

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพประกอบ.....	(11)
สารบัญกราฟ.....	(12)
บทที่	
1. ความเป็นมาและความสำคัญปัญหา	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 แผนงานวิจัย	6
2. กรอบแนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 กรอบแนวคิดทางทฤษฎี.....	7
2.1.1 ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และผลิตภาพ	7
2.1.1.1 ประสิทธิภาพ (Efficiency)	7
2.1.1.2 ประสิทธิผล (Effectiveness)	8
2.1.1.3 ผลิตภาพ (Productivity)	8

2.1.2	การเพิ่มผลิตภาพ (Productivity Improvement).....	9
2.1.2.1	ผลิตภัณฑ์ (Output)	9
2.1.2.2	ทรัพยากรการผลิต (Input)	10
2.1.2.3	การเพิ่มผลิตภาพ (Productivity Improvement)	10
2.1.3	การจัดการความรู้ (Knowledge Management).....	13
2.1.4	การเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านเทคนิคเชิงลึก.....	13
2.1.5	แนวคิดการบริหารจัดการแบบผลสัมฤทธิ์สมดุล.....	13
2.1.5.1	Balanced Scorecard (BSC)	14
2.1.5.2	Balanced Scorecard มีจุดกำเนิดอย่างไร?	14
2.1.5.3	ทำไมจึงควรใช้ Balanced Scorecard?	15
2.1.5.4	Balanced Scorecard มีความสมดุลอย่างไร?.....	28
2.1.5.5	ขั้นตอนการนำ BSC ไปสู่การปฏิบัติ.....	28
2.1.5.6	ลักษณะของ Balanced Scorecard ที่ดี.....	34
2.1.6	ดัชนีหลักชี้วัดผลการปฏิบัติงาน.....	35
2.1.7	การวัดผลด้วยดัชนีชี้วัดความสามารถในการผลิต	35
2.1.7.1	ความหมายของ Manufacturing KPI.....	35
2.1.7.2	ประเภทของ Manufacturing KPI	35
2.2	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
3.	ระเบียบวิธีวิจัย.....	38
3.1	วิธีการศึกษา.....	38
3.1.1	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
3.1.2	การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
3.1.3	สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะต่างๆ	39
3.2	ขั้นตอนการศึกษา	40
3.2.1	การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น	40
3.2.2	รวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานส่วนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่	41
3.2.3	การศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	41

3.2.4	การรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์เพื่อแนวทางในการปฏิบัติ	41
3.3	การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.3.1	แหล่งที่มาของข้อมูล	42
3.3.2	กลุ่มประชากรที่ศึกษาและการสุ่มตัวอย่าง	43
3.3.2.1	กลุ่มประชากรที่ศึกษา	43
3.3.2.2	การสุ่มตัวอย่าง	43
3.3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
3.3.3.1	แบบสอบถาม (Questionnaire)	44
3.3.3.2	การสัมภาษณ์ (Interview Method)	45
3.3.4	การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
3.3.5	การวิเคราะห์ข้อมูล	46
3.3.5.1	การวิเคราะห์เพื่อหาปัญหา	46
3.3.5.2	การวิเคราะห์ประเมินระดับและความรุนแรงปัญหา	48
3.3.5.3	ศึกษาวิเคราะห์วิธีการที่จะนำมาใช้ในการแก้ปัญหา	50
4.	ผลการศึกษาวิจัย	51
4.1	เกี่ยวกับองค์การกรณีศึกษา	51
4.1.1	ประวัติองค์กร	51
4.1.2	ลักษณะธุรกิจ วิสัยทัศน์และพันธกิจ (Business, Vision & Mission)	53
4.1.3	กระบวนการทางธุรกิจ (Business Flow)	54
4.1.4	โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)	57
4.1.5	ลักษณะของสินค้าและผลิตภัณฑ์	57
4.1.6	การวางตำแหน่งของบริษัท	58
4.1.7	ลักษณะของอุตสาหกรรม	58
4.1.7.1	การแข่งขันภายในอุตสาหกรรม	58
4.1.7.2	การเข้ามาของผู้ผลิตรายใหม่	59
4.1.7.3	สินค้าทดแทน	59

4.1.7.4	ลักษณะของลูกค้า	60
4.1.7.5	ลักษณะของผู้จำหน่ายวัตถุดิบ	60
4.2	เกี่ยวกับส่วนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่	60
4.2.1	บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและความสำคัญ	60
4.2.2	โครงสร้างส่วนการทำงานและทีมงาน	61
4.2.3	กระบวนการทำงาน	66
4.2.4	ทีมงานและหน้าที่	67
4.3	รายงานผลการศึกษาวิจัย	71
4.3.1	ระดับความสำคัญของปัญหา	72
4.3.1.1	ปัญหาที่มีระดับความสำคัญสูง	72
4.3.1.2	ปัญหาที่มีระดับความสำคัญปานกลาง	72
4.3.1.3	ปัญหาที่มีระดับความสำคัญต่ำ	73
4.3.2	ผลจากการสำรวจและวิจัยจากทีมงานหลัก	73
4.3.2.1	ผลจากการสำรวจส่วนข้อมูลทั่วไปทีมงานหลัก	73
4.3.2.2	ผลจากการสำรวจส่วนข้อมูลปัญหาของทีมงานหลัก	74
4.3.3	ผลจากการสำรวจและวิจัยจากทีมงานสนับสนุน	104
4.3.3.1	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	104
4.3.3.2	ผลจากการสำรวจส่วนข้อมูลทั่วไปของทีมงานสนับสนุน	105
4.3.3.3	ผลจากการสำรวจส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของทีม สนับสนุน	106
4.4	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ	115
4.4.1	สรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของส่วนต่างๆ	115
4.4.1.1	ส่วนทีมงานหลัก	115
4.4.1.2	ส่วนทีมงานสนับสนุน	115
4.4.1.3	ส่วนความคิดเห็นเพิ่มเติมและการสัมภาษณ์	116
4.4.2	แผนงานการดำเนินการ	116
4.4.3	การอบรม	119
4.4.4	Balanced Scorecard (BSC) และ Key Performance Indicator (KPIs)	122

4.4.5 ระบบการจัดการองค์ความรู้และฐานข้อมูล	124
4.4.6 ระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร	128
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	133
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	133
5.1.1 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	133
5.1.2 ขั้นตอนงานวิจัย.....	134
5.1.3 ผลจากการวิจัย	134
5.2 ข้อจำกัดและอุปสรรคในการทำงานวิจัย	139
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง.....	139
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	141
ข. ข้อมูลทั่วไปของประชากรทีมงานหลักหรือทีมงาน NPI	152
ค. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างทีมงานสนับสนุน	159
ง. ข้อมูลข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์.....	163
บรรณานุกรม	172
ประวัติการศึกษา.....	174