

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
<b>บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จ	4
ส่วนที่ 2 แนวคิดในการวิเคราะห์การดำเนินงานขององค์กร	6
ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับ QCC และ Six Sigma	9
ส่วนที่ 4 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	29
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>30</b>
ขอบเขตการศึกษา	30
วิธีการศึกษาและเก็บข้อมูล	30
ระยะเวลาในการศึกษา	32
<b>บทที่ 4 รายงานผลการศึกษา</b>	<b>33</b>
ส่วนที่ 1 กรณีตัวอย่างระบบการบริหารคุณภาพแบบ QCC ของ บริษัท แอลทีอีซี จำกัด	34
ส่วนที่ 2 กรณีตัวอย่างระบบการบริหารคุณภาพแบบ Six Sigma ของ บริษัท อิน โนเวกซ์(ประเทศไทย) จำกัด	54
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษากิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>	<b>76</b>
สรุปผลการศึกษา	76

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า	
อภิปรายผลการศึกษา	82	
ข้อค้นพบ	84	
ข้อเสนอแนะ	86	
<b>บรรณานุกรม</b>	87	
<b>ภาคผนวก</b>	90	
ภาคผนวก ก	แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพแบบ QCC	91
ภาคผนวก ข	แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพแบบ Six Sigma	99
ภาคผนวก ค	แผนงานกิจกรรม QCC ของบริษัท แอลทีไอซี จำกัด	107
ภาคผนวก ง	โครงสร้างองค์การของบริษัท แอลทีไอซี จำกัด	108
ภาคผนวก จ	โครงสร้างองค์กรในสายงาน Six Sigma ของบริษัท อิน โนเวกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด	109
ภาคผนวก ฉ	ผลการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง	110
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	120	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2-1	แสดงตัวอย่างของปัจจัยความสำเร็จ	4
2-2	แสดงการเปรียบเทียบระบบบริหารคุณภาพ QCC และ Six Sigma	28
3-1	แสดงระดับความสำคัญและคะแนนของมาตรวัดลิเคิร์ตที่ใช้ในการศึกษา	32
3-2	แสดงความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละช่วง	32
4-1	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในกิจกรรม QCC จำแนกตามเพศ ตำแหน่งหน้าที่ และฝ่ายที่ทำงาน	40
4-2	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในกิจกรรม QCC จำแนกตามการมีส่วนร่วมในกิจกรรม QCC	41
4-3	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกิจกรรม QCC ด้าน Structure	42
4-4	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกิจกรรม QCC ด้าน Strategy	43
4-5	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกิจกรรม QCC ด้าน System	44
4-6	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกิจกรรม QCC ด้าน Style	46
4-7	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกิจกรรม QCC ด้าน Staff	47
4-8	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกิจกรรม QCC ด้าน Skill	48
4-9	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกิจกรรม QCC ด้าน Share Value	50
4-10	แสดงปัจจัยที่มีคะแนนมากที่สุด 5 อันดับแรกจากการประเมินความสำคัญ ของปัจจัยความสำเร็จของระบบการบริหารคุณภาพแบบ QCC กรณีตัวอย่าง: บริษัท แอลทีไอซี จำกัด และวัตถุประสงค์ที่ปัจจัยความสำเร็จนั้นสนับสนุน	52
4-11	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในกิจกรรม Six Sigma จำแนกตามเพศ ตำแหน่งหน้าที่ และฝ่ายที่ทำงาน	62
4-12	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในกิจกรรม Six Sigma จำแนกตามการมีส่วนร่วมใน Six Sigma	63
4-13	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกิจกรรม Six Sigma ด้าน Structure	64
4-14	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกิจกรรม Six Sigma ด้าน Strategy	66
4-15	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกิจกรรม Six Sigma ด้าน System	67
4-16	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกิจกรรม Six Sigma ด้าน Style	69
4-17	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกิจกรรม Six Sigma ด้าน Staff	71

## สารบัญชิตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-18 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกิจกรรม Six Sigma ด้าน Skill	72
4-19 แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกิจกรรม Six Sigma ด้าน Share Value	73
4-20 แสดงปัจจัยที่มีคะแนนมากที่สุด 5 อันดับแรกจากการประเมินความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของระบบการบริหารคุณภาพแบบ Six Sigma กรณีตัวอย่าง: บริษัท อิน โนเวกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด และวัตถุประสงค์ที่ปัจจัยความสำเร็จนั้นสนับสนุน	74
5-1 แสดงปัจจัยที่มีคะแนนมากที่สุด 5 อันดับแรกจากการประเมินความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของระบบการบริหารคุณภาพแบบ QCC กรณีตัวอย่าง: บริษัท แอลทีอีซี จำกัด	78
5-2 แสดงปัจจัยที่มีคะแนนมากที่สุด 5 อันดับแรกจากการประเมินความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จของระบบการบริหารคุณภาพแบบ Six Sigma กรณีตัวอย่าง: บริษัท อิน โนเวกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด	81

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 แสดงรายงานการติดตามผลงาน Six Sigma ใน INNOVEX's Intranet Web Page, 28-Sep-04.	3
2-1 แสดงวิธีการกำหนดปัจจัยความสำเร็จในองค์กร	5
2-2 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 7 ของโครงร่างการทำงาน 7-S ของ McKinsey	7
2-3 แสดงขั้นตอนการทำกิจกรรม QCC	11
2-4 แสดงวงจรเดมมิ่งหรือวงจร PDCA	16
2-5 แสดงเส้นโค้งการกระจายตัวตามปกติ	20
2-6 แสดงการกระจายตัวที่มีผลจากปัจจัยรบกวน	21
2-7 แสดงขั้นตอนการทำงาน DMAIC	25
4-1 แสดงขั้นตอนของกลยุทธ์ Six Sigma	56
4-2 แสดง กลยุทธ์การบริหารงาน Six Sigma	57