

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาการนำระบบการบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ในการจัดการงานป้องกันการสูญเสียของบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) เพื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพการจัดการงานป้องกันการสูญเสียก่อนและหลังการนำระบบการบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะดำเนินการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้-

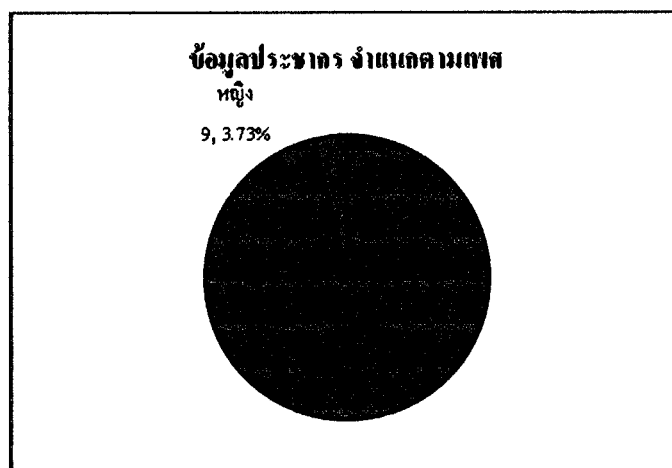
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชากร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดการงานป้องกันการสูญเสีย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการนำระบบการบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้

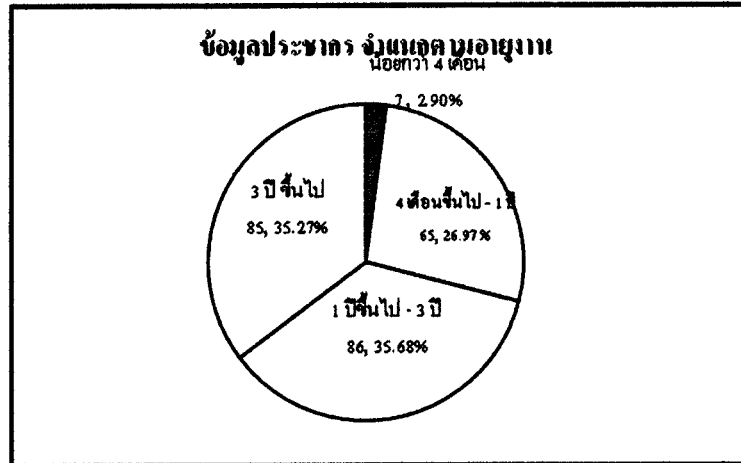
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชากร

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้พนักงานป้องกันการสูญเสียของบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 35 สาขา จำนวนพนักงาน 241 คน มาทำการศึกษาวิจัย โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชากร ดังนี้



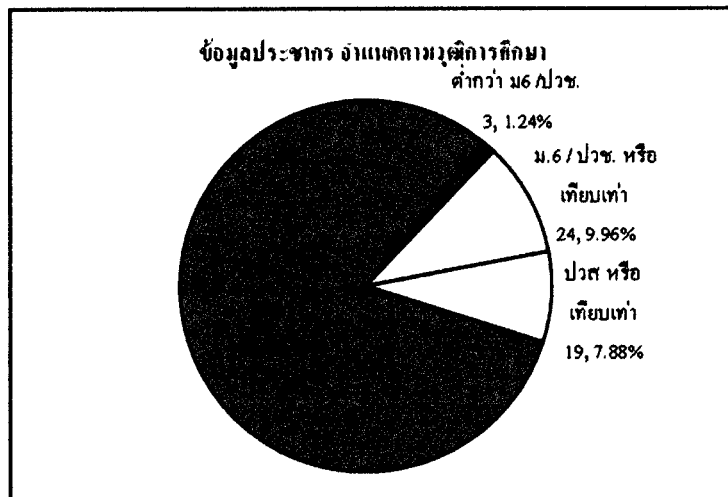
ภาพที่ 4.1 ร้อยละของพนักงานป้องกันการสูญเสีย จำแนกตามเพศ

จากภาพที่ 4.1 พบว่าพนักงานป้องกันการสูญเสียที่นำมาทดลองส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 96.27 เพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.73



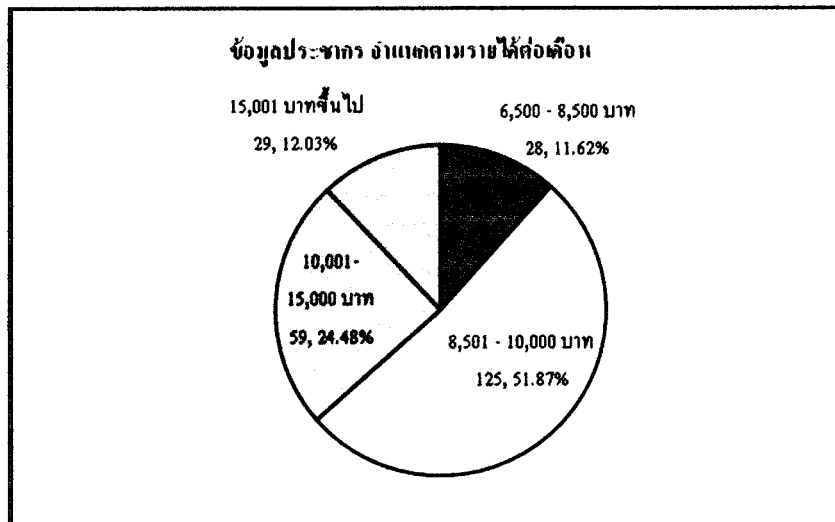
ภาพที่ 4.2 ร้อยละของพนักงานป้องกันการสูญเสีย จำแนกตามอายุงาน

จากภาพที่ 4.2 พบว่าพนักงานป้องกันการสูญเสียส่วนใหญ่อายุงาน 1 ปีขึ้นไป – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.68 รองลงไปอายุงาน 3 ปีขึ้นไป ร้อยละ 35.27 สำหรับพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 4 เดือน มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 2.90



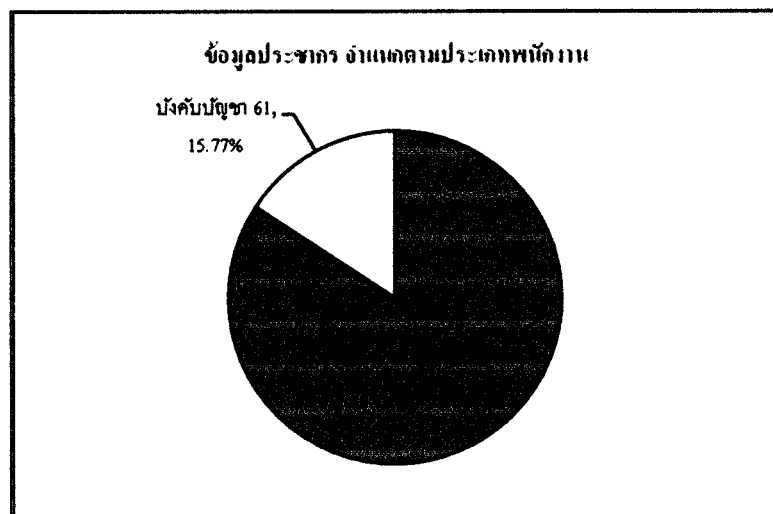
ภาพที่ 4.3 ร้อยละของพนักงานป้องกันการสูญเสีย จำแนกตามวุฒิการศึกษา

จากภาพที่ 4.3 พบว่าพนักงานป้องกันการสูญเสียน้ำมันใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 82.99 รองลงไปวุฒิการศึกษาระดับ ม.6 / ปวช. หรือเทียบเท่า ร้อยละ 9.96 สำหรับพนักงานที่มีวุฒิการศึกษา ต่ำกว่า ม.6 / ปวช. มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 1.24



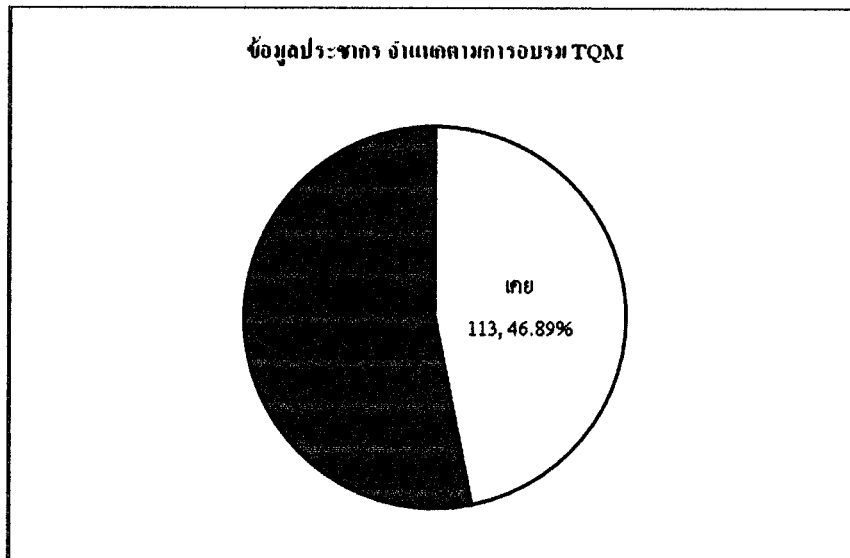
ภาพที่ 4.4 ร้อยละของพนักงานป้องกันการสูญเสีย จำแนกตามรายได้

จากภาพที่ 4.4 เมื่อแยกตามกลุ่มรายได้พบว่าพนักงานป้องกันการสูญเสียน้ำมันใหญ่มีรายได้ 8,501 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.87 รองลงไปรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 24.48 สำหรับพนักงานที่มีรายได้ 6,500 – 8,500 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 1.62



ภาพที่ 4.5 ร้อยละของพนักงานป้องกันการสูญเสีย จำแนกตามประเภทพนักงาน

จากภาพที่ 4.5 พบว่าพนักงานป้องกันการสูญเสียส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 84.23 สำหรับพนักงานที่มีตำแหน่งระดับบังคับบัญชาคิดเป็นร้อยละ 15.77



ภาพที่ 4.6 ร้อยละของพนักงานป้องกันการสูญเสีย จำแนกตามการอบรม TQM

จากภาพที่ 4.6 พบว่าพนักงานป้องกันการสูญเสียที่ไม่เคยเข้ารับการอบรม TQM หรือหลักสูตรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ TQM คิดเป็นร้อยละ 53.11 สำหรับพนักงานที่เคยเข้ารับการอบรม TQM หรือหลักสูตรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ TQM คิดเป็นร้อยละ 46.89

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการงานป้องกันการสูญเสีย

2.1 ความคิดเห็นต่อระบบบริหารคุณภาพโดยรวม

การรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 241 คน มีความคิดเห็นต่อระบบบริหารคุณภาพโดยรวม ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานป้องกันการ
สูญเสียต่อระบบบริหารคุณภาพโดยรวม

ระบบบริหารคุณภาพโดยรวม	n=241		เกณฑ์ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. การพัฒนาประสิทธิภาพโดยใช้หลักการ TQM สามารถนำไปสู่ “องค์กรคุณภาพได้”	4.15	.587	เห็นด้วยมาก
2. การทำงานแบบเดิมก่อนนำ TQM มาดำเนินการมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานโดยใช้ TQM	3.24	.877	เห็นด้วยปานกลาง
3. การนำหลักการ TQM มาดำเนินการเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้สายป้องกันการสูญเสียมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.00	.595	เห็นด้วยมาก
4. การทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ 5 ส, Suggestion, QCC เป็นกิจกรรมน่าเบื่อหน่าย	2.32	.985	เห็นด้วยน้อย
5. การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.04	.667	เห็นด้วยมาก
6. ในการปฏิบัติงานประจำวันเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงควรมีการปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน	4.16	.565	เห็นด้วยมาก
7. เมื่อมีโอกาสท่านมักอธิบายให้ผู้ร่วมงานทราบถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานประจำวันตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	3.90	.583	เห็นด้วยมาก
8. การทำกิจกรรม 5ส ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานประจำ	2.54	1.012	เห็นด้วยน้อย
9. การทำกิจกรรม 5ส เป็นเรื่องที่ยุ่งยากในการปฏิบัติ	2.69	.902	เห็นด้วยปานกลาง
10. การทำกิจกรรม 5ส จะประสบความสำเร็จต้องได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติจากพนักงาน	4.02	.747	เห็นด้วยมาก
11. การเรียนรู้เพื่อทำกิจกรรม 5ส ต้องอาศัยเวลาและความตั้งใจเป็นอย่างมาก	3.49	.904	เห็นด้วยมาก
12. การทำกิจกรรม 5ส ช่วยทำให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน	4.17	.617	เห็นด้วยมาก
13. ท่านสามารถนำกิจกรรม 5 ส มาจัดหมวดหมู่สิ่งของในหน่วยงานได้อย่างเป็นระบบ	4.16	.532	เห็นด้วยมาก
14. ผลที่ได้รับจากการพัฒนาประสิทธิภาพโดยใช้หลักการทำกิจกรรม Suggestion ไม่คุ้มค่า	2.63	.926	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ระบบบริหารคุณภาพโดยรวม	n=241		เกณฑ์ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
15. การพัฒนาประสิทธิภาพโดยใช้การทำกิจกรรม Suggestion ทำให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น	3.83	.570	เห็นด้วยมาก
16. ท่านสามารถนำแนวความคิดการพัฒนาประสิทธิภาพโดยการทำกิจกรรม Suggestion มาใช้ได้เป็นอย่างดี	3.98	.547	เห็นด้วยมาก
17. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับการนำแนวความคิดการทำกิจกรรม Suggestion มาปฏิบัติเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ	3.34	.846	เห็นด้วยปานกลาง
18. ท่านมีความพร้อมในการพัฒนาประสิทธิภาพงานโดยใช้กิจกรรม Suggestion	3.55	.752	เห็นด้วยมาก
19. ท่านเข้าร่วมกิจกรรม QCC ด้วยความเต็มใจ	3.98	.532	เห็นด้วยมาก
20. ท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกกลุ่ม QCC	4.09	.483	เห็นด้วยมาก
21. ขั้นตอนในการนำกิจกรรมกลุ่ม QCC มาดำเนินการ เป็นเรื่องที่สะดวกและง่ายต่อการปฏิบัติ	4.10	.566	เห็นด้วยมาก
22. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ประชุมกลุ่ม QCC ได้ในเวลาปฏิบัติงาน	3.74	.621	เห็นด้วยมาก
23. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถให้คำปรึกษาได้ เมื่อเกิดปัญหาในการทำกิจกรรมกลุ่ม QCC	4.00	.606	เห็นด้วยมาก
24. ท่านสามารถนำกิจกรรมกลุ่มในระบบ TQM มาแก้ไขปัญหาในหน่วยงานได้เป็นผลสำเร็จ	4.20	.512	เห็นด้วยมาก
25. การพัฒนาประสิทธิภาพโดยใช้หลักการ TQM เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ควรได้รับการสนับสนุนต่อไป	3.79	.599	เห็นด้วยมาก
26. ท่านคิดว่าจะนำหลักการ TQM มาปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน	4.08	.530	เห็นด้วยมาก
	3.71	.674	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยต่อระบบบริหารคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.71, S.D. = .674$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องพนักงานป้องกันการสูญเสียสามารถนำกิจกรรมกลุ่มในระบบ TQM มาแก้ไขปัญหาในหน่วยงานได้เป็นผลสำเร็จ ($\bar{X} = 4.20, S.D. = .512$) รองลงมาเป็นเรื่องการทำกิจกรรม 5ส ช่วยทำให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.17, S.D. = .617$) และมีความเห็นด้วยน้อยที่สุดในเรื่องการทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ 5 ส, Suggestion, QCC เป็นกิจกรรมนำเบื้อหน้า ($\bar{X} = 2.32, S.D. = .985$)

2.2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการงานป้องกันการสูญเสีย

การรวบรวมข้อมูลจากพนักงานป้องกันการสูญเสียที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 241 คน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการงานป้องกันการสูญเสีย ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานป้องกันการสูญเสียต่อประสิทธิภาพการจัดการงานป้องกันการสูญเสีย

การจัดการงานป้องกันการสูญเสีย	n=241		เกณฑ์ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
1. งานป้องกันการสูญเสียที่กำหนดงานหลัก 3 งาน ได้แก่ การป้องกันและรักษาผลประโยชน์ของบริษัท ความปลอดภัย และการจัดการต่อเหตุวิกฤต มีความเหมาะสม	4.36	.582	เห็นด้วยมากที่สุด
2. การป้องกันและรักษาผลประโยชน์ของบริษัท เป็นหน้าที่ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมช่วยกันดูแล	4.19	.529	เห็นด้วยมาก
3. การป้องกันสินค้าสูญหาย เสียหายมีประโยชน์จะสามารถทำให้บริษัทมีกำไรมากขึ้น	4.56	.521	เห็นด้วยมากที่สุด
4. สินค้าสูญหายเกิดจากพนักงานภายในทุจริตมากกว่าเกิดจากมิชฌาชีพภายนอก	4.55	.554	เห็นด้วยมากที่สุด
5. มาตรฐานการปฏิบัติงานป้องกันการสูญเสียเป็นแนวทางที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	4.43	.609	เห็นด้วยมากที่สุด
6. งานด้านความปลอดภัยที่ดำเนินการอยู่ยังมีข้อบกพร่อง ควรมีการปรับปรุง	3.80	.793	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

การจัดการงานป้องกันการสูญเสีย	n=241		เกณฑ์ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
7. การนำหลักการ TQM มาใช้จะทำให้ประสิทธิภาพการดูแลด้านความปลอดภัยดีขึ้น	4.01	.619	เห็นด้วยมาก
8. การสร้างความเข้าใจเรื่องความปลอดภัยจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีขึ้น	4.13	.528	เห็นด้วยมาก
9. อัตราการเกิดอุบัติเหตุส่วนใหญ่เกิดจากการที่พนักงานไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด	4.07	.591	เห็นด้วยมาก
10. พนักงานป้องกันการสูญเสีย ต้องมีความสามารถในการให้คำแนะนำพนักงานทั่วไปในเรื่องความปลอดภัย	4.20	.499	เห็นด้วยมาก
11. การวางแผนจัดการเหตุวิกฤตทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเมื่อเกิดเหตุ	4.04	.561	เห็นด้วยมาก
12. ปริมาณงานป้องกันการสูญเสียสมดุลกับอัตรากำลังพนักงานป้องกันการสูญเสีย	3.65	.849	เห็นด้วยมาก
13. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันการสูญเสีย สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานและรวดเร็ว	4.08	.538	เห็นด้วยมาก
14. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันการสูญเสียปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดที่สุด เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด	4.11	.630	เห็นด้วยมาก
15. การประสานงานและการให้ความร่วมมือที่ดีของพนักงานจะทำให้ประสิทธิภาพการป้องกันการสูญเสียดีขึ้น	4.44	.522	เห็นด้วยมากที่สุด
	4.17	.595	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยต่อประสิทธิภาพการจัดการงานป้องกันการสูญเสียโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.17$, $S.D. = .595$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องการป้องกันสินค้าสูญหายเสียหายมีประโยชน์จะสามารถทำให้บริษัทมีกำไรมากขึ้น ($\bar{X} = 4.56$, $S.D. = .521$) รองลงมาเป็นเรื่องสินค้าสูญหายเกิดจากพนักงานภายในทุจริตมากกว่าเกิดจากมิชฌาชีพภายนอก ($\bar{X} = 4.55$,

$S.D. = .554$) และมีความเห็นด้วยน้อยที่สุดในเรื่องปริมาณงานป้องกันการสูญเสียสมมูลกับ อัตรากำลังพนักงานป้องกันการสูญเสีย ($\bar{X} = 3.65, S.D. = .849$)

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดการงานป้องกันการสูญเสีย

ดำเนินการ โดยใช้สถิติ Linear Regression เพื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการจัดการงานป้องกันการสูญเสีย ผลการทดสอบสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดการงานป้องกันการสูญเสีย
Coefficients (a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	การอ่านค่า
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.620	.349		10.357	.000	
	เพศ	-.182	.179	-.065	-1.012	.313	ไม่ส่งผล
	อายุงาน	.134	.055	.212	2.446	.015	ส่งผล
	การศึกษา	.129	.053	.170	2.434	.016	ส่งผล
	รายได้	-.031	.061	-.049	-.509	.611	ไม่ส่งผล
	ประเภท	.012	.099	.010	.126	.900	ไม่ส่งผล
	ฝึกอบรม	-.189	.072	-.178	-2.612	.010	ส่งผล

a Dependent Variable: ประสิทธิภาพการจัดการ

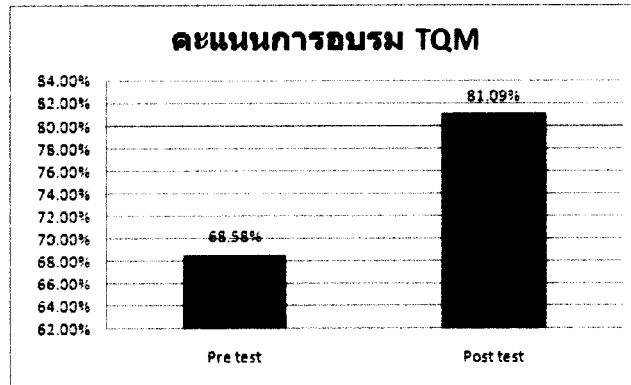
จากตารางที่ 4.3 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดการงานป้องกันการสูญเสีย ได้แก่ อายุงาน ระดับการศึกษา และการฝึกอบรมระบบการบริหารคุณภาพ โดยรวม ส่วนปัจจัยอื่น ได้แก่ เพศ รายได้ และประเภทพนักงานไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดการงานป้องกันการสูญเสีย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้

3.1 การประเมินผลการอบรมระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (ผนวก ง แบบทดสอบความรู้ระบบบริหารคุณภาพโดยรวม)

ตารางที่ 4.4 ผลคะแนนการอบรม TQM ให้กับพนักงานป้องกันการสูญเสีย

สาขา	Pre test	Post test
RS	9.71	11.00
RB	9.86	10.71
FI	10.57	10.71
FM	7.60	11.80
SC	8.57	11.00
MK	9.00	11.00
MR	9.25	10.00
RD	6.83	10.17
PC	9.50	11.50
PK	9.14	10.57
CM	8.71	10.43
RK	9.00	10.33
RM	9.86	10.14
PR	8.86	10.57
LP	7.60	10.60
PY	8.83	10.17
CW	9.14	10.57
HY	9.00	10.67
RP	9.86	11.14
BN	8.56	10.56
HH	8.20	9.40
SM	7.80	8.80
PL	10.83	11.83
KK	9.67	11.00
UD	9.17	10.67
SN	8.75	10.25
PS	9.00	11.43
CR	9.29	9.86
RI	9.00	10.43
RY	10.00	11.57
CH	7.57	9.86
AY	9.14	9.86
KB	9.00	10.75
PU	8.00	10.29
KY	7.17	9.33
Average	8.92	10.54
Percentage	68.58%	81.09%



ภาพที่ 4.7 แสดงคะแนนการอบรม TQM เปรียบเทียบก่อนและหลังอบรม

จากภาพที่ 4.7 พบว่าความรู้ก่อนเข้ารับการอบรมระบบบริหารคุณภาพโดยรวมของพนักงานป้องกันการสูญเสีย บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ทำคะแนนได้เฉลี่ย 8.92 คะแนน จากคะแนนเต็ม 13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 68.58 หลังจากการเข้ารับการอบรมแล้ว ทำคะแนนได้เฉลี่ย 10.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.09

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการนำระบบคุณภาพโดยรวมมาใช้

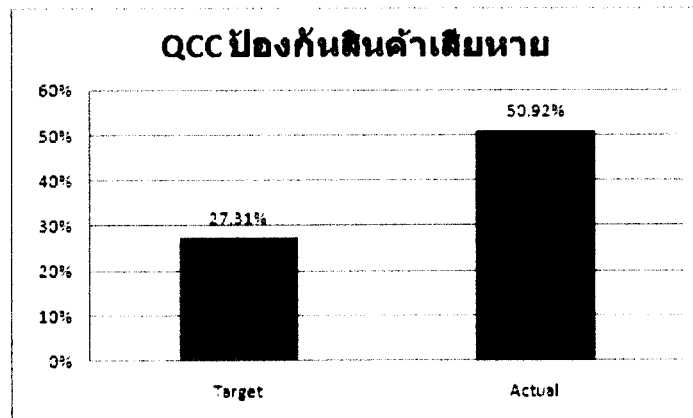
3.2.1 ด้านป้องกันการสูญเสีย ทำการป้องกันสินค้าเสียหายสูญหายโดยการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างเข้มงวดทั้งพนักงานป้องกันการสูญเสียและพนักงานส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การทำกิจกรรมจากล่างขึ้นบน (Bottom up activities) กิจกรรมข้อเสนอแนะ (Suggestion) และกิจกรรม QCC รวมทั้งการปฏิบัติตามแผนการปฏิบัติงานประจำปีของสายงานป้องกันการสูญเสีย สำหรับการวัดผล ทำการวัดผลด้วยผลการทำกิจกรรมตามเป้าหมายที่กำหนด และอัตราความสูญเสียต่อยอดขาย (Shrinkage to Sale)

ตารางที่ 4.5 กิจกรรม QCC ที่พนักงานป้องกันการสูญเสียด้านเงินการ

ลำดับ	ปัญหาที่ดำเนินการ	RS		RM		SN		RB		SC		RK		RP		PR		FM		PY		BN		MK				
		Tar	Act	Tar	Act	Tar	Act	Tar	Act	Tar	Act	Tar	Act	Tar	Act	Tar	Act	Tar	Act	Tar	Act	Tar	Act	Tar	Act	Tar	Act	
ลดความเสี่ยงทางการเงินด้านประเภท																												
1	กระเบื้อง	30%	40%	25%	45%	30%	35%																					
2	ลดความเสี่ยงด้านสินค้าประเภท ET					10%	32%	50%	100%	20%	88%	20%	80%	20%	50%													
3	ลดความเสี่ยงด้านสินค้าประเภท ซุงวัด 20 Act.														45%	100%	10%	58%	60%	80%								
4	ลดความเสี่ยงด้านสินค้า FD 10 Act.																								50%	50%		
ปัญหาที่ดำเนินการ																												
LP CH RI KK KY UD PS RY KB PU SM																												
5	ลดความเสี่ยงด้าน HT/PT	15%	70%	40%	94%	50%	100%																					
6	ลดความเสี่ยงด้าน PA					30%	87%	10%	30%																			
7	ลดความเสี่ยงด้าน PB									50%	100%																	
8	ลดความเสี่ยงด้าน BM														35%	100%	40%	65%										
9	ลดความเสี่ยงด้าน HO																											
10	ลดความเสี่ยงด้านผู้ชำระเงิน																								50%	62%		

