

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหาที่ทำการศึกษา

ปัจจุบันนี้สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจเป็นไปอย่างรุนแรง หลายองค์กรจึงแสวงหาหลักการการบริหารจัดการองค์กรให้อยู่รอดในธุรกิจพร้อมทั้งสามารถสร้างจุดแข็งให้ทัดเทียมคู่แข่ง รวมถึงสามารถเพิ่มศักยภาพการแข่งขันให้เหนือกว่าคู่ต่อสู้ได้ โดยคำนึงถึงผลกำไรและความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้ หลักการของซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma) จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้กันอย่างกว้างขวาง ตัวอย่างเช่น Motorola , GE , Dow Chemical เป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการประยุกต์ใช้หลักการของ ซิกซ์ ซิกม่า หลังประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ ซึ่งหลักการของ ซิกซ์ ซิกม่า ไม่ได้มีความหมายเพียงการควบคุมด้านคุณภาพ หรือ ความหมายเชิงสถิติ (Statistical Terms) เท่านั้น แต่ยังรวมถึงด้านธุรกิจ (Business Terms) ด้วย ทั้งนี้ซิกซ์ ซิกม่า ตามความหมายเชิงสถิติ คือ กระบวนการที่มีโอกาสเกิดของเสีย 3.4 ชิ้นต่อการผลิตหนึ่งล้านชิ้น ส่วนความหมายของซิกซ์ ซิกม่า ด้านธุรกิจ คือ การบริหารจัดการหรือปรับปรุงกระบวนการที่ก่อให้เกิดความผิดพลาด ทั้งนี้เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างไรก็ตามมีเพียงบางองค์กรเท่านั้นที่ประสบความสำเร็จในการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ของซิกซ์ ซิกม่า ซึ่งปัจจัยสำคัญประการหนึ่งสำหรับความสำเร็จของการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ซิกซ์ ซิกม่า ภายในองค์กร คือ การที่องค์กรนั้นมีความเข้าใจเกี่ยวกับทรัพยากรภายในขององค์กรของตน ทั้งนี้ทฤษฎีข้อจำกัดด้านทรัพยากร (Resource Based View - RBV) ซึ่งเป็นหลักการวิเคราะห์ความสามารถของทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กร สร้างจุดแข็งขององค์กรให้โดดเด่นกว่าคู่แข่ง ยากต่อการลอกเลียนแบบ และการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงเป็นแนวคิดที่สามารถให้องค์กรประสบความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ซิกซ์ ซิกม่า และส่งผลให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนนั่นเอง แต่ทั้งนี้การบริหารงานทรัพยากรเป็นงานที่ค่อนข้างซับซ้อน ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาถึงลำดับความสำคัญของทรัพยากรที่สนับสนุนความสำเร็จในโครงการซิกซ์ ซิกม่า ทั้งนี้เป็นแนวทางสำหรับการบริหารงานทรัพยากร เพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการประยุกต์ใช้ซิกซ์ ซิกม่า อีกทั้งยังสามารถเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กรอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้ซิกซ์ ซิกม่า โดยอาศัยทฤษฎีข้อจำกัดด้านทรัพยากร (Resource Based View - RBV) และประเมินลำดับความสำคัญของทรัพยากรแต่ละมิติที่ส่งผลต่อวัตถุประสงค์ด้านต่างๆ ของการประยุกต์ใช้ซิกซ์ ซิกม่า

1.3 ขอบเขตและข้อจำกัดของการศึกษา

1.3.1 การศึกษานี้จะทำการวิเคราะห์ วัตถุประสงค์และปัจจัยพื้นฐานที่ดำเนินการต่อการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ซิกซ์ ซิกม่า โดยอาศัยทฤษฎีข้อจำกัดด้านทรัพยากร

1.3.2 การจัดลำดับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของวัตถุประสงค์และปัจจัยพื้นฐานได้มาจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านซิกซ์ ซิกม่า ในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต

1.3.3 การจัดลำดับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของวัตถุประสงค์และปัจจัยพื้นฐานได้มาจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านซิกซ์ ซิกม่า ในระดับปฏิบัติการ (Operations Level)

1.3.4 กระบวนการจัดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์และปัจจัยพื้นฐานเป็นไปตามหลักการของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytic Hierarchy Process - AHP)

1.4 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย

1.4.1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้หลักการซิกซ์ ซิกม่า เพื่อรวบรวมและสรุปดัชนีวัดผลของวัตถุประสงค์ในการประยุกต์ใช้หลักการซิกซ์ ซิกม่า

1.4.2 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ซิกซ์ ซิกม่า เพื่อรวบรวมและสรุปทรัพยากรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประยุกต์ใช้ซิกซ์ ซิกม่า

1.4.3 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ เพื่อจัดลำดับความสำคัญของทรัพยากรที่ส่งผลต่อวัตถุประสงค์ของการประยุกต์ใช้ซิกซ์ ซิกม่า

1.4.4 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามเพื่อจัดลำดับความสำคัญของทรัพยากรที่ส่งผลต่อวัตถุประสงค์ของการประยุกต์ใช้ซิกซ์ ซิกม่า สำหรับสอบถามผู้เชี่ยวชาญ

1.4.5 วิเคราะห์ลำดับความสำคัญของทรัพยากรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประยุกต์ใช้ซิกซ์ ซิกม่า ด้วยโปรแกรม Expert Choice

1.4.6 สรุปผลการจัดลำดับความสำคัญของทรัพยากรที่ส่งผลต่อวัตถุประสงค์ของการประยุกต์ใช้ซิกซ์ ซิกม่า ภายใต้มุมมองด้านการเพิ่มผลตอบแทนทางการเงิน (Financial Benefits) ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operations Performance) และด้านการเพิ่มภาพลักษณ์ขององค์กร (Company Image)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 เพื่อให้ทราบถึงลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์ของการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ซิกซ์ ซิกม่า

1.5.2 เพื่อให้ทราบถึงลำดับความสำคัญของทรัพยากรที่ส่งผลต่อวัตถุประสงค์ของการประยุกต์ใช้ซิกซ์ ซิกม่า ภายใต้มุมมองด้านการเพิ่มผลตอบแทนทางการเงิน (Financial Benefits) ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operations Performance) และด้านการเพิ่มภาพลักษณ์ขององค์กร (Company Image)

1.5.3 ผลที่ได้จากการจัดลำดับความสำคัญของทรัพยากรที่ส่งผลต่อวัตถุประสงค์ของการประยุกต์ใช้ซิกซ์ ซิกม่า สามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานทรัพยากรภายในองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันแบบยั่งยืนได้