	17	38	14	3	2.96	มาก
มีความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกทุกคนในทีมอย่างเต็มที่	13	39	19	1	2.89	มาก
มีการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และควบคุมอย่างใกล้ชิด	12	42	16	2	2.89	มาก
การให้ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมอย่างถูกต้อง	11	42	18	1	2.88	มาก
มีการประเมินผลงานในการปฏิบัติกิจกรรมทุกขั้นตอน	4	43	21	4	2.65	มาก
เวลาในการทำกิจกรรมเพียงพอ	2	40	26	4	2.56	มาก
ผลตอบแทน และรางวัลสูง	6	33	15	18	2.38	น้อย
มีบทลงโทษในกรณีไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรม	3	20	35	14	2.17	น้อย

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 72 คน

จากตารางที่ 26 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่งส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลช่วยส่งเสริมการทำกิจกรรมในโครงการ TQS โดยมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมีผลมาก เรียงตามลำดับ คือ พนักงานต้องมีความรักต่อสถาบันของตนเอง 3.19 ได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติกิจกรรมที่เห็นชัดเจนเป็นรูปธรรม 3.01 มีความเต็มใจในการปฏิบัติกิจกรรม และผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าทีม เป็นตัวอย่างที่ดี 2.96 มีความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกทุกคนในทีมอย่างเต็มที่ และ มีการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและควบคุมอย่างใกล้ชิด 2.89 การให้ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมอย่างถูกต้อง 2.88 มีการประเมินผลงานในการปฏิบัติกิจกรรมทุกขั้นตอน 2.65 เวลาในการทำกิจกรรมเพียงพอ 2.56

มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมีผลน้อย เรียงตามลำดับ คือ ผลตอบแทนและรางวัลสูง 2.38 มีบทลงโทษในกรณีไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรม 2.17

ตารางที่ 27. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลช่วยส่งเสริมในการทำกิจกรรมในโครงการ TQS

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่ใช่	คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
ได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติกิจกรรมที่เห็นชัดเจน เป็นรูปธรรม	5	8	3	0	3.13	มาก
ผู้บังคับบัญชา หรือ หัวหน้าทีม เป็นตัวอย่างที่ดี	3	12	1	0	3.13	มาก
พนักงานต้องมีความรักต่อสถาบันของตนเอง	3	12	1	0	3.13	มาก
มีความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกทุกคนในทีมอย่างเต็มที่	3	11	2	0	3.06	มาก
การให้ความรู้ความเข้าใจ ในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมอย่างถูกต้อง	3	11	2	0	3.06	มาก
มีการประเมินผลงานในการปฏิบัติกิจกรรมทุกขั้นตอน	1	14	1	0	3.00	มาก
มีความเต็มใจในการปฏิบัติกิจกรรม	1	13	2	0	2.94	มาก
มีการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และควบคุมอย่างใกล้ชิด	3	9	4	0	2.94	มาก
เวลาในการทำกิจกรรมเพียงพอ	0	12	3	1	2.69	มาก
มีบทลงโทษ ในกรณีไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรม	0	7	6	3	2.25	น้อย
ผลตอบแทน และรางวัลสูง	0	7	2	7	2.00	น้อย

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร 16 คน

จากตารางที่ 27 ผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหารส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลช่วยส่งเสริมการทำกิจกรรมในโครงการ TQS โดยมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมีผลมากเรียงตามลำดับ คือ พนักงานต้องมีความรักต่อสถาบันของตนเอง ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าทีมเป็นตัวอย่างที่ดี และ ได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติกิจกรรมที่เห็นชัดเจนเป็นรูปธรรม มีคะแนนเฉลี่ย 3.13 เท่ากัน มีความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกทุกคนในทีมอย่างเต็มที่ และ มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรม อย่างถูกต้อง 3.06 มีการประเมินผลงานในการปฏิบัติกิจกรรมทุกขั้นตอน มีคะแนนเฉลี่ย 3.00 มีความเต็มใจในการปฏิบัติกิจกรรม และ มีการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและควบคุมอย่างใกล้ชิด 2.94 เวลาในการทำกิจกรรมเพียงพอ 2.69

มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมีผลน้อยเรียงตามลำดับ คือ มีบทลงโทษในกรณีไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรม 2.25 ผลตอบแทนและรางวัลสูง 2.00

ตารางที่ 28. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลช่วยส่งเสริมในการทำกิจกรรมในโครงการ TQS

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่ ใช่	คะแนน เฉลี่ย	การ แปร ผล
พนักงานต้องมีความรักต่อสถาบันของตนเอง	19	32	3	2	3.21	มาก
ได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติกิจกรรมที่เห็นชัดเจน เป็นรูปธรรม	10	37	7	2	2.98	มาก
มีความเต็มใจในการปฏิบัติกิจกรรม	11	33	11	1	2.96	มาก
ผู้บังคับบัญชา หรือ หัวหน้าทีม เป็นตัวอย่างที่ดี	14	26	13	3	2.91	มาก
มีการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และควบคุมอย่างใกล้ชิด	9	33	12	2	2.88	มาก
มีความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกทุกคนในที่มอย่างเต็มที่	10	28	17	1	2.84	มาก
การให้ความรู้ความเข้าใจ ในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมอย่างถูกต้อง	8	31	16	1	2.82	มาก
มีการประเมินผลงานในการปฏิบัติกิจกรรมทุกขั้นตอน	3	29	20	4	2.55	มาก
เวลาในการทำกิจกรรมเพียงพอ	2	28	23	3	2.52	มาก
ผลตอบแทน และรางวัลสูง	6	26	13	11	2.48	น้อย
มีบทลงโทษ ในกรณีที่ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรม	3	13	29	11	2.14	น้อย

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ 56 คน

จากตารางที่ 28 ผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลช่วยส่งเสริมการทำกิจกรรมในโครงการ TQS โดยมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมีผลมากเรียงตามลำดับ คือ พนักงานต้องมีความรักต่อสถาบันของตนเอง 3.21 ได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติกิจกรรมที่เห็นชัดเจนเป็นรูปธรรม 2.98 มีความเต็มใจในการปฏิบัติกิจกรรม 2.96 ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าทีมเป็นตัวอย่างที่ดี 2.91 มีการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและควบคุมอย่างใกล้ชิด 2.88 มีความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกทุกคนในที่มอย่างเต็มที่ 2.84 การให้ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมอย่างถูกต้อง 2.82 มีการประเมินผลงานในการปฏิบัติกิจกรรมทุกขั้นตอน 2.55 เวลาในการทำกิจกรรมเพียงพอ 2.52

มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมีผลน้อยเรียงตามลำดับ คือ ผลตอบแทนและรางวัลสูง 2.48 มีบทลงโทษในกรณีที่ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรม 2.14

ตารางที่ 29. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อ ปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS

ปัญหา	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่ใช่	คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
ไม่มีเวลาในการทำกิจกรรมเพียงพอ เพราะงานประจำวันมีมาก	21	31	9	11	2.86	มาก
ขาดความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรม ที่ถูกต้อง	13	32	27	0	2.81	มาก
ขาดความร่วมมือ และความรับผิดชอบของพนักงาน	13	32	23	4	2.75	มาก
ทราบปัญหา แต่ไม่สามารถนำเสนอแก้ไขโดยการปฏิบัติกิจกรรม	8	38	24	2	2.72	มาก
ขาดความเต็มใจในการปฏิบัติกิจกรรม	9	34	26	3	2.68	มาก
ไม่เคยเห็นตัวอย่างการปฏิบัติกิจกรรมที่ประสบผลสำเร็จจริง	13	32	18	9	2.68	มาก
มีการประชุมระดมความคิดเห็นน้อยครั้ง	12	30	21	9	2.63	มาก
กำหนดปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมกว้างเกินไป	4	40	22	6	2.58	มาก
ปฏิบัติกิจกรรมไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้จริง	5	34	28	5	2.54	มาก
คิดว่าการปฏิบัติกิจกรรมเป็นเพียงหน้าที่เท่านั้น	9	31	21	11	2.53	มาก
ขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรม ยุ่งยาก ซับซ้อน	10	24	29	9	2.49	น้อย
เห็นว่าไม่ได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง	5	25	36	6	2.40	น้อย
การปฏิบัติกิจกรรมเป็นการเพิ่มภาระในการทำงาน	7	20	37	8	2.36	น้อย
อุปกรณ์ เครื่องมือ เงินทุน ไม่เพียงพอ	2	26	35	9	2.29	น้อย
ผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่	4	17	36	15	2.14	น้อย
เงินรางวัล ผลตอบแทนน้อย	6	15	21	30	1.96	น้อย

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 72 คน

จากตารางที่ 29 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่งส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS โดยมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมีปัญหามากเรียงตามลำดับ คือ ไม่มีเวลาในการปฏิบัติกิจกรรมเพียงพอเพราะงานประจำวันมีมาก 2.86 ขาดความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมที่ถูกต้อง 2.81 ขาดความร่วมมือและความรับผิดชอบของพนักงาน 2.75 ทราบปัญหา แต่ไม่สามารถนำเสนอแก้ไขโดยการปฏิบัติกิจกรรม 2.72 ขาดความเต็มใจในการปฏิบัติกิจกรรม และ ไม่เคยเห็นตัวอย่างการปฏิบัติกิจกรรมที่ประสบผลสำเร็จจริง 2.66 มีการประชุมระดมความคิดเห็นน้อยครั้ง 2.63 กำหนดปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมกว้างเกินไป 2.58 ปฏิบัติกิจกรรมไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้จริง 2.54 คิดว่าการปฏิบัติกิจกรรมเป็นเพียงหน้าที่เท่านั้น 2.53

มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมีปัญหาน้อย เรียงตามลำดับ คือ ขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรม ยุ่งยาก ซับซ้อน 2.49 เห็นว่าไม่ได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง 2.40 การปฏิบัติกิจกรรมเป็นการเพิ่มภาระในการทำงาน 2.36 อุปกรณ์ เครื่องมือ เงินทุน ไม่เพียงพอ 2.29 ผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ 2.14 เงินรางวัล ผลตอบแทนน้อย 1.96

ตารางที่ 30. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร จำแนกตามระดับ  
ความคิดเห็นต่อ ปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS

ปัญหา	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่ ใช่	คะแนน เฉลี่ย	การ แปร ผล
มีการประชุมระดมความคิดเห็นน้อยครั้ง	5	5	5	1	2.88	มาก
ทราบปัญหา แต่ไม่สามารถนำเสนอแก้ไขโดยการปฏิบัติกิจกรรม	1	10	5	0	2.75	มาก
การปฏิบัติกิจกรรม เป็นการเพิ่มภาระในการทำงาน	4	3	9	0	2.69	มาก
ขาดความร่วมมือ และความรับผิดชอบของพนักงาน	2	7	7	0	2.69	มาก
ไม่มีเวลาในการทำกิจกรรมเพียงพอ เพราะงานประจำวันมีมาก	5	4	3	4	2.63	มาก
ขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรม ยุ่งยาก ซับซ้อน	1	8	7	0	2.63	มาก
กำหนดปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมกว้างเกินไป	1	9	5	1	2.63	มาก
ไม่เคยเห็นตัวอย่างการปฏิบัติกิจกรรมที่ประสบผลสำเร็จจริง	1	8	6	1	2.56	มาก
ขาดความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรม ที่ถูกต้อง	0	8	8	0	2.50	มาก
ขาดความเต็มใจในการปฏิบัติกิจกรรม	1	6	9	0	2.50	มาก
ปฏิบัติกิจกรรมไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้จริง	1	7	7	1	2.50	มาก
เห็นว่าไม่ได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง	0	5	11	0	2.31	น้อย
อุปกรณ์ เครื่องมือ เงินทุน ไม่เพียงพอ	0	5	11	0	2.31	น้อย
คิดว่าการปฏิบัติกิจกรรมเป็นเพียงหน้าที่เท่านั้น	1	5	7	3	2.25	น้อย
ผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่	0	5	7	4	2.06	น้อย
เงินรางวัล ผลตอบแทนน้อย	1	3	3	9	1.75	น้อย

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร 16 คน

จากตารางที่ 30 ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับบริหารส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อ  
ปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS โดยมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมีปัญหามากเรียง  
ตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ มีการประชุมระดมความคิดเห็นน้อยครั้ง 2.88 ทราบ  
ปัญหาแต่ไม่สามารถนำเสนอแก้ไขโดยการปฏิบัติกิจกรรม 2.75 การปฏิบัติกิจกรรมเป็นการ  
เพิ่มภาระในการทำงาน และ ขาดความร่วมมือและความรับผิดชอบของพนักงาน 2.69 ไม่มี  
เวลาในการปฏิบัติกิจกรรมเพียงพอเพราะงานประจำวันมีมาก ขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรม  
ยุ่งยาก ซับซ้อน และ กำหนดปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมกว้างเกินไป 2.63 ไม่เคยเห็น  
ตัวอย่างการปฏิบัติกิจกรรมที่ประสบผลสำเร็จจริง 2.56 ขาดความร่วมมือและความรับผิดชอบ  
ของพนักงาน ขาดความเต็มใจในการปฏิบัติกิจกรรม และ ปฏิบัติกิจกรรมไม่เป็นไปตาม  
แผนที่กำหนดไว้จริง 2.50

มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมีปัญหาน้อย เรียงตามลำดับ คือ เห็นว่าไม่ได้รับประโยชน์อย่าง  
แท้จริง และ อุปกรณ์ เครื่องมือ เงินทุน ไม่เพียงพอ 2.31 คิดว่าการปฏิบัติกิจกรรมเป็น  
เพียงหน้าที่เท่านั้น 2.25 ผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ 2.06 เงินรางวัล  
ผลตอบแทนน้อย 1.75

ตารางที่ 31. แสดงจำนวน และ คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อ ปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS

ปัญหา	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่ใช่	คะแนนเฉลี่ย	การแปรผล
ไม่มีเวลาในการทำกิจกรรมเพียงพอ เพราะงานประจำวันมีมาก	16	27	6	7	2.93	มาก
ขาดความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรม ที่ถูกต้อง	13	24	19	0	2.89	มาก
ขาดความร่วมมือ และความรับผิดชอบของพนักงาน	11	25	16	4	2.77	มาก
ขาดความเต็มใจในการปฏิบัติกิจกรรม	8	28	17	3	2.73	มาก
ไม่เคยเห็นตัวอย่างการปฏิบัติกิจกรรมที่ประสบผลสำเร็จจริง	12	24	12	8	2.71	มาก
ทราบปัญหา แต่ไม่สามารถนำเสนอแก้ไขโดยการปฏิบัติกิจกรรม	7	28	19	2	2.71	มาก
คิดว่าการปฏิบัติกิจกรรมเป็นเพียงหน้าที่เท่านั้น	8	26	14	8	2.61	มาก
กำหนดปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมกว้างเกินไป	3	31	17	5	2.57	มาก
ปฏิบัติกิจกรรมไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้จริง	4	27	21	4	2.55	มาก
มีการประชุมระดมความคิดเห็นน้อยครั้ง	7	25	16	8	2.55	มาก
ขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรม ยุ่งยาก ซับซ้อน	9	16	22	9	2.45	น้อย
เห็นว่าไม่ได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง	5	20	25	6	2.43	น้อย
อุปกรณ์ เครื่องมือ เงินทุน ไม่เพียงพอ	2	21	24	9	2.29	น้อย
การปฏิบัติกิจกรรม เป็นการเพิ่มภาระในการทำงาน	3	17	28	8	2.27	น้อย
ผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่	4	12	29	11	2.16	น้อย
เงินรางวัล ผลตอบแทนน้อย	5	12	18	21	2.02	น้อย

หมายเหตุ จากผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ 56 คน

จากตารางที่ 31 ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อ ปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมในโครงการ TQS โดยมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมีปัญหามากเรียงตามลำดับ คือ ไม่มีเวลาในการทำกิจกรรมเพียงพอเพราะงานประจำวันมีมาก 2.93 ขาดความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมที่ถูกต้อง 2.89 ขาดความร่วมมือและความรับผิดชอบของพนักงาน 2.77 ขาดความเต็มใจในการปฏิบัติกิจกรรม 2.73 ไม่เคยเห็นตัวอย่างการปฏิบัติกิจกรรมที่ประสบผลสำเร็จจริง และ ทราบปัญหาแต่ไม่สามารถนำเสนอแก้ไขโดยการปฏิบัติกิจกรรม 2.71 คิดว่าการปฏิบัติกิจกรรมเป็นเพียงหน้าที่เท่านั้น 2.61 กำหนดปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมกว้างเกินไป 2.57 การปฏิบัติกิจกรรมไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้จริง และ มีการประชุมระดมความคิดเห็นน้อยครั้ง 2.55

มีคะแนนเฉลี่ยมีปัญหาในระดับน้อย เรียงตามลำดับ คือ ขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรม ยุ่งยาก ซับซ้อน 2.45 เห็นว่าไม่ได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง 2.43 อุปกรณ์ เครื่องมือ เงินทุน ไม่เพียงพอ 2.29 การปฏิบัติกิจกรรมเป็นการเพิ่มภาระในการทำงาน 2.27 ผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ 2.16 เงินรางวัลและผลตอบแทนน้อย 2.02