ตารางที่ 4.6 ผลการทำกิจกรรม QCC เรื่องการป้องกันสินค้าเสียหาย

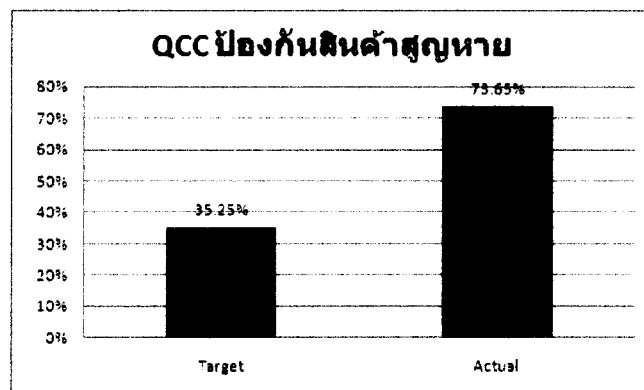
ลำดับ	สาขา	QCC ที่ดำเนินการ	
		Target	Actual
Damage			
1	RS	30%	40%
2	RM	25%	45%
3	SN	30%	35%
4	CW	20%	30%
5	HY	20%	75%
6	FI	30%	40%
7	MR	20%	45%
8	RD	20%	80%
9	PC	20%	78%
10	PK	20%	20%
11	CR	50%	50%
12	AY	20%	44%
13	HH	50%	80%
Average		27%	51%



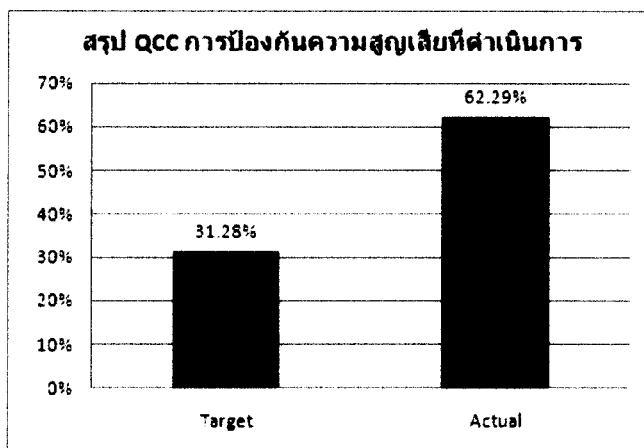
ภาพที่ 4.8 แสดงผลการทำกิจกรรม QCC เรื่องการป้องกันสินค้าเสียหาย

ตารางที่ 4.7 ผลการทำกิจกรรม QCC เรื่องการป้องกันสินค้าสูญหาย

ลำดับ	สาขา	QCC ที่ดำเนินการ	
		Target	Actual
Loss			
1	RB	10%	32%
2	SC	50%	100%
3	RK	20%	88%
4	RP	20%	80%
5	PR	20%	50%
6	FM	45%	100%
7	PY	10%	58%
8	BN	60%	80%
9	MK	50%	50%
10	LP	15%	70%
11	CH	40%	94%
12	RI	50%	100%
13	KK	30%	87%
14	KY	10%	30%
15	UD	50%	100%
16	PS	35%	100%
17	RY	40%	65%
18	KB	50%	67%
19	PU	50%	60%
20	SM	50%	62%
Average		35%	74%



ภาพที่ 4.9 แสดงผลการทำกิจกรรม QCC เรื่องการป้องกันสินค้าสูญหาย

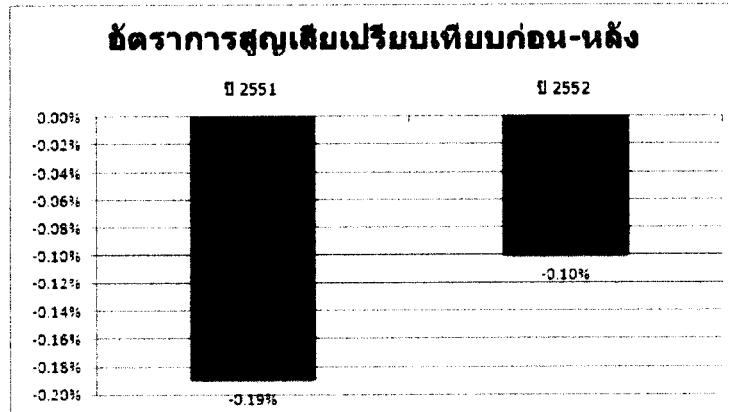


ภาพที่ 4.10 แสดงผลการทำกิจกรรม QCC เรื่องการป้องกันความสูญเสีย

จากภาพที่ 4.8, 4.9 และ 4.10 พบว่าผลจากการทำกิจกรรม QCC ด้านการป้องกันสินค้าเสียหายและสูญหาย เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยกิจกรรมการป้องกันสินค้าเสียหายกำหนดเป้าหมายเฉลี่ยสินค้าเสียหายต้องลดลงร้อยละ 27 ผลการดำเนินการสินค้าเสียหายลดลงร้อยละ 51 สำหรับกิจกรรมการป้องกันสินค้าสูญหายกำหนดเป้าหมายเฉลี่ยสินค้าเสียหายต้องลดลงร้อยละ 35 ผลการดำเนินการสินค้าสูญหายลดลงร้อยละ 74 ผลรวมของการทำกิจกรรมการป้องกันความสูญเสียกำหนดเป้าหมายความสูญเสียลดลงเฉลี่ยร้อยละ 31.28 ผลการดำเนินการความสูญเสียของสินค้าลดลงร้อยละ 62.29

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลเปรียบเทียบอัตราการสูญเสียก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้

Site	อัตราความสูญเสีย	
	ปี 2551	ปี 2552
S001- RS	-0.30%	-0.06%
S002- RB	-0.25%	-0.05%
S004- FI	-0.28%	-0.15%
S005- FM	-0.43%	-0.25%
S006- SC	-0.42%	-0.15%
S007- MK	-0.02%	-0.11%
S008- MR	-0.08%	-0.11%
S009- RD	-0.10%	-0.08%
S010- PC	-0.17%	-0.08%
S011- PK	-0.17%	-0.15%
S012- CM	-0.18%	-0.11%
S013- RK	-0.18%	-0.16%
S014- RM	-0.62%	-0.26%
S015- PR	-0.44%	-0.20%
S016- LP	-0.42%	-0.22%
S017- RI	-0.10%	-0.10%
S018- PY	-0.17%	-0.10%
S019- CW	-0.10%	-0.10%
S020- HY	-0.09%	0.01%
S021- PS	-0.13%	-0.07%
S022- RP	-0.13%	-0.13%
S023- HH	-0.06%	-0.07%
S024- BN	-0.11%	-0.12%
S025- SM	-0.11%	-0.04%
S026- PL	-0.03%	-0.03%
S027- KK	-0.08%	-0.04%
S028- UD	-0.01%	-0.04%
S029- SN	-0.09%	0.01%
S030- CR	-0.10%	-0.04%
S031- RY	-0.03%	-0.06%
S032- CH		0.04%
S033- AY		0.04%
S034- KB		0.01%
Average	-0.19%	-0.10%



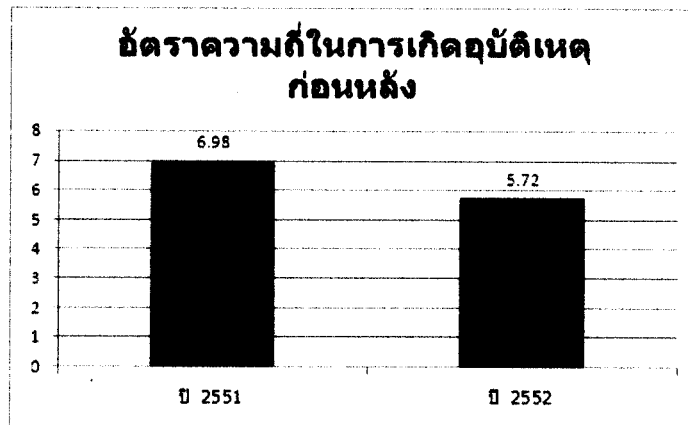
ภาพที่ 4.11 เปรียบเทียบอัตราการสูญเสียก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพ โดยรวมมาใช้

จากภาพที่ 4.11 พบว่าอัตราการสูญเสียของสินค้าก่อนการนำระบบบริหารคุณภาพ โดยรวมมาใช้ คิดเป็นร้อยละ 0.19 ของยอดขาย หลังจากนำระบบบริหารคุณภาพ โดยรวมมาใช้ คิดเป็นร้อยละ 0.10 ของยอดขาย อัตราการสูญเสียของสินค้าลดลงร้อยละ 0.09 ของยอดขาย

3.2.2 ด้านความปลอดภัยดำเนินการ โดยเข้มงวดในมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย ซึ่งอยู่ในเรื่อง Daily Management มีผลทำให้งานด้านความปลอดภัยได้ผลดี ลดอัตราการทำงานที่ไม่ปลอดภัยและสภาพการณ์ไม่ปลอดภัย อันมีผลกระทบโดยตรงต่อความปลอดภัยในการทำงานทำการวัดผลด้วยอัตราการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งได้แก่ อัตราความถี่การเกิดอุบัติเหตุ (Injury Frequency Rate หรือ I.F.R.) และอัตราความรุนแรงการเกิดอุบัติเหตุ (Injury severity rate หรือ I.S.R.)

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลเปรียบเทียบอัตราความถี่การเกิดอุบัติเหตุ (I.F.R.) ก่อนและหลังการนำระบบ
บริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้

สาขา	อัตราความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุ (IFR) จำนวนครั้งต่อ 1 ล้านชั่วโมงทำงาน	
	ปี 2551	ปี 2552
RB	3.68	3.57
RP	0	13.87
RM	14.99	8.28
KB	10.05	9.60
HY	11.12	2.61
FM	3.24	11.31
MK	3.83	6.93
PS	0	12.06
RD	4.67	8.17
LP	0	0.00
PC	3.44	3.56
RI	3.56	0.00
HH	9.61	17.91
FI	0	0.00
RK	2.72	6.90
SC	1.86	7.22
CW	0	0.00
PR	0	0.00
AY	0	0.00
PK	14.73	3.96
SN	5.77	11.94
SM	2.01	5.02
PU	-	16.83
MR	0	0.00
KK	15.87	0.00
UD	5.59	5.30
KY	-	3.21
PL	0	2.77
CM	4.43	4.25
CH	11.99	10.40
PY	11.57	10.49
CR	4.63	0.00
RY	2.52	9.71
BN	1.51	2.91
RS	1.81	5.19
Average	6.98	5.72

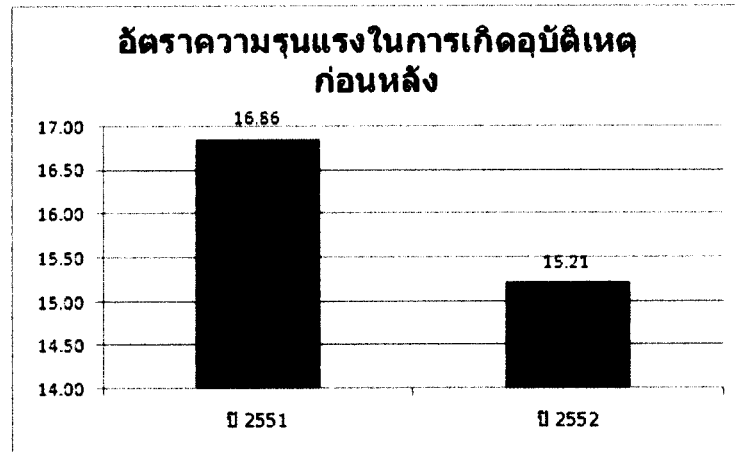


ภาพที่ 4.12 เปรียบเทียบอัตราความถี่การเกิดอุบัติเหตุ (I.F.R.) ก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้

จากภาพที่ 4.12 พบว่าอัตราความถี่การเกิดอุบัติเหตุปี 2551 ก่อนนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ มีอัตราความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุ (I.F.R.) = 6.98 หรือเกิดอุบัติเหตุทำให้พนักงานบาดเจ็บ จำนวน 6.98 ครั้ง ใน 1,000,000 ชั่วโมงทำงานของพนักงาน หลังจากนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ อัตราความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุ (I.F.R.) = 5.72 หรือเกิดอุบัติเหตุทำให้พนักงานบาดเจ็บ จำนวน 5.72 ครั้ง ใน 1,000,000 ชั่วโมงทำงานของพนักงาน อัตราความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุทำให้พนักงานบาดเจ็บลดลง 1.26 ครั้ง ใน 1,000,000 ชั่วโมงทำงาน

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลเปรียบเทียบอัตราความรุนแรงการเกิดอุบัติเหตุ (I.S.R.) ก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้

อัตราความรุนแรงในการเกิดอุบัติเหตุ (ISR) จำนวนวันหยุดงานใน 1 ล้านชั่วโมงทำงาน		
สาขา	ปี 2551	ปี 2552
RB	0	0
RP	0	155.34
RM	83.09	0
KB	0	0
HY	0	0
FM	0	36.57
MK	0	69.34
PS	0	0
RD	0	0
LP	0	0
PC	206.68	0
RI	5.34	0
HH	44.74	0
FI	0	0
RK	38.14	0
SC	5.58	24.61
CW	0	0
PR	0	0
AY	0	0
PK	13.12	0
SN	11.53	0
SM	4.03	0
PU	-	0
MR	0	0
KK	26.46	0
UD	39.1	0
KY	-	0
PL	0	38.81
CM	31.03	0
CH	0	0
PY	5.02	0
CR	16.21	0
RY	0	0
BN	0	0
RS	7.24	3.89
Average	16.86	15.21



ภาพที่ 4.13 เปรียบเทียบอัตราความรุนแรงการเกิดอุบัติเหตุ (I.S.R.) ก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้

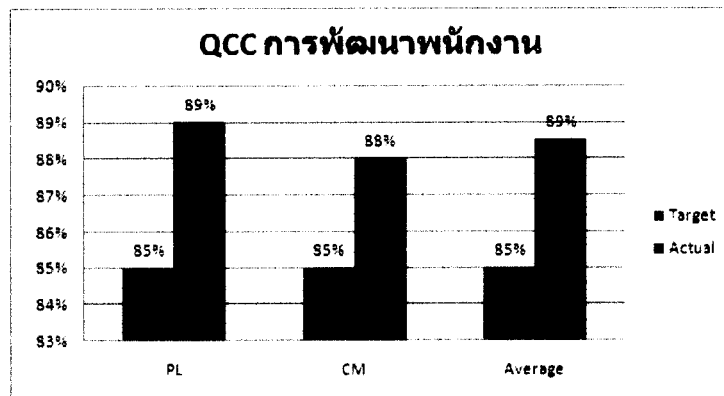
จากภาพที่ 4.13 พบว่าอัตราความรุนแรงการเกิดอุบัติเหตุปี 2551 ก่อนนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ อัตราความรุนแรงในการเกิดอุบัติเหตุ (I.S.R.) = 16.86 หรือพนักงานเกิดอุบัติเหตุทำให้ต้องหยุดงาน จำนวน 16.86 วัน ใน 1,000,000 ชั่วโมงทำงาน หลังจากนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ อัตราความรุนแรงในการเกิดอุบัติเหตุ (I.S.R.) = 15.21 หรือพนักงานเกิดอุบัติเหตุทำให้ต้องหยุดงาน จำนวน 15.21 วัน ใน 1,000,000 ชั่วโมงทำงาน อัตราความรุนแรงในการเกิดอุบัติเหตุทำให้พนักงานต้องหยุดงานลดลง 1.65 วัน ใน 1,000,000 ชั่วโมงทำงาน

3.2.3 ด้านการพัฒนาพนักงานดำเนินการ โดยการอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้พนักงาน ป้องกันการสูญเสียด้วยการอบรมพนักงาน (On the job training) การส่งเข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการสูญเสียทั้งจากหน่วยอบรมภายในและภายนอกบริษัท การทำกิจกรรม QCC รวมทั้งการกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้พนักงานป้องกันการสูญเสียปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานและแผนงานที่กำหนด ทำการวัดผลด้วยคะแนนการประเมินพนักงานป้องกันการสูญเสีย (Staff Evaluation) โดยผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไปสายป้องกันการสูญเสีย และผู้จัดการฝ่ายป้องกันการสูญเสีย การประเมิน โดยผู้จัดการสาขา และการประเมินโดยสำนักงานตรวจสอบภายใน

1) กิจกรรม QCC เกี่ยวกับการพัฒนาพนักงานที่กลุ่ม QCC ของพนักงานป้องกันการสูญเสียดำเนินการ

ตารางที่ 4.11 ผลการดำเนินงานกิจกรรม QCC เกี่ยวกับการพัฒนาพนักงาน

ลำดับ	สาขา	QCC ที่ดำเนินการ	
		Target	Actual
Development			
1	PL	85%	89%
2	CM	85%	88%
Average		85%	89%



