

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การปรับปรุงคุณภาพองค์การวิสาหกิจไทยขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ด้วยซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma) และวัดผลสำเร็จด้วยการบูรณาการหลักสถิติสมดุล (Balanced Scorecard)
คำสำคัญ	
ชื่อนักศึกษา	นายสมชาย ฉิมพงษ์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประสงค์ ปราณีตพลกรัง
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมวงศ์ วัฒนสุนทร
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารอุตสาหกรรม
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2546

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์การของวิสาหกิจไทยขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) 2) ศึกษาวิธีการปรับปรุงคุณภาพองค์การด้วยซิกซ์ ซิกม่า (Six-Sigma) 3) ศึกษาผลสำเร็จขององค์การ SMEs ด้วยการบูรณาการหลักสถิติสมดุล (Balanced Scorecard) 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะวัฒนธรรมขององค์การกับหลักการปรับปรุงคุณภาพองค์การด้วยซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma)

กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ เป็นองค์การ SMEs ที่ปรับปรุงคุณภาพองค์การด้วยซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma) เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 องค์การ และใช้จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 60 คน และได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การ การปรับปรุงคุณภาพด้วยซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma) และดัชนีชี้วัดผลสำเร็จขององค์การด้านการเพิ่มผลผลิตภาพ ด้านการเงิน และด้านความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาเช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation-Coefficient)

ผลการวิจัยที่ได้รับเมื่อองค์การ SMEs ได้ทำการพัฒนาคุณภาพด้วยหลักการของซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma) มาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้วพบว่า

1. ลักษณะวัฒนธรรมองค์การซึ่งประกอบด้วย 9 ปัจจัยหลักนั้น นุคตากรให้ความสำคัญกับลักษณะวัฒนธรรมขององค์การ SMEs โดยเฉลี่ยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้

นั้นเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านทัศนคติต่อองค์กร ด้านความซื่อสัตย์สุจริต และด้านภาวะผู้นำ มีระดับค่าอยู่ในระดับที่มาก

2. ระดับการปรับปรุงคุณภาพองค์กรด้วยซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma) โดยเฉลี่ยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า Project Champion ต้องเป็นบุคคลที่มีภาวะผู้นำสูง ซึ่งในเรื่องภาวะผู้นำดังกล่าวองค์กร SMEs ได้ให้ความสำคัญอยู่ในระดับที่มาก
3. ระดับผลสำเร็จขององค์กร SMEs ในด้านการเพิ่มผลิตภาพ ด้านการเงิน และด้านความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉลี่ยรวมแล้วเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง
4. ระดับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะวัฒนธรรมองค์กร SMEs กับการปรับปรุงคุณภาพองค์กรด้วยซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma) นั้นพบว่ามีความสัมพันธ์กันในทางบวกและอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

SPU CHONBURI

Thesis Title	A Quality Improvement for Thai Small and Medium Enterprises with Six Sigma as Measured by Balanced
Keyword	Scorecard
Student	Somchai Chimphong
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr.Prasong Praneetpolgrang
Thesis Co-advisor	Assistant Professor Dr.Chalermwong Vajanasoontorn
Level of Study	Degree of Master of Business Administration
Faculty	Graduate School, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2003

ABSTRACT

The objectives of this research have the following purposes, 1) To study SMEs' culture, 2) To study the level of quality improvement by Six Sigma, 3) To study the SMEs' Balanced Scorecard effectiveness perspective after being improvement by Six Sigma, 4) To study the relationship between SMEs' culture and the quality improvement by Six Sigma.

The research samples were 60 people and 15 SMEs as quality improvement groups that were used Six Sigma. In order to collect data, we used questionnaires to ask about SMEs' culture such as a quality improvement by Six Sigma, the productivity perspective, the financial perspective and customer perspective. We used the statistic parameters such as Percentage, Mean, Standard Deviation (SD) and Correlation Coefficient as evaluation tools.

However, the research results could be summarized as follows:

1. The SMEs' culture average was in a medium level after quality improvement by Six Sigma. In the specific detail, we found that the attitude and honest and leadership were in the high level.
2. Quality improvement by Six Sigma was average in a medium level. After considering in the detail, we found that the Project Champion could have leadership in the high level.
3. The productivity and financial and customer's satisfaction perspective was average in a medium level after the SMEs' quality improvement by Six Sigma.
4. The relationship between SMEs' culture and the quality improvement by Six Sigma has correlation in a medium level and statistic is significant