

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| กิตติกรรมประกาศ   | ค    |
| บทคัดย่อภาษาไทย   | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ  | ฉ    |
| สารบัญ  | ช    |
| สารบัญตาราง   | ฅ    |
| บทที่ 1 บทนำ  | 1    |
| หลักการและเหตุผล  | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา   | 3    |
| นิยามศัพท์  | 3    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา   | 4    |
| บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และการศึกษาที่เกี่ยวข้อง   | 5    |
| ทฤษฎี และ แนวคิดที่เกี่ยวข้อง   | 5    |
| การศึกษาที่เกี่ยวข้อง   | 28   |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา   | 33   |
| ขอบเขตประชากร   | 33   |
| ขอบเขตเนื้อหา   | 34   |
| วิธีการศึกษา  | 34   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล  | 35   |
| ระยะเวลาในการศึกษา  | 35   |
| บทที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)                 | 36   |
| ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)       | 36   |
| ข้อมูลระบบข้อเสนอแนะที่ใช้ในปัจจุบันของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) | 38   |
| ระบบข้อเสนอแนะปัจจุบันขององค์กร กับ ระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล                         | 44   |
| ปัญหาของระบบข้อเสนอแนะปัจจุบันขององค์กร   | 46   |

|  |     |
|--|-----|
| <b>บทที่ 5 ผลการศึกษา</b>  | 48  |
| <b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>  | 50  |
| 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม  | 50  |
| 1.2 ข้อมูลสภาพการปฏิบัติงานปัจจุบัน สภาพแวดล้อม<br>บรรยากาศการทำงานและการมีส่วนร่วมของพนักงาน<br>ในกิจกรรมการบริหารจัดการคุณภาพ (Quality Management) | 54  |
| <b>ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะ<br/>ตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร</b>  | 59  |
| 2.1 ความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะ  | 59  |
| 2.2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะ   | 63  |
| 2.3 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะใช้ในองค์กร   | 66  |
| 2.4 ปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร   | 68  |
| 2.5 ข้อเสนอแนะในการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร   | 69  |
| <b>ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะ<br/>ตามหลักสากลมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล</b>                               | 71  |
| 3.1 จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม  | 71  |
| 3.2 จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม   | 80  |
| 3.3 จำแนกตามอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม  | 91  |
| 3.4 จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม  | 102 |
| 3.5 จำแนกตามสังกัด หรือ หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม   | 113 |
| 3.6 จำแนกตามระดับชั้นงานของผู้ตอบแบบสอบถาม   | 124 |
| 3.7 จำแนกตามการบังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถาม   | 134 |
| <b>บทที่ 6 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ</b>   | 144 |
| สรุปผลการศึกษา   | 144 |
| อภิปรายผล  | 154 |
| ข้อเสนอแนะ   | 158 |
| <b>บรรณานุกรม</b>  | 163 |
| <b>ภาคผนวก</b>   | 165 |
| <b>ประวัติผู้เขียน</b>   | 173 |

สารบัญตาราง

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 1 แสดงถึง บริษัทในกลุ่มธุรกิจต่างๆ และ ค่าใช้จ่ายที่สามารถลดลงได้ต่อปี เมื่อนำระบบข้อเสนอแนะของพนักงานมาใช้                       | 7    |
| 2 เปรียบเทียบระบบข้อเสนอแนะแบบอเมริกา และ แบบญี่ปุ่น  | 8    |
| 3 แสดงจำนวนพนักงานจำแนกตามหน่วยงาน และ ระดับชั้นงาน   | 33   |
| 4 แสดงเกณฑ์การพิจารณา และ การถ่วงน้ำหนักคะแนนสำหรับแต่ละหัวข้อนวัตกรรม  | 40   |
| 5 จำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ  | 50   |
| 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ   | 50   |
| 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงานในบริษัทฯ   | 51   |
| 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด  | 51   |
| 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัดหรือ หน่วยงานในบริษัทฯ   | 52   |
| 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นงาน  | 52   |
| 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการบังคับบัญชา  | 53   |
| 12 จำนวนร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานปัจจุบันของพนักงาน โดยภาพรวม              | 54   |
| 13 จำนวนร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และ บรรยากาศการทำงาน                           | 56   |
| 14 จำนวนร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมการบริหารจัดการคุณภาพในปัจจุบัน | 58   |
| 15 จำนวนร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล                                       | 59   |
| 16 จำนวนร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล                                  | 63   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 17 จำนวนร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กร                            | 66   |
| 18 จำนวนร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร                         | 68   |
| 19 ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล จำแนกตามปัจจัยเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม             | 71   |
| 20 ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามปัจจัยเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม         | 74   |
| 21 ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม     | 76   |
| 22 ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยเพศ                    | 78   |
| 23 ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล จำแนกตามปัจจัยอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม            | 80   |
| 24 ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามปัจจัยอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม        | 84   |
| 25 ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม    | 87   |
| 26 ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยอายุ                   | 89   |
| 27 ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล จำแนกตามปัจจัยอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม         | 91   |
| 28 ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามปัจจัยอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม     | 95   |
| 29 ค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม | 98   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 30 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยอายุงาน                 | 100  |
| 31 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามปัจจัยการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม          | 102  |
| 32 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามปัจจัยการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม     | 106  |
| 33 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยระดับการศึกษา              | 109  |
| 34 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยการศึกษา                | 111  |
| 35 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามปัจจัยสังกัดหรือหน่วยงาน                  | 113  |
| 36 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามสังกัดหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม | 117  |
| 37 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยสังกัดหรือหน่วยงาน         | 120  |
| 38 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยสังกัดหรือหน่วยงาน      | 122  |
| 39 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามปัจจัยระดับชั้นงานผู้ตอบแบบสอบถาม         | 124  |
| 40 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามระดับชั้นงานของผู้ตอบแบบสอบถาม       | 127  |
| 41 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยระดับชั้นงาน               | 130  |
| 42 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาของการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยระดับชั้นงาน            | 132  |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 43 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวคิดของระบบข้อ<br>เสนอแนะตามหลักสากล จำแนกตามปัจจัยระดับการบังคับบัญชา       | 134  |
| 44 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักปฏิบัติของระบบข้อ<br>เสนอแนะตามหลักสากลจำแนกตามระดับการบังคับบัญชา         | 138  |
| 45 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อ<br>เสนอแนะตามหลักสากลมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยการบังคับบัญชา    | 140  |
| 46 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาของการนำระบบข้อ<br>เสนอแนะมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยการบังคับบัญชา | 142  |