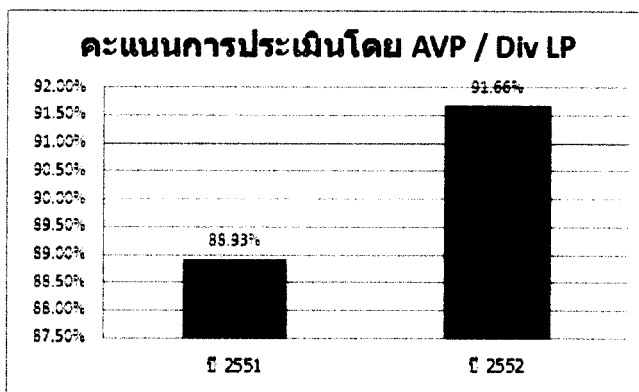
ภาพที่ 4.14 แสดงผลการดำเนินงานกิจกรรม QCC เกี่ยวกับการพัฒนาพนักงาน

จากภาพที่ 4.14 พบว่าผลจากการทำกิจกรรมด้านการพัฒนาพนักงานป้องกันการสูญเสีย เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยกำหนดเป้าหมายการประเมินการทำกิจกรรมอยู่ที่ร้อยละ 85 ขึ้นไป ผลการประเมินหลังจากการทำกิจกรรม ได้คะแนนคิดเป็นร้อยละ 89

2) การตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำเดือนโดยผู้บังคับบัญชา (ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไปสายป้องกันการสูญเสีย และผู้จัดการฝ่ายป้องกันการสูญเสีย) (ผนวก ง แบบประเมินพนักงานป้องกันการสูญเสีย โดยผู้บังคับบัญชา)

ตารางที่ 4.12 ข้อมูลเปรียบเทียบผลการประเมินพนักงานป้องกันการสูญเสียโดยผู้บังคับบัญชาก่อน
และหลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้

ผลการประเมินโดย AVP / Div LP		
สาขา	ปี 2551	ปี 2552
AY	95.53	98.53
BN	93.00	93.00
CH	92.00	93.00
CM	93.00	94.00
CR	90.00	91.00
CW	85.00	86.40
FI	95.00	97.00
FM	96.00	97.00
HH	93.76	97.79
HY	85.00	86.40
KB	85.40	86.40
KK	91.00	93.00
KY	89.90	95.00
LP	85.00	90.96
MK	85.00	86.40
MR	93.00	96.00
PC	91.06	97.06
PK	85.00	86.40
PL	93.00	95.00
PR	85.00	97.00
PS	86.00	86.40
PU	85.00	93.00
PY	85.00	86.00
RB	86.00	86.40
RD	93.00	96.32
RI	91.00	95.00
RK	85.00	94.00
RM	86.00	86.40
RP	86.00	86.40
RS	86.00	89.00
RY	90.00	93.00
SC	91.00	94.00
SM	86.00	86.40
SN	86.00	86.40
UD	89.00	92.00
Average	88.93	91.66



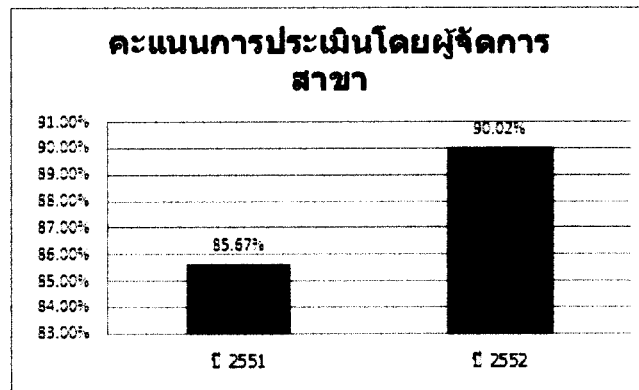
ภาพที่ 4.15 เปรียบเทียบผลการประเมินพนักงานป้องกันการสูญเสียโดยผู้บังคับบัญชาก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้

จากภาพที่ 4.15 พบว่าคะแนนการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันการสูญเสียโดยผู้บังคับบัญชา (ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไปสายป้องกันการสูญเสีย และ ผู้จัดการฝ่ายป้องกันการสูญเสีย) ก่อนการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ คิดเป็นร้อยละ 88.93 หลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ คะแนนประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันการสูญเสียโดยผู้บังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 91.66 เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.73

3) การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้จัดการสาขา (ผนวก ง แบบประเมินพนักงานป้องกันการสูญเสียโดยผู้จัดการสาขา)

ตารางที่ 4.13 ข้อมูลเปรียบเทียบผลการประเมินพนักงานป้องกันการสูญเสียโดยผู้จัดการสาขาก่อน
และหลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้

สาขา	ผลการประเมินโดย GM	
	ปี 2551	ปี 2552
AY	85.00	86.46
BN	93.46	95.42
CH	92.10	93.13
CM	96.88	98.54
CR	84.75	94.38
CW	84.92	96.67
FI	86.58	98.13
FM	92.42	93.75
HH	94.57	98.33
HY	90.67	100.00
KB	0	95.42
KK	91.67	96.04
KY	0	91.59
LP	84.00	92.29
MK	88.17	92.92
MR	96.42	91.88
PC	81.42	86.04
PK	84.92	86.67
PL	91.92	91.46
PR	98.25	93.13
PS	84.42	93.96
PU	0	94.77
PY	88.67	88.33
RB	83.92	85.21
RD	80.96	86.25
RI	88.21	89.17
RK	79.33	86.67
RM	85.67	94.38
RP	85.75	88.33
RS	84.67	90.63
RY	92.18	96.46
SC	88.25	88.96
SM	84.92	95.21
SN	88.67	91.04
UD	82.50	89.58
Average	85.67	90.02



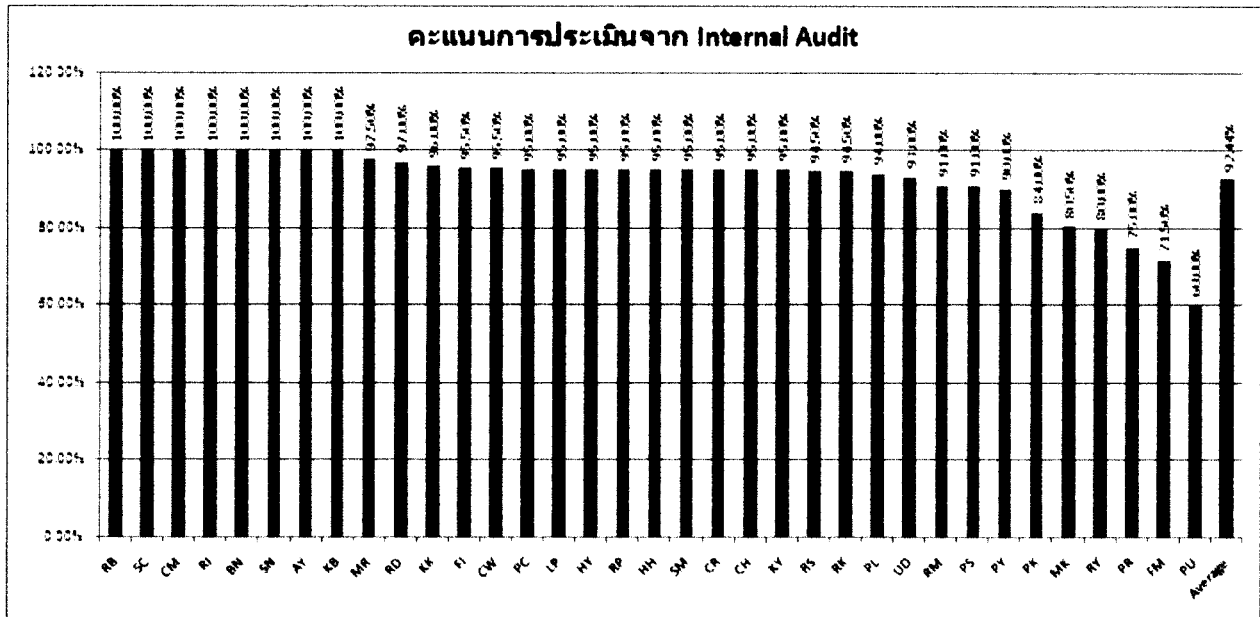
ภาพที่ 4.16 เปรียบเทียบผลการประเมินพนักงานป้องกันการสูญเสียโดยผู้จัดการสาขาก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้

จากภาพที่ 4.16 พบว่าคะแนนการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันการสูญเสียโดยผู้จัดการสาขาก่อนการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ คิดเป็นร้อยละ 85.67 หลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ คะแนนประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันการสูญเสียโดยผู้จัดการสาขา คิดเป็นร้อยละ 90.02 เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.35

4) การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยสำนักงานตรวจสอบภายในจากการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ สายงานป้องกันการสูญเสีย จึงได้ประสานให้สำนักงานตรวจสอบภายในทำการตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันการสูญเสีย ซึ่งสรุปผลการตรวจสอบตามตาราง (ผนวก ง รายละเอียดการประเมิน โดยสำนักงานตรวจสอบภายใน)

