

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกิจกรรม 5ส	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจกรรม 5 ส	20
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพทั้งองค์กร (TQM)	24
ประวัติบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43

## สารบัญ (ต่อ)

การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	44
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>47</b>
<b>ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน</b>	<b>49</b>
<b>ส่วนที่ 2 วิเคราะห์การบริหารงานกิจกรรม 5ส ของศูนย์ไปรษณีย์</b>	
<b>ส่วนพิเศษกรุงเทพฯ ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามลักษณะ</b>	
<b>ประชากรศาสตร์</b>	<b>51</b>
<b>ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนนการบริหารงานกิจกรรม 5ส</b>	
<b>ของศูนย์ไปรษณีย์ส่วนพิเศษกรุงเทพฯ ในทัศนะของพนักงาน</b>	
<b>จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์</b>	<b>81</b>
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>103</b>
สรุปผลการวิจัย	104
อภิปรายผล	109
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย	111
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>113</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>115</b>
แบบสอบถาม	117
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>121</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน	49
4.2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การบริหารงานกิจกรรม 5 ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามเพศ	51
4.3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การบริหารงานกิจกรรม 5 ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามอายุ	55
4.4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การบริหารงานกิจกรรม 5 ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ กรุงเทพฯ ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	60
4.5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การบริหารงานด้วยกิจกรรม 5 ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	63
4.6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การบริหารงานกิจกรรม 5 ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน	69
4.7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การบริหารงานกิจกรรม 5 ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	73
4.8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การบริหารงานกิจกรรม 5 ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	78
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการบริหารงานกิจกรรม 5 ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ กรุงเทพฯ ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามเพศ	81
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการบริหารงานด้วยกิจกรรม 5 ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามอายุ	86

## สารบัญตาราง (ต่อ)

4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการบริหารงานด้วยกิจกรรม 5 ส ของศูนย์ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ ในทัศนะของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา	89
4.12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน การบริหารงานกิจกรรม 5 ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	93
4.13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการบริหารกิจกรรม 5 ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน	96
4.14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการบริงานคุณภาพด้วยกิจกรรม 5 ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	99
4.15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการบริหารด้วยกิจกรรม 5 ส ของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	102

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
2.1 การบริหารงานคุณภาพ โดยการหมุนวงล้อ PDCA	15
2.2 โครงสร้างการบริหารองค์กร	36
2.3 อัตรากำลังของศูนย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรุงเทพฯ	37