หัวข้อวิทยานิพนธ์	การประยุกต์ใช้ซิกซ์ซิกมาเพื่อลดข้อผิดพลาดในการจัดทำเอกสารขาออก: กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	ซิกซ์ ซิกมา / ข้อผิดพลาด / เอกสารขาออก / การปรับปรุงคุณภาพ
ชื่อนักศึกษา	สุภาพร เจอโรม
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.กนกวรรณ สกุลทรงเดช
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การจัดทำเอกสารขาออกเป็นกระบวนการที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะในองค์กรที่ต้องส่งเอกสารอย่างสม่ำเสมอไปยังลูกค้า ผู้ให้บริการ หรือหน่วยงานต่าง ๆ การเกิดข้อผิดพลาดในเอกสารขาออกอาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับลูกค้าและความเสียหายทางการเงิน การประยุกต์ใช้หลักการซิกซ์ ซิกมาสามารถช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการจัดทำเอกสาร

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักการซิกซ์ ซิกมาในการลดข้อผิดพลาดในกระบวนการจัดทำเอกสารขาออก โดยใช้กระบวนการ DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) เป็นกรอบในการศึกษา การศึกษานี้เริ่มต้นด้วยการกำหนดปัญหาที่เกิดจากข้อผิดพลาดที่มักเกิดขึ้นในการจัดทำเอกสารขาออก เช่น ข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูลลูกค้าหรือการพิมพ์ผิดในเอกสารสำคัญ จากนั้นใช้เครื่องมือซิกซ์ ซิกมาดังเช่น Pareto Chart, Fishbone Diagram และ Control Chart เพื่อวิเคราะห์สาเหตุและหาวิธีการปรับปรุงกระบวนการ

ผลการศึกษาพบว่า การนำซิกซ์ซิกมามาประยุกต์ใช้สามารถลดข้อผิดพลาดในกระบวนการจัดทำเอกสารขาออกได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยลดอัตราความผิดพลาดลงได้ถึง 30% ภายในระยะเวลา 1 เดือนหลังการประยุกต์ใช้ รวมทั้งทำให้กระบวนการจัดทำเอกสารมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้การดำเนินธุรกิจมีความต่อเนื่องและลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการแก้ไขข้อผิดพลาดได้อย่างมาก ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องจัดทำเอกสารขาออก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการและลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน

SPU CHONBURI

Thesis Title	Implementing Six Sigma Methodology to Minimize Errors in The Preparation of Outbound Documents: A Case Study of a Private Company in Chonburi Province
Keywords	Six Sigma / Outgoing Documents / Quality Improvement
Student	Supaporn Jerome
Thesis Advisor	Dr.Kanokwan Sakunsongdej
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2025

ABSTRACT

The preparation of outgoing documents is a critical process in business operations, especially in organizations that regularly send documents to customers, service providers, or other agencies. Errors in outgoing documents can affect customer relationships and result in financial losses. The application of Six Sigma principles can help reduce errors and improve the efficiency of document preparation processes.

This thesis aims to study the application of Six Sigma principles to reduce errors in the outgoing document preparation process by using the DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) framework. The study begins by identifying problems that occur in the preparation of outgoing documents, such as errors in customer data entry or incorrect printing of important documents. Then, Six Sigma tools such as Pareto Charts, Fishbone Diagrams, and Control Charts are used to analyze the causes and identify methods for process improvement.

The study results show that the application of Six Sigma significantly reduced errors in the outgoing document preparation process, reducing the error rate by 30 Percent within one month after implementation. Additionally, the document preparation process became faster and more efficient, leading to more continuous business operations and substantial reductions in costs associated with error correction. The findings of this research can be applied to organizations that prepare outgoing documents in order to improve process efficiency and reduce errors that may occur in their operations.

SPU CHONBURI