

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาคอุตสาหกรรมไทยในปัจจุบันมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยี สมัยใหม่และเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในกระบวนการผลิต เพื่อให้สินค้าและบริการมีคุณภาพสูงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภค การแบ่งขั้นทางด้านคุณภาพในสภาวะปัจจุบันคงไม่เพียงพอหากยังมีการแบ่งขั้น ด้านราคา ต้นทุน ตลอดจนระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าและบริการให้ทันต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด องค์กร สามารถที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ องค์การนี้จะได้มีเปรียบในการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมในโลกโลกาภิวัตน์ และส่งผลให้องค์การประสบผลสำเร็จตามมา

บริษัท ยูโรเทค เอ็นจิเนียริ่ง อินเตอร์เนชันแนล จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจการผลิต เหล็กแปรรูปและเหล็กโครงสร้าง ส่งมอบแก่ลูกค้าทั่วภัยในประเทศไทยและนอกประเทศในด้านอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ตลอดจนอุตสาