



## บทที่ 1

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในธุรกิจอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันสูงเช่นทุกวันนี้ ผู้ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพได้ตามที่ลูกค้าต้องการเท่านั้นที่จะยืนหยัดอยู่ได้ ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้สินค้ามีคุณภาพ ตามต้องการอย่างสม่ำเสมอตลอดไป และเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลายในปัจจุบันก็คือ การจัดการและการบริหารงานคุณภาพอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 series : Quality System ขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization) เป็นอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพที่ประเทศต่างๆทั่วโลกยอมรับ และใช้เป็นเกณฑ์ในการดำเนินการของผู้ผลิตและผู้ให้บริการในธุรกิจอุตสาหกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและการบริการ โดยในปัจจุบันนี้ ตลาดร่วมยุโรปได้รับมาตรฐาน ISO 9000 เพื่อใช้กับสินค้าระหว่างประเทศในกลุ่มและสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ และเงื่อนไขของ GATT (General Agreement on Tax and Tariff) ให้ประเทศคู่ค้าใช้เป็นมาตรฐานสากล และให้ยอมรับซึ่งกันและกันสำหรับการทดสอบและการรับรอง

ดังนั้นผู้ประกอบการที่นำมาตรฐาน มอก. 9000 ไปใช้และสามารถผ่านการรับรองได้ ผลที่ได้รับคือ ลูกค้าจะมีความเชื่อถือในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ทำให้สามารถขายสินค้าได้มากขึ้น และในที่สุดจะสามารถเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดได้มากขึ้น เหนือผู้ประกอบการที่ไม่สามารถจัดการบริหารงานคุณภาพอย่างเป็นระบบ

และมีประสิทธิภาพในที่สุด นอกจากนี้แล้วการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน มอก. 9000 ยังช่วยเพิ่มกำไรขององค์กรได้โดย การลดจำนวนของเสียในการผลิต ทำให้ผลผลิตมากขึ้นและลดการซ่อมแซมสินค้าที่เสียหาย ซึ่งจะช่วยให้ต้นทุนการผลิต ลดต่ำลง และการที่ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพที่ดีขึ้นก็จะสามารถทำให้ลดต้นทุนด้านการ บริการหลังการขายลงไปได้

ถึงแม้ว่ามาตรฐาน มอก. 9000 จะมีประโยชน์ต่อผู้ประกอบการมากเพียงใด ก็ตาม แต่การบริหารงานคุณภาพอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน มอก. 9000 ไม่ใช่สิ่งที่จะทำได้ง่ายๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมการทำงานของคนไทยที่ไม่ชอบการทำงานที่จะต้องอยู่ในกรอบของระเบียบแบบแผนและมีขั้นตอน การทำงานที่มาก ดังนั้นการปรับปรุงการบริหารงานคุณภาพให้มีระบบและมี ประสิทธิภาพ ตามมาตรฐาน มอก. 9000 จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษาเป็นอย่างมาก

การตรวจสอบคุณภาพนับได้ว่าเป็นมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการควบคุม คุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ผลิตออกไปให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ แต่ปัญหาที่ พบในปัจจุบันคือ

1. ไม่มีการกำหนดมาตรฐานขั้นตอนการทำงาน จึงมักทำให้เกิดปัญหา การทำงานข้ามขั้นตอน ทำให้เกิดความสับสนและเกิดผลเสียหายในภายหลัง
2. มาตรฐานการตรวจสอบมีไม่ครบถ้วน และไม่มียุทธศาสตร์ปรับปรุง แก้ไข ทำให้เกิดปัญหาในการตรวจสอบคุณภาพ
3. ไม่มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานตรวจสอบ คุณภาพที่แน่นอน จึงมักเกิดปัญหาการตรวจสอบคุณภาพทำไม่ครบทุกขั้นตอน
4. การอบรมถ่ายทอดให้ความรู้มักจะใช้วิธีถ่ายทอดแบบปากต่อปาก โดยไม่มีมาตรฐานอ้างอิง ทำให้มาตรฐานการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เกิดการผิดเพี้ยนไป

กรณีศึกษานี้ได้ทำการศึกษาเพื่อปรับปรุงการบริหารงานคุณภาพของหน่วยงานการตรวจสอบคุณภาพของโรงงานผลิตผู้เย็นที่มีกำลังการผลิตวันละ 2000 ตู้ โดยขอบเขตการทำงานของหน่วยงานนี้จะต้องเกี่ยวข้องกับการทำงานของหน่วยงานอื่นๆทุกหน่วยงาน เนื่องจากการตรวจสอบคุณภาพจะทำการตรวจสอบตั้งแต่ วัตถุดิบ ชิ้นส่วนจากผู้รับช่วงการผลิต ผลิตภัณฑ์บนสายการประกอบ และผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ก่อนที่จะส่งไปให้ลูกค้า

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อปรับปรุงระบบการตรวจสอบคุณภาพให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งการมีระบบประเมินผลและติดตามการทำงานที่ดี เพื่อคงประสิทธิภาพการทำงานไว้อย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตออกไป เป็นที่เชื่อถือของลูกค้าและเป็นการเตรียมการในการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ มอก. 9000

#### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการปรับปรุงระบบการตรวจสอบคุณภาพ โดยจะจัดทำตามแนวทางของข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบคุณภาพข้อที่ 4.5 คุณภาพในการจัดหา และข้อที่ 4.9 การตรวจและการทดสอบ ในมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มอก.9002 โดยจะพิจารณาเฉพาะการตรวจสอบโครงตู้ โครงฝา ถังใน ฝา ในการฉีดโฟม การพ่นสี การประกอบบนสายการประกอบ และการตรวจสอบชิ้นส่วนข้างผลิต โดยยกเว้นขั้นตอนการทดสอบในห้องทดสอบ (Laboratory) และการทดสอบเพื่ออนุมัติการผ่านผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมทั้งการปรับเทียบเครื่องมือวัดต่างๆ

การวัดผลเพื่อสรุปผลงานการวิจัย จะกระทำโดยนำไปใช้ในการทำงานจริง แล้วจึงทำการประเมินผลและติดตามการทำงานเพื่อตรวจสอบว่ามีประสิทธิภาพดีขึ้นเพียงใด โดยวัดผลจากจำนวนครั้งของการส่งคืนของชิ้นส่วนที่จ้างผลิต และการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปเป็นจำนวน 1% ของผลผลิต และทำการเปรียบเทียบผลก่อนการปรับปรุงและหลังการปรับปรุง โดยผลหลังจากการปรับปรุงจะเริ่มวัดหลังจากได้ทำการปรับปรุงไปแล้วเป็นเวลา 1 เดือน

โครงสร้างของวิทยานิพนธ์จะประกอบด้วย การออกแบบและจัดทำระบบเอกสารสำหรับใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเป็นส่วนสำคัญ นอกจากนี้ยังมีส่วนประกอบ ที่จะทำให้ระบบเอกสารถูกจัดทำขึ้นอย่างมีขั้นตอนและมีรูปแบบที่เหมาะสม รวมทั้งถูกนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถวัดผลได้คือ การกำหนดนโยบาย และแนวทางการดำเนินงาน การจัดตั้งคณะทำงาน การอบรม และการวางระบบตรวจสอบติดตามและประเมินผล

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย