

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ค
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
ส่วนที่ 1 ทฤษฎี 7S ของ McKinsey (McKinsey 7S Framework)	5
ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบคิวซีเซอร์เคิล (QC Circle)	6
ส่วนที่ 3 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฟรเดอริก เฮิร์ชเบอร์ก	19
ส่วนที่ 4 คู่มือกระบวนการดำเนินกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ บริษัท ฮานาไมโคร อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด มหาชน จังหวัดลำพูน	20
ส่วนที่ 5 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	22
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>31</b>
ขอบเขตการศึกษา	31
ขอบเขตประชากร	31
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
วิธีรายงานผลการศึกษา	37
สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูล	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	37
<b>บทที่ 4 รายงานผลการศึกษา</b>	<b>38</b>
<b>ส่วนที่ 1</b> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	<b>39</b>
<b>ส่วนที่ 2</b> ผลการศึกษาปัจจัยความสำเร็จด้านกระบวนการในการดำเนินกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ	<b>43</b>
2.1 ปัจจัยภายนอกกลุ่มกิจกรรม	43
2.2 ปัจจัยภายในกลุ่มกิจกรรม	59
<b>ส่วนที่ 3</b> ผลการศึกษาปัจจัยความสำเร็จด้านจิตวิทยา	<b>69</b>
3.1 ปัจจัยค้ำจุน หรือ ปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)	69
3.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)	70
<b>ส่วนที่ 4</b> ประมวลผลการศึกษาปัจจัยความสำเร็จในภาพรวม	<b>73</b>
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>	<b>77</b>
<b>สรุปผลการศึกษา</b>	<b>77</b>
<b>ส่วนที่ 1</b> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	<b>78</b>
<b>ส่วนที่ 2</b> ผลการศึกษาปัจจัยความสำเร็จด้านกระบวนการดำเนินกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ	<b>78</b>
2.1 ปัจจัยภายนอกกลุ่มกิจกรรม	78
2.2 ปัจจัยภายในกลุ่มกิจกรรม	80
<b>ส่วนที่ 3</b> ผลการศึกษาปัจจัยความสำเร็จด้านจิตวิทยา	<b>81</b>
<b>ส่วนที่ 4</b> ประมวลผลการศึกษาปัจจัยความสำเร็จในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ หรือ เอสจีเอ ของบริษัท ฮานาไมโคร อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด มหาชน จังหวัดลำพูน	<b>82</b>
<b>อภิปรายผลการศึกษา</b>	<b>84</b>
<b>ส่วนที่ 1</b> ปัจจัยความสำเร็จด้านกระบวนการดำเนินกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ	<b>84</b>
1.1 ปัจจัยภายนอกกลุ่มกิจกรรม	84
1.2 ปัจจัยภายในกลุ่มกิจกรรม	84

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2	
ปัจจัยด้านจิตวิทยา	85
2.1 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)	85
2.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)	85
ข้อค้นพบ	86
ข้อเสนอแนะ	92
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	96
ภาคผนวก ก	97
ภาคผนวก ข	108
ภาคผนวก ค	112
ภาคผนวก ง	120
ประวัติผู้เขียน	122

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2-1 แสดงแผนการฝึกอบรมคิวซีเซอร์เคลดในองค์การตามคำแนะนำของสมาคมมาตรฐานญี่ปุ่น (Japanese Standards Association)	9
2-2 แสดงขั้นตอนทั่วไปของการทำคิวซีเซอร์เคลด	13
2-3 แสดงหน้าต่างปัญหาของโฮ โซตานิ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจำแนกประเภทของปัญหาสำหรับคิวซีเซอร์เคลด	17
3-1 แสดงกลุ่มประชากรแยกตามหน่วยงาน	32
4-1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	39
4-2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	39
4-3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	40
4-4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงานในบริษัท ฮานาฯ จนถึงปัจจุบัน	40
4-5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบทบาทในการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ	41
4-6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การมีส่วนร่วมทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ	42
4-7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตามทักษะการทำงานเป็นทีม	43
4-8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตามทักษะการระดมสมอง	44
4-9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตามทักษะการประชุม	45
4-10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตามทักษะการใช้เครื่องมือคุณภาพ	47
4-11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตามการฝึกอบรม	48

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4-12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตามการจดทะเบียนกลุ่มและการติดตามผล	49
4-13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตามการให้คำปรึกษา	50
4-14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตามรูปแบบการสนับสนุนการทำกิจกรรม	51
4-15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตามรูปแบบการนำเสนอผลงาน	52
4-16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตามบทบาทคณะกรรมการกลาง	53
4-17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตามรูปแบบการให้รางวัล	54
4-18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตามการจัดทำแหล่งความรู้	55
4-19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตาม การประชาสัมพันธ์	56
4-20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินการกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ จำแนกตาม ปัจจัยภายนอกกลุ่มกิจกรรม	57
4-21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตาม ขั้นตอนการจัดตั้งกลุ่ม	59
4-22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตาม ขั้นตอนการเลือกหัวข้อปัญหา	61
4-23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตาม ขั้นตอนการสำรวจสภาพปัจจุบัน ตั้งเป้าหมายและวางแผน กิจกรรม	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4-24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตาม ขั้นตอนการวิเคราะห์หาสาเหตุ	63
4-25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตาม ขั้นตอนพิจารณามาตรการตอบโต้และลงมือปฏิบัติ	64
4-26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตาม ขั้นตอนการติดตามผล	65
4-27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ จำแนกตาม ขั้นตอนการจัดทำมาตรฐาน	66
4-28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ ด้านกระบวนการดำเนินงานกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ จำแนกตามปัจจัยภายในกลุ่ม กิจกรรม	67
4-29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ ด้านจิตวิทยา จำแนกตามปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)	69
4-30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ ด้านจิตวิทยา จำแนกตามปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)	70
4.31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำเร็จของปัจจัยด้านจิตวิทยาของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยตามปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) และหัวข้อย่อยที่ได้คะแนนค่าเฉลี่ย (แปลผล) สูงสุดของแต่ละหัวข้อ	72
4-32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จ ในภาพรวม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงานกิจกรรมกลุ่ม คุณภาพ และปัจจัยด้านจิตวิทยา	73
5-1 แสดงระดับปัจจัยความสำเร็จโดยรวมของปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ ในส่วนปัจจัยภายนอกกลุ่มกิจกรรมและปัจจัยย่อยที่ มีความสำคัญอันดับแรก	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
5-2	แสดงระดับปัจจัยความสำเร็จโดยรวมของปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ ในส่วนปัจจัยภายในกลุ่มกิจกรรมและปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอันดับแรก	80
5-3	แสดงระดับปัจจัยความสำเร็จโดยรวมของปัจจัยด้านจิตวิทยา ในส่วนปัจจัย คำจูนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) และปัจจัย จูงใจ (Motivation Factors) พร้อมทั้งปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอันดับแรก	81
5-4	แสดงระดับปัจจัยที่มีคะแนนมากที่สุด 3 อันดับแรก จากการประเมิน ความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จในแต่ละด้าน กรณีตัวอย่าง บริษัท ฮานา ไมโคร อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด มหาชน จังหวัดลำพูน	82

## สารบัญภาพ

รูป		หน้า
2-1	แสดงการกระบวนการบริหารคุณภาพตามตัวแบบไครศาสตร์การบริหาร คุณภาพของจุราน	10
2-2	แสดงความต่อเนื่องของหลักการ P-D-C-A	11
2-3	แสดงผังการไหลของหลักการ P-D-C-A	12
3-1	แสดงโครงสร้างองค์กร	32

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved