



บทที่ 1

บทนำ

ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะสร้างความยุ่งยากให้แก่ลูกค้าเวลาใช้งาน และเมื่อลูกค้าได้รับความเดือดร้อนจากผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ลูกค้าก็จะไม่ต้องการใช้ผลิตภัณฑ์ยี่ห้อนั้นๆ อีกต่อไป นอกจากนั้นความเดือดร้อนนี้ยังจะถูกกล่าวขานกันออกไปทำให้ชื่อเสียงของผลิตภัณฑ์เสียหาย ดังนั้นจึงควรที่จะหาวิธีการจัดการเพื่อทำให้ไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้า การรับทราบข้อร้องเรียนจากลูกค้าจะทำให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า จากข้อมูลข้อร้องเรียนพร้อมกับการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ การตรวจสอบระบบคุณภาพ การวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงาน ข้อมูล การตรวจสอบและทดสอบ จะสามารถระบุคุณภาพที่ไม่ดีของระบบคุณภาพโดยรวม รายละเอียดของการออกแบบอุปกรณ์ และกระบวนการผลิตที่ล้มเหลวได้ การจัดการข้อร้องเรียนยังมีส่วนช่วยปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิต และลูกค้า สามารถลดความถี่ของปัญหาข้อร้องเรียน ลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากข้อร้องเรียน และลดการเรียกคืนสินค้าได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ผลิตสามารถผลิตสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างไม่ผิดพลาด อีกทั้งยังช่วยให้มีแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้อย่างมีรูปแบบและประหยัด

1.1 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

ผลิตผลิตภัณฑ์ถุงปัสสาวะให้มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนด โดยมีเป้าหมายให้ไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Zero Complaint) และไม่เพิ่มของเสียในกระบวนการผลิต

นิยาม : ไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Zero Complaint) หมายถึง ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าต่ำกว่า 5 ส่วนในล้านส่วนเทียบจากยอดการผลิต

1.2 ขอบเขตของงานวิจัย

- 1.2.1 ศึกษาผลิตภัณฑ์ถุงปัสสาวะในโรงงานตัวอย่างเท่านั้น
- 1.2.2 ครอบคลุมเฉพาะพนักงานในสายการผลิตถุงปัสสาวะ และพนักงานควบคุมคุณภาพระหว่างการผลิตเท่านั้น
- 1.2.3 วัดผลจากข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากการผลิตเท่านั้น ไม่รวมถึงงานออกแบบที่กำหนดจากประเทศญี่ปุ่น และวัดจากลูกค้าในประเทศญี่ปุ่นเท่านั้น

1.3 วิธีดำเนินงานวิจัย

- 1.3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.3.2 ศึกษามาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ถุงปัสสาวะ
- 1.3.3 ศึกษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ถุงปัสสาวะที่ลูกค้าต้องการ
- 1.3.4 รวบรวมข้อร้องเรียนของลูกค้าจากการใช้ผลิตภัณฑ์ถุงปัสสาวะที่ได้รับในปัจจุบัน

- 1.3.5 วิเคราะห์หาสาเหตุของข้อร้องเรียนจากลูกค้าและทำการปฏิบัติการแก้ไข (ปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงาน หรือออกแบบกระบวนการใหม่)
- 1.3.6 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างโรงงานตัวอย่างกับลูกค้า เพื่อที่จะได้รับทราบความคิดเห็นจากลูกค้าก่อนการร้องเรียน เน้นการแก้ไขปัญหาคุณภาพโดยการพัฒนาและควบคุมกระบวนการผลิตโดยใช้ FMEA, SQC และ Mistake-Proofing เข้ามาช่วย
- 1.3.7 ประชุมทบทวนปัญหาคุณภาพร่วมกับพนักงานเป็นประจำทุกเดือน
- 1.3.8 ทำการประเมินผล, สรุปผลงานวิจัย และข้อเสนอแนะ
- 1.3.9 จัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 เป็นตัวอย่างการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์จนกระทั่งไม่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้าสำหรับถุงปีสวาะ (ข้อร้องเรียนต่ำกว่า 5 ส่วนในล้านส่วน)
- 1.4.2 เป็นตัวอย่างการพัฒนาผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิต และการควบคุมการผลิต โดยใช้เทคนิค FMEA, SQC, Mistake-Proofing และวิชาการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.4.3 เป็นตัวอย่างการสร้างกำแพงกีดขวางคู่ต่อสู้ในการศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอก (ความต้องการของลูกค้า) กับการพัฒนาความสามารถทางเทคนิคภายในบริษัท ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างประสบความสำเร็จ