

## 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 .....	3
1.4 วิธีการดำเนินงานวิจัย.....	3
1.5 แผนการดำเนินงาน .....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	5
2.1 หลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ .....	5
2.1.1 ความเป็นมาของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ .....	5
2.1.2 จุดประสงค์.....	6
2.1.3 ค่านิยมหลักและแนวคิด .....	6
2.1.4 โครงร่างองค์กร .....	6

2.1.5	เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ .....	6
2.1.6	ระบบและแนวทางการให้คะแนน .....	10
2.2	หมวด 6 การจัดการกระบวนการ .....	14
2.2.1	หมวด 6.1 การออกแบบระบบงาน .....	14
2.2.2	หมวด 6.2 การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน .....	15
2.3	ตัวอย่างกรณีศึกษา Best Practices.....	16
2.3.1	บริษัท ไทยอคริลิคไฟเบอร์ จำกัด .....	17
2.3.2	บริษัท ผลิตภัณฑ์กระดาษไทย จำกัด .....	19
2.4	เทคนิคและเครื่องมือทางคุณภาพที่นำมาประยุกต์ใช้ .....	22
2.4.1	หลักการของ SWOT Analysis .....	22
2.4.2	ทฤษฎี QFD (Quality Function Deployment) .....	24
2.4.3	ทฤษฎี Cost of Quality .....	28
2.4.4	หลักการของ Six Sigma.....	31
3.	วิธีการดำเนินงานวิจัย .....	37
3.1	สภาพแวดล้อมขององค์กรในกรณีศึกษา .....	37
3.2	กระบวนการผลิตชิ้นงานแอลอีดีอะเรย์ .....	38
3.3	การประเมินและวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) .....	40
3.3.1	การประเมินการจัดการกระบวนการขององค์กรในกรณีศึกษา .....	40
3.3.2	การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ขององค์กรในกรณีศึกษา ....	44
3.4	ระบุประเด็นพัฒนา .....	49
3.5	ขั้นตอนการวิเคราะห์ปัญหา .....	50
3.5.1	เก็บรวบรวมข้อมูล .....	50
3.5.2	บ่งชี้ประเด็นปัญหาและกำหนดเป้าหมาย .....	51
3.5.3	การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบ.....	52
3.6	แผนการดำเนินงาน .....	55
3.7	ผลการให้คะแนนในหมวด 6 ก่อนการปรับปรุง .....	55
4.	ผลการดำเนินงานวิจัย.....	56
4.1	การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบ .....	56

4.1.1	ปัจจัยที่ 1 - กาวที่เคลือบบนตัวเฟรมบางเกินไป .....	56
4.1.2	ปัจจัยที่ 2 - กาวที่เคลือบบนตัวเฟรมตรงมุมน้อยเกินไป .....	58
4.1.3	ปัจจัยที่ 3 - การปรับตั้งค่าพารามิเตอร์ไม่เหมาะสม .....	59
4.2	แนวทางในการปรับปรุง และประเมินผลการปรับปรุง .....	62
4.3	สรุปผลก่อนและหลังการปรับปรุง .....	66
4.4	ผลการให้คะแนนในหมวด 6 หลังการปรับปรุง .....	67
5.	สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ .....	68
5.1	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบและแนวทางการปรับปรุง .....	68
5.1.1	ปัจจัยที่มีผลกระทบมีอยู่ 2 ปัจจัย .....	68
5.1.2	แนวทางการปรับปรุง .....	69
5.2	ผลการปรับปรุงกระบวนการ .....	69
5.3	ผลการดำเนินงานที่เชื่อมโยงไปยังหมวดอื่นๆ ของเกณฑ์รางวัล คุณภาพแห่งชาติ .....	70
5.4	ข้อเสนอแนะในอนาคต .....	70
	บรรณานุกรม .....	72
	ประวัติการศึกษา .....	74