

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(2)
Abstract	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพประกอบ.....	(9)
 บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 วิธีการดำเนินงานวิจัย	4
1.5 แผนการดำเนินงาน.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
 2. แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 โครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ	6
2.1.1 วิสัยทัศน์.....	7
2.1.2 วัตถุประสงค์.....	7
2.1.3 ประโยชน์ต่อองค์กร.....	7

2.1.4 จุดประสงค์	7
2.1.5 ค่านิยมหลักและแนวคิด	8
2.1.6 โครงร่างองค์กร.....	8
2.1.7 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ หมวด 1-7	10
2.1.8 ระบบการให้คะแนน	13
2.2 หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ	19
2.3 การศึกษาแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice).....	22
2.3.1 องค์กร บริษัท ไทยอคริลิค ไฟเบอร์ จำกัด	22
2.3.2 องค์กร บริษัท ผลิตภัณฑ์กระดาษไทย จำกัด	28
2.4 เทคนิคและเครื่องมือที่นำมาประยุกต์ใช้.....	31
2.4.1 เครื่องมือ 7 อย่าง (QC 7 Tools).....	31
2.4.2 เครื่องมือคิดชีชนิดใหม่ 7 อย่าง (QC New 7 Tools)	36
2.4.3 ต้นทุนคุณภาพ (Cost of Quality: COQ).....	41
2.4.4 การวิเคราะห์ผลในเชิงตัวเลขการหาความสามารถในการวัดซ้ำ ...	42
3. วิธีการวิจัย	44
3.1 การศึกษากระบวนการผลิตของโรงงานตัวอย่าง	44
3.2 การศึกษาการดำเนินงานและการวิเคราะห์ช่องว่าง	46
3.3 ระบุประเด็นพัฒนา	56
3.4 การรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ประเด็นพัฒนา.....	56
3.4.1 การรวมข้อมูล.....	56
3.4.2 การวิเคราะห์ประเด็นพัฒนา	60
4. ผลของการวิจัย.....	63
4.1 การดำเนินการปรับปรุงประเด็นพัฒนา.....	63
4.1.1 ความผิดพลาดของพนักงาน	63
4.1.2 วิธีการทำงานไม่ถูกต้องชัดเจน	73
4.1.3 ปัญหาเครื่องมือวัด.....	74
4.2 สรุปผลการดำเนินกิจกรรมตามหัวข้อประเด็นพัฒนา.....	75

5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	81
5.1 การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการ.....	82
5.1.1 ลดความผิดพลาดของพนักงาน	82
5.1.2 ปัญหาพนักงานทำงานไม่ถูกวิธี	82
5.1.3 ลดปัญหาเครื่องมือวัด	82
5.2 ผลการดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการ	82
5.3 การเชื่อมโยงผลการดำเนินงานไปยังหมวดอื่น ๆ	84
5.3.1 หมวด 1 การนำองค์กร	84
5.3.2 หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์.....	84
5.3.3 หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด	85
5.3.4 หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้.....	85
5.3.5 หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	85
5.3.6 หมวด 6 การจัดการกระบวนการ	85
5.3.7 หมวด 7 ผลลัพธ์ทางธุรกิจ	85
5.4 ข้อเสนอแนะในอนาคต.....	86
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก.....	88
ก ผลการวิเคราะห์ระบบการวัดเครื่องวัดความหนา D-32 Group 1.....	89
ข ผลการวิเคราะห์ระบบการวัดเครื่องวัดความหนา D-32 Group 2	90
ค ผลการวิเคราะห์ระบบการวัดเครื่องวัดความหนา D-32 Group 2 (re test) ..	91
ง ผลการวิเคราะห์ระบบการวัดเครื่องวัดความหนา D-44 Group 1	92
จ ผลการวิเคราะห์ระบบการวัดเครื่องวัดความหนา D-44 Group 2.....	93
ฉ ผลการวิเคราะห์ระบบการวัดเครื่องวัดความหนา D-44 Group 2 (re test) ..	94
ช ผลการวิเคราะห์ระบบการวัดเครื่องวัดความหนา D-53 Group 1.....	95
ซ ผลการวิเคราะห์ระบบการวัดเครื่องวัดความหนา D-53 Group 2	96
ณ ผลการวิเคราะห์ระบบการวัดเครื่องวัดความหนา D-53 Group 2 (re test) .	97
ประวัติการศึกษา.....	98