

บทที่ 1

บทนำ



1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจอุตสาหกรรมและบริการในยุคโลกาภิวัตน์เช่นปัจจุบันมีการแข่งขันกันเป็นอย่างสูง กลยุทธ์และเทคนิคต่างๆ เช่น การปรับปรุงการเพิ่มผลผลิต การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม หรือ การบริหารคุณภาพ ได้ถูกนำมาใช้เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน เช่นเดียวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่ได้กลายเป็นกุญแจที่เปิดประตูการค้าได้อย่างกว้างขวาง

ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากลสำหรับระบบคุณภาพเกี่ยวกับการจัดการการประกันคุณภาพ โดยเน้นความพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ และเป็นระบบคุณภาพที่ใช้ได้ทั่วไปสำหรับ ธุรกิจอุตสาหกรรมหรือการบริการ โดยไม่คำนึงถึงเทคโนโลยี ขนาดและความซับซ้อนขององค์กร ด้วยการยึดหลักการคุณภาพที่มุ่งเน้นให้มีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่จะทำให้สินค้าหรือบริการเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า เป็น การบริหารที่ให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารการปฏิบัติงาน โดยนำเอาสิ่งที่มีการปฏิบัติอยู่ แล้วมาทำเป็นเอกสาร แล้วจัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้นำไปใช้งานได้สะดวกและเกิดประสิทธิผล นอกจากนี้ยังให้มีการแก้ไขปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และมาตรฐาน การทำงานได้ตลอดเวลา

โรงงานตัวอย่างเป็นโรงงานรับจ้างช่วงในการผลิตชิ้นส่วนรถจักรยานยนต์ โดยจะรับ ชิ้นส่วนนำเข้าต่างๆ จากโรงงานที่ว่าจ้างและทำการผลิตผ่านขั้นตอนต่างๆ แล้วส่งกลับไปยัง โรงงานที่ว่าจ้าง เพื่อนำไปประกอบกับชิ้นส่วนอื่นหรือเข้าสู่ขั้นตอนการผลิตอื่นต่อไป

เนื่องจากในปัจจุบันโรงงานตัวอย่างยังประสบปัญหาในเรื่องชิ้นงานเสีย และมี ข้อร้องเรียนจากลูกค้าอยู่เสมอ ดังนั้นเพื่อให้ระบบคุณภาพของโรงงานเป็นไปตามมาตรฐาน สากล จึงมุ่งพัฒนาระบบคุณภาพของโรงงานให้สอดคล้องตามแนวทางของระบบคุณภาพ ISO 9000

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาระบบคุณภาพสำหรับกระบวนการผลิตชิ้นส่วนรถจักรยานยนต์ของโรงงานตัวอย่าง

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการพัฒนาระบบคุณภาพสำหรับกระบวนการผลิตชิ้นส่วนรถจักรยานยนต์ของโรงงานตัวอย่าง โดยครอบคลุมเฉพาะด้านต่อไปนี้

1. การจัดซื้อ
2. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า
3. การชี้บ่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์
4. การควบคุมกระบวนการ
5. การตรวจสอบและการทดสอบ
6. การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุ การเก็บรักษา และการส่งมอบ

1.4 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. ศึกษางานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9002 : 1994
2. ศึกษาการดำเนินการผลิต การควบคุมคุณภาพ และสภาพทั่วไปของโรงงานตัวอย่าง
3. ศึกษาเปรียบเทียบระบบคุณภาพปัจจุบันกับข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9002 : 1994 เฉพาะหัวข้อที่จะทำการวิจัย
4. ออกแบบระบบคุณภาพของโรงงานตัวอย่างให้สอดคล้องกับข้อกำหนดเรื่องการจัดซื้อ การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า การชี้บ่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ การควบคุมกระบวนการ การตรวจสอบและการทดสอบ และ การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุ การเก็บรักษา และการส่งมอบ
5. ประเมินผลการวิจัยโดยวิเคราะห์เปรียบเทียบระบบคุณภาพปัจจุบันกับระบบคุณภาพที่นำเสนอ
6. สรุปผลการวิจัยและจัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. พัฒนาระบบคุณภาพสำหรับโรงงานตัวอย่าง ในเรื่องการจัดซื้อ การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า การซัพพอร์ตและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ การควบคุมกระบวนการ การตรวจสอบและการทดสอบ และการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุ การเก็บรักษา และการส่งมอบ

2. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยสำหรับอุตสาหกรรมอื่นที่มีกระบวนการผลิตใกล้เคียงกันต่อไป