

สารบัญ

| | หน้า |
|--|-----------|
| กิตติกรรมประกาศ | ก |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ฉ |
| สารบัญ | ช |
| สารบัญตาราง | ญ |
| สารบัญภาพ | ฎ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ที่มาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 3 |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา | 3 |
| นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา | 3 |
| บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 5 |
| ทฤษฎี และแนวคิด | 5 |
| วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 17 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา | 21 |
| ระเบียบวิธีการศึกษา | 21 |
| ขอบเขตการศึกษา | 21 |
| วิธีการศึกษา | 23 |
| การรวบรวมข้อมูล | 23 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 24 |
| ระยะเวลาดำเนินการศึกษา | 36 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพตามกรอบแนวคิด ISO 9000 : 2000 | 33 |
| บทที่ 5 ผลการศึกษา การวิเคราะห์กระบวนการที่ทำให้เกิดของเสีย | 92 |
| บทที่ 6 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ | 106 |
| สรุปผลการศึกษา | 106 |
| การอภิปรายผล | 109 |
| ข้อค้นพบ | 116 |
| ข้อเสนอแนะ | 117 |
| บรรณานุกรม | 119 |
| ภาคผนวก | 121 |
| ภาคผนวก ก – แบบสัมภาษณ์ | 122 |
| ภาคผนวก ข – ตารางแสดงวัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัท สุทามาภิ (ประเทศไทย) จำกัด | 128 |
| ภาคผนวก ค - ใบรับรองคุณภาพ ISO9001:2000 | 129 |
| ภาคผนวก ง – ใบรับรอง GMP | 130 |
| ภาคผนวก จ – ใบรับรอง HACCP | 131 |
| ภาคผนวก ฉ – ใบรับรอง BRC/IoP | 132 |
| ประวัติผู้เขียน | 133 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 1 แสดงผลการสัมฤทธิ์ตามหลักการบริหารองค์การที่เน้นลูกค้าเป็นสำคัญ | 34 |
| 4.1 สรุปผลการศึกษาหลักการบริหารองค์การที่เน้นลูกค้าเป็นสำคัญ | 40 |
| 2 แสดงผลการสัมฤทธิ์ตามหลักการบริหารด้วยความเป็นผู้นำ | 41 |
| 4.2 สรุปผลการศึกษาหลักการบริหารด้วยความเป็นผู้นำ | 45 |
| 3 แสดงผลการสัมฤทธิ์ตามหลักการมีส่วนร่วมของบุคลากร | 50 |
| 4.3 สรุปผลการศึกษาหลักการมีส่วนร่วมของบุคลากร | 57 |
| 4 แสดงผลการสัมฤทธิ์ตามหลักการดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ | 58 |
| 4.4 สรุปผลการศึกษาหลักการดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ | 66 |
| 5 แสดงผลการสัมฤทธิ์ตามหลักการบริหารงานอย่างเป็นระบบ | 67 |
| 4.5 สรุปผลการศึกษาหลักการบริหารงานอย่างเป็นระบบ | 72 |
| 6 แสดงผลการสัมฤทธิ์ตามหลักการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง | 73 |
| 4.6 สรุปผลการศึกษาหลักการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง | 78 |
| 7 แสดงผลการสัมฤทธิ์ตามหลักการใช้อ็เท็จจริงเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ | 79 |
| 4.7 สรุปผลการศึกษาหลักการใช้อ็เท็จจริงเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ | 84 |
| 8 แสดงผลการสัมฤทธิ์ตามหลักการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค | 85 |
| 4.8 สรุปผลการศึกษาหลักการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค | 90 |
| 5.1 แสดงปริมาณสัดส่วนของเสียระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนธันวาคม 2551 จะเห็นว่ามีส่วนเฉลี่ย | 93 |
| 5.2 รายละเอียดของปัญหาที่พบระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนธันวาคม 2551 | 94 |
| 5.3 แสดงสัดส่วนของเสียที่เกิดขึ้นในระหว่างเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม 2551 | 95 |
| 5.4.1 การปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาฟิล์มยับกันแกน | 99 |
| 5.4.2 การปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาฟิล์มยับ | 100 |
| 5.4.3 การปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาหนา - บางไม่สม่ำเสมอ | 101 |
| 5.6.1 แสดงค่าสัดส่วนของเสียระหว่างที่ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลที่โรงงาน | 105 |
| 6.1 แสดงผลการศึกษาการจัดการคุณภาพตามกรอบแนวคิด ISO 9000 : 2000 | 107 |

สารบัญภาพ

| รูปที่ | หน้า |
|---|------|
| 4.1 กราฟสรุปหลักการบริหารองค์กรที่เน้นลูกค้าเป็นสำคัญ | 40 |
| 4.2 กราฟสรุปหลักการบริหารด้วยความเป็นผู้นำ | 49 |
| 4.3 กราฟสรุปหลักการมีส่วนร่วมของบุคลากร | 57 |
| 4.4 กราฟสรุปหลักการดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ | 66 |
| 4.5 กราฟสรุปหลักการบริหารงานอย่างเป็นระบบ | 72 |
| 4.6 กราฟสรุปหลักการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง | 78 |
| 4.7 กราฟสรุปหลักการใช้อ้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ | 84 |
| 4.8 กราฟสรุปหลักการสัมพันธ์ภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่ เสมอภาค | 90 |
| 5.1 แสดงผังการไหลของกระบวนการผลิตฟิล์มพลาสติก | 92 |
| 5.2 กราฟพารेटโตแสดงสัดส่วนของเสียลักษณะต่าง ๆ | 95 |
| 5.3 แผนภูมิเหตุและผลแสดงสาเหตุของปัญหางานยับกั้นแกน | 96 |
| 5.4 แผนภูมิเหตุและผลแสดงสาเหตุของปัญหาฟิล์มยับ | 97 |
| 5.5 แผนภูมิเหตุและผลแสดงสาเหตุของปัญหาหนา - บางไม่สม่ำเสมอ | 98 |
| 6.1 แสดงกราฟสรุปหลักการจัดการคุณภาพตามกรอบแนวคิด ISO 9000 : 2000 | 107 |
| 6.2 แสดงกราฟสัดส่วนของของเสียตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2551 ถึงเดือนมิถุนายน 2552 | 108 |