

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(2)
Abstract.....	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญ.....	(5)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพประกอบ.....	(9)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 ขอบเขตงานวิจัย.....	2
1.4 วิธีการดำเนินงานวิจัย.....	2
1.5 แผนการดำเนินงาน.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 โครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	6
2.1.1 วิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์.....	6
2.1.2 ประโยชน์ต่อองค์กร.....	7
2.1.3 ค่านิยมหลักและแนวคิด.....	8
2.1.4 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	8

2.1.5 ระบบการให้คะแนน.....	12
2.2 หลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	14
2.2.1 การออกแบบระบบงาน.....	14
2.2.2 การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน.....	15
2.3 ตัวอย่างงานวิจัยของบริษัทกรณีศึกษา TQA Best Practice	17
2.3.1 โรงแยกก๊าซธรรมชาติระยอง บริษัท ปตท .จำกัด (มหาชน).....	17
2.3.2 บริษัท ไทยอคริลิค ไฟเบอร์ จำกัด (Thai Acrylic Fiber Co., Ltd).....	24
2.4 เทคนิคและเครื่องมือที่นำมาประยุกต์ใช้.....	28
2.4.1 การออกแบบการทดลอง (Design of Experiment).....	28
2.4.2 C&E Matrix (Cause & Effect Matrix).....	31
2.4.3 การทดสอบสมมติฐาน.....	33
3. วิธีการดำเนินงานวิจัย.....	36
3.1 สภาพแวดล้อมขององค์กรกรณีศึกษา.....	36
3.2 กระบวนการผลิต.....	37
3.3 การประเมินและวิเคราะห์ช่องว่าง.....	40
3.3.1 การประเมินการจัดการกระบวนการของโรงงานกรณีศึกษา.....	40
3.3.2 การวิเคราะห์ช่องว่าง.....	42
3.4 ระบุหัวข้อประเด็นพัฒนา.....	48
3.5 ผลการให้คะแนนในหมวด 6 ก่อนการปรับปรุง.....	49
3.6 วิเคราะห์ปัญหา.....	49
3.6.1 เก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
3.6.2 บ่งชี้ประเด็นปัญหา.....	50
3.6.3 ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบ.....	52
4. ผลการดำเนินการวิจัย.....	57
4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบ.....	57
4.1.1 แผนการทดสอบ.....	58
4.1.2 ขั้นตอนทดลองและผลการทดลอง.....	59

4.1.3 การวิเคราะห์ผลการทดลอง.....	60
4.2 แนวทางในการปรับปรุง และประเมินผลการปรับปรุง.....	68
4.2.1 แนวทางในการปรับปรุงกระบวนการ.....	68
4.2.2 ประเมินผลการปรับปรุง.....	71
4.3 สรุปผลก่อนและหลังการปรับปรุง.....	72
4.4 ผลการให้คะแนนในหมวดที่ 6 หลังการปรับปรุง.....	72
5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	73
5.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบและแนวทางการปรับปรุง.....	73
5.2 ผลการปรับปรุงกระบวนการ.....	74
5.3 ผลการดำเนินงานที่เชื่อมโยงไปยังหมวดอื่นๆ ของเกณฑ์รางวัล คุณภาพแห่งชาติ.....	74
5.4 ข้อเสนอแนะในอนาคต.....	74
บรรณานุกรม.....	76
ประวัติการศึกษา.....	77