ตารางที่ 4.14 ข้อมูลผลการประเมินพนักงานป้องกันการสูญเสียโดยสำนักงานตรวจสอบหลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้

ลำดับ	สาขา	คะแนน
1	RB	100
2	SC	100
3	CM	100
4	RI	100
5	BN	100
6	SN	100
7	AY	100
8	KB	100
9	MR	97.5
10	RD	97
11	KK	96
12	FI	95.5
13	CW	95.5
14	PC	95
15	LP	95
16	HY	95
17	RP	95
18	HH	95
19	SM	95
20	CR	95
21	CH	95
22	KY	95
23	RS	94.5
24	RK	94.5
25	PL	94
26	UD	93
27	RM	91
28	PS	91
29	PY	90
30	PK	84
31	MK	80.5
32	RY	80
33	PR	75
34	FM	71.5
35	PU	60
	Average	92.44



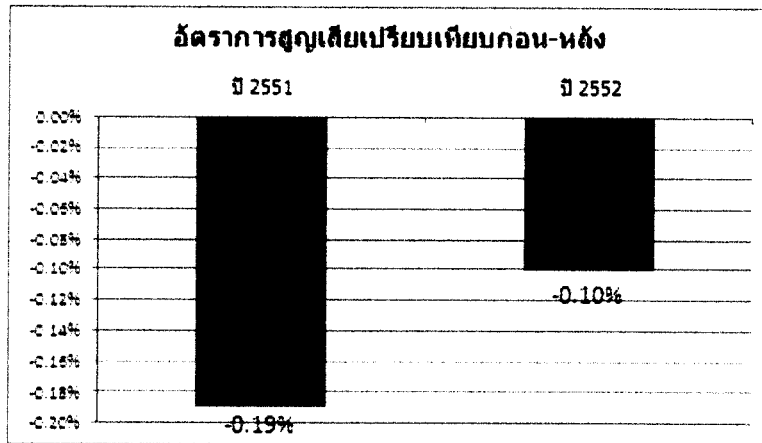
ภาพที่ 4.17 ผลการประเมินพนักงานป้องกันการสูญเสียโดยสำนักงานตรวจสอบหลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้

จากภาพที่ 4.17 พบว่าผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันการสูญเสียโดยสำนักงานตรวจสอบภายใน หลังจากการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ คิดเป็นร้อยละ 92.44 จากเป้าหมายที่กำหนดอยู่ที่ร้อยละ 90

3.3 ข้อสรุปที่ได้จากผลการทดลอง

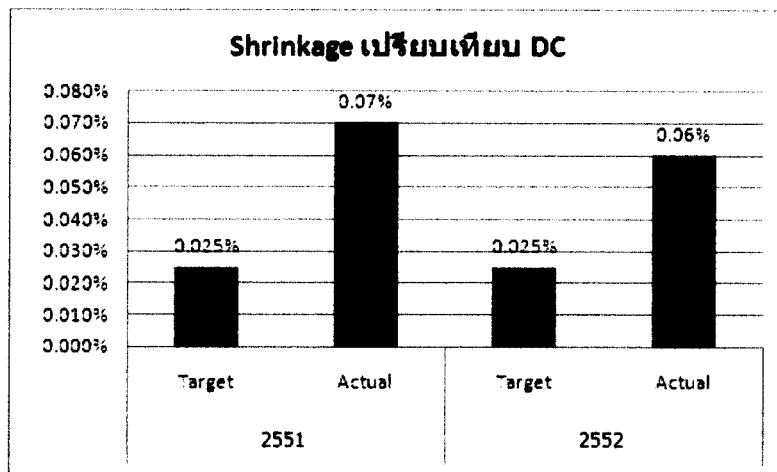
จากการทดลองนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวม ได้แก่ การบริหารงานประจำวัน กิจกรรมจากล่างขึ้นบน และการบริหารนโยบาย มาใช้กับสายงานป้องกันการสูญเสีย สามารถสรุปผลการทดลองและวัดประสิทธิภาพการจัดการประสิทธิภาพงานป้องกันการสูญเสีย ได้ดังนี้

3.3.1 อัตราความสูญเสียเปรียบเทียบก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้



ภาพที่ 4.18 เปรียบเทียบอัตราการสูญเสียก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้

จากภาพที่ 4.18 พบว่าอัตราการสูญเสียของสินค้าก่อนการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ คิดเป็นร้อยละ 0.19 ของยอดขาย หลังจากนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ อัตราการสูญเสียคิดเป็นร้อยละ 0.10 ของยอดขาย อัตราการสูญเสียลดลงร้อยละ 0.09 ของยอดขาย

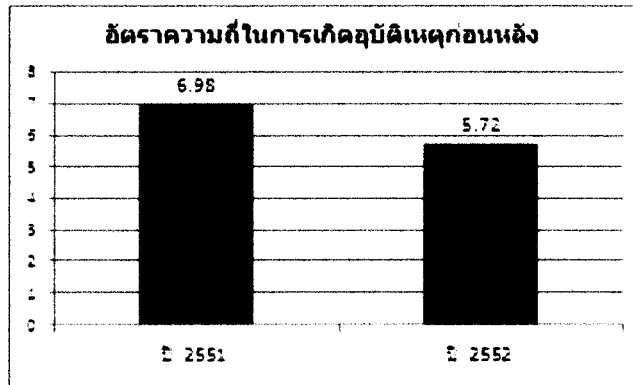


ภาพที่ 4.19 เปรียบเทียบอัตราการสูญเสียของศูนย์กระจายสินค้า ปี 2551 และ ปี 2552

จากภาพที่ 4.19 พบว่าอัตราการสูญเสียสินค้าของศูนย์กระจายสินค้า ที่ไม่ได้นำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ในการจัดการงานป้องกันการสูญเสีย มีสถิติไม่ได้เป้าหมายที่กำหนด

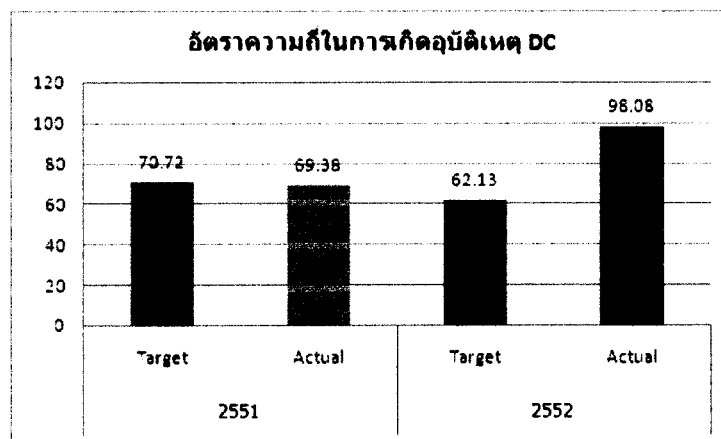
(ร้อยละ 0.025 ของยอดนำออก) โดยปี 2551 ผลอัตราความสูญเสีย คิดเป็นร้อยละ 0.07 ของยอดนำออก และปี 2552 อัตราความสูญเสีย คิดเป็นร้อยละ 0.06 ของยอดนำออก

3.4.2 อัตราการเกิดอุบัติเหตุ เปรียบเทียบก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพ โดยรวมมาใช้



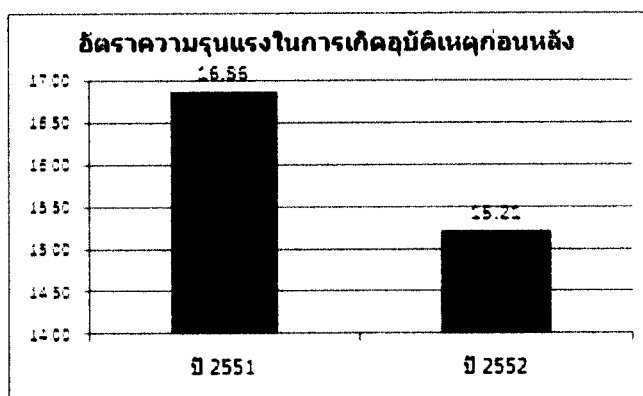
ภาพที่ 4.20 เปรียบเทียบอัตราความถี่การเกิดอุบัติเหตุก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพ โดยรวมมาใช้

จากภาพที่ 4.20 พบว่าอัตราความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุทำให้พนักงานบาดเจ็บ หลังจากนำระบบบริหารคุณภาพ โดยรวมมาใช้ลดลงจำนวน 1.26 ครั้งใน 1,000,000 ชั่วโมงทำงาน



