

หัวข้อเรื่อง : การศึกษารูปแบบ ปัญหา และผลของการจัดการเทคนิค 5 ส ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้จัดทำ : นางสาวจุฑามาศ หล่อวัฒนา รหัส 9128 99 35

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.วิไลพร ลิ้มสวัสดิ์

ปีการศึกษา : 2538

#### บทคัดย่อ

การศึกษารูปแบบ ปัญหา และผลของการจัดการเทคนิค 5 ส ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาถึงรูปแบบของกิจกรรมเทคนิค 5 ส ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานสาขาของธนาคาร สภาพปัญหา ก่อนและหลังจากการนำกิจกรรมเทคนิค 5 ส มาใช้ ตลอดจนความพอใจของพนักงานหลังจากที่นำเทคนิค 5 ส มาใช้ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษารอบนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายวางแผน หัวหน้าส่วนวางแผน และผู้จัดการสาขา เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบกิจกรรมเทคนิค 5 ส ที่ธนาคารนำมาใช้ และใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 42 ราย เพื่อให้ทราบถึงปัญหา และผลของการจัดการกิจกรรมเทคนิค 5 ส จากการศึกษาการนำกิจกรรม 5 ส มาใช้กับระบบงานสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย สาขาเชียงใหม่ สาขาหนองหอย และสาขาย่อยเชียงใหม่ พบว่า

รูปแบบของการจัดการกิจกรรมเทคนิค 5 ส ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดให้สาขาของธนาคารทุกสาขาดำเนินกิจกรรม 5 ส สาขาละหนึ่งทีม โดยมีผู้จัดการสาขาเป็นที่ปรึกษา รองผู้จัดการสาขาเป็นหัวหน้ากลุ่ม และพนักงานทุกคนเป็นสมาชิก โดยมีการกำหนดขั้นตอนในการจัดการกิจกรรม 5 ส ดังนี้

ขั้นที่ 1 ตั้งทีมประจำพื้นที่ที่ต้องการจะปฏิบัติ 5 ส

ขั้นที่ 2 กรอกแบบฟอร์มแจ้งพื้นที่ 5 ส ตัวอย่าง โดยได้กำหนดพื้นที่ตัวอย่างประกอบด้วย

- บริเวณด้านหน้าที่ทำการของธนาคาร
  - บริเวณพื้นที่รับรองลูกค้า และด้านหน้าเคาน์เตอร์
  - บริเวณที่ทำงานด้านหลังเคาน์เตอร์
  - บริเวณ ตู้ ชั้น และส่วนที่เก็บเอกสาร
  - พนักงาน และสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของธนาคาร
- ชั้นที่ 3 จัดส่งแบบฟอร์ม 5 ส เพื่อให้ศูนย์ TQS รับรองการจัดตั้งทีมกิจกรรม 5 ส
- ชั้นที่ 4 ลงมือปฏิบัติกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
- ชั้นที่ 5 ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติกิจกรรม 5 ส เป็นระยะ
- ชั้นที่ 6 พิจารณาให้รางวัล

ปัญหาการนำกิจกรรมเทคนิค 5 ส มาใช้ในการบริหารงานสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาปัญหา ก่อนและหลังทำกิจกรรม 5 ส โดยศึกษาในบริเวณพื้นที่ที่กำหนดจัดทำกิจกรรม 5 ส โดยแบ่งเป็น 5 ส่วนตามพื้นที่ตัวอย่างปรากฏว่าปัญหา ก่อนทำกิจกรรม 5 ส มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับเดียวกันคือ ปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับปัญหาได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ บริเวณพื้นที่รับรองลูกค้า และด้านหน้าเคาน์เตอร์ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.1 ปัญหาสำคัญเป็นเรื่องของสะอาด อันดับสองคือ บริเวณตู้ ชั้น และที่เก็บเอกสาร ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.04 ปัญหาสำคัญเป็นเรื่องของสะดวก อันดับสามคือ บริเวณที่ทำงานด้านหลังเคาน์เตอร์ ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.03 ปัญหาสำคัญเป็นเรื่องของสะดวก หลังจากนำกิจกรรมเทคนิค 5 ส มาใช้ปรากฏว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยของปัญหาลดลงอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสามารถเรียงอันดับปัญหาได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ พนักงาน และสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของสาขา ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.49 ปัญหาสำคัญเป็นเรื่องของสุขลักษณะ อันดับสองคือ บริเวณที่รับรองลูกค้า และด้านหน้าเคาน์เตอร์ ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.48 ปัญหาสำคัญเป็นเรื่องของสะอาด อันดับสามคือ บริเวณตู้ ชั้น และที่เก็บเอกสาร ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.46 ปัญหาสำคัญเป็นเรื่องของสะอาด จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าธุรกิจประเภทธนาคารพาณิชย์สามารถนำเอากิจกรรมเทคนิค 5 ส มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเชื่อว่าถ้าได้มีการปฏิบัติและได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นจะสามารถขจัดไปได้ โดยการนำกิจกรรมเทคนิค 5 ส

พนักงานของธนาคารมีความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจต่อการนำเอากิจกรรม เทคนิค 5 ส มาใช้ในการปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยพอใจมาก ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยพนักงานได้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้เกิดความ เชื่อถือและมั่นใจทั้งลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก นอกจากนี้พนักงานเห็นว่า บรรยากาศใน สถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด เครื่องใช้สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมที่จะ ใช้ งานได้ บริเวณพื้นที่รอบ ๆ ธนาคารได้ตกแต่งสวยงาม เพิ่มบรรยากาศในการทำงาน ส่งผลให้ การทำงานของพนักงานโดยรวมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