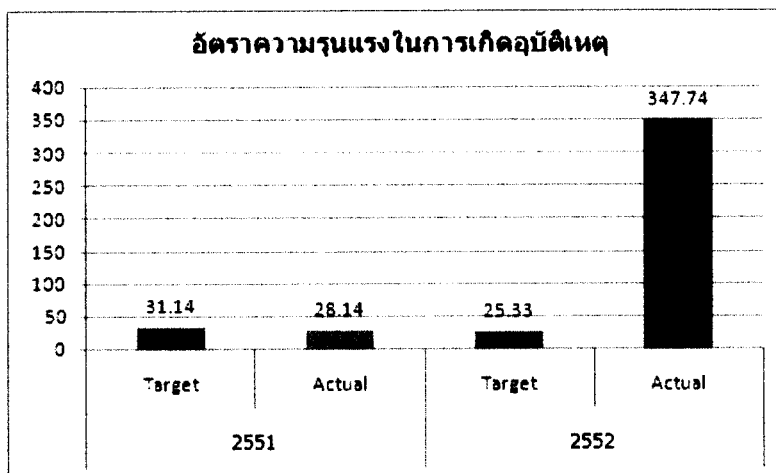
ภาพที่ 4.21 เปรียบเทียบอัตราความถี่การเกิดอุบัติเหตุ (I.F.R.) ของศูนย์กระจายสินค้าปี 2551 และปี 2552

จากภาพที่ 4.21 พบว่าอัตราความถี่การเกิดอุบัติเหตุของศูนย์กระจายสินค้าที่ไม่ได้นำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ในการจัดการงานป้องกันการสูญเสีย ในปี 2551 อัตราความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุ (I.F.R.) = 69.38 หรือเกิดอุบัติเหตุทำให้พนักงานขาดเจ็บ จำนวน 69.38 ครั้ง ใน 1,000,000 ชั่วโมงทำงานของพนักงาน และปี 2552 อัตราความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุ (I.F.R.) = 98.08 หรือเกิดอุบัติเหตุทำให้พนักงานขาดเจ็บ จำนวน 98.08 ครั้ง ใน 1,000,000 ชั่วโมงทำงานของพนักงาน อัตราความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุทำให้พนักงานขาดเจ็บเพิ่มขึ้น 28.7 ครั้ง ใน 1,000,000 ชั่วโมงทำงาน



ภาพที่ 4.22 เปรียบเทียบอัตราความรุนแรงการเกิดอุบัติเหตุก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้

จากภาพที่ 4.22 พบว่าอัตราความรุนแรงในการเกิดอุบัติเหตุ หลังจากนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ลดลง โดยอัตราความรุนแรงในการเกิดอุบัติเหตุทำให้พนักงานต้องหยุดงานลดลง 1.65 วัน ใน 1,000,000 ชั่วโมงทำงาน



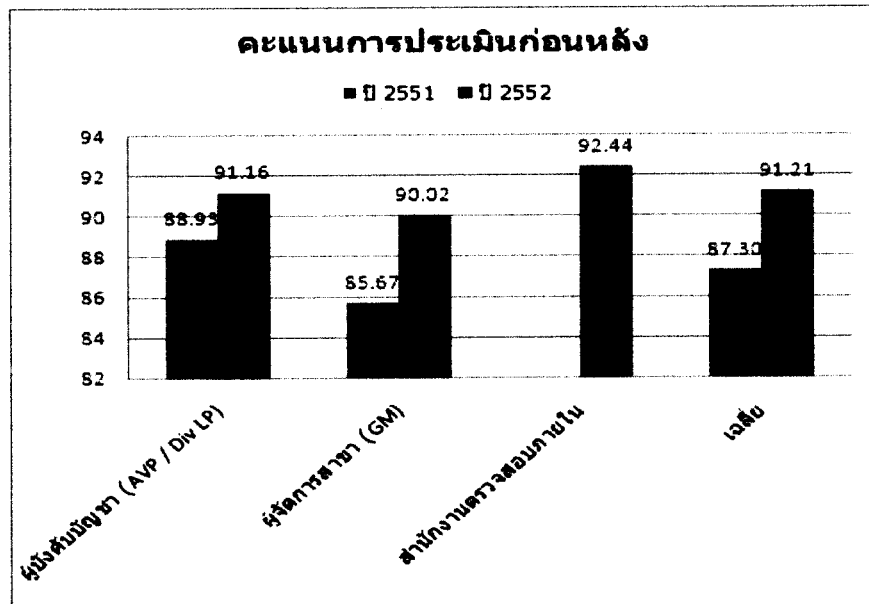
ภาพที่ 4.23 เปรียบเทียบอัตราความรุนแรงการเกิดอุบัติเหตุ (I.S.R.) ของศูนย์กระจายสินค้าปี 2551 และปี 2552

จากภาพที่ 4.23 พบว่าอัตราความรุนแรงการเกิดอุบัติเหตุของศูนย์กระจายสินค้าที่ไม่ได้นำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ในการจัดการงานป้องกันการสูญเสีย ในปี 2551 อัตราความรุนแรงในการเกิดอุบัติเหตุ (I.S.R.) = 28.14 หรือพนักงานเกิดอุบัติเหตุทำให้ต้องหยุดงาน จำนวน 28.14 วัน ใน 1,000,000 ชั่วโมงทำงาน และปี 2552 อัตราความรุนแรงในการเกิดอุบัติเหตุ (I.S.R.) = 347.74 หรือพนักงานเกิดอุบัติเหตุทำให้ต้องหยุดงาน จำนวน 347.74 วัน ใน 1,000,000 ชั่วโมงทำงาน อัตราความรุนแรงในการเกิดอุบัติเหตุทำให้พนักงานต้องหยุดงานเพิ่มขึ้น 319.60 วัน ใน 1,000,000 ชั่วโมงทำงาน

3.4.3 คะแนนการประเมินพนักงานป้องกันการสูญเสีย เปรียบเทียบก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้

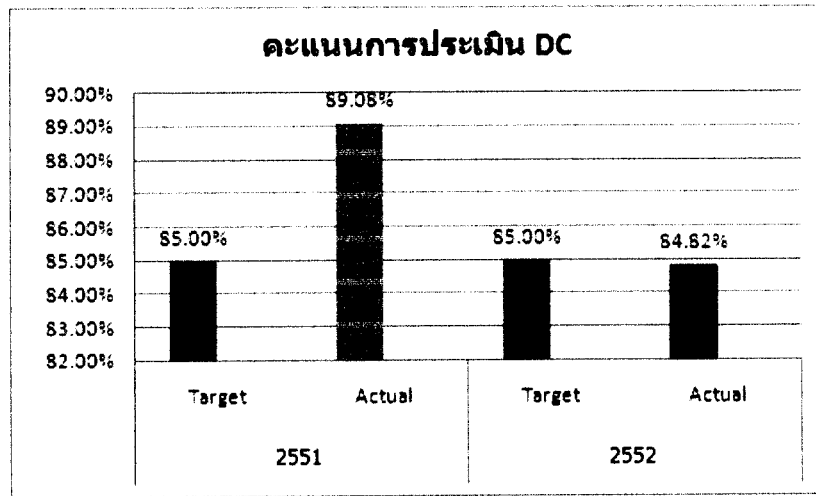
ตารางที่ 4.15 ข้อมูลผลการประเมินพนักงานป้องกันการสูญเสียโดยผู้บังคับบัญชา ผู้จัดการสาขา และสำนักงานตรวจสอบเปรียบเทียบก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้

คะแนนการประเมินก่อนหลัง		
ผู้ประเมิน	ปี 2551	ปี 2552
ผู้บังคับบัญชา (AVP / Div LP)	88.93	91.16
ผู้จัดการสาขา (GM)	85.67	90.02
สำนักงานตรวจสอบภายใน	92.44	92.44
เฉลี่ย	87.30	91.21



ภาพที่ 4.24 ผลการประเมินพนักงานป้องกันการสูญเสียโดยผู้บังคับบัญชา ผู้จัดการสาขาและ
สำนักงานตรวจสอบเปรียบเทียบก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวม
มาใช้

จากภาพที่ 4.24 พบว่าผลการประเมินพนักงานป้องกันการสูญเสียหลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ทั้งการประเมินโดยผู้บังคับบัญชาและผู้จัดการสาขาเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.29 และคะแนนการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันการสูญเสียโดยสำนักงานตรวจสอบภายใน ได้คะแนนคิดเป็นร้อยละ 92.44 สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดอยู่ที่ร้อยละ 90 สรุปคะแนนประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันการสูญเสียก่อนการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ เฉลี่ยร้อยละ 87.30 และหลังการนำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ เฉลี่ยร้อยละ 91.21 เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.91



ภาพที่ 4.25 ผลการประเมินพนักงานป้องกันการสูญเสีย โดยผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารศูนย์กระจายสินค้า ปี 2551 และปี 2552

จากภาพที่ 4.25 พบว่าผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันการสูญเสียศูนย์กระจายสินค้าที่ไม่ได้นำระบบบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ โดยผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารศูนย์กระจายสินค้า ในปี 2551 คิดเป็นร้อยละ 89.08 และปี 2552 คิดเป็นร้อยละ 84.82 จากเป้าหมายที่กำหนดอยู่ที่ร้อยละ 85.00 ลดลงร้อยละ 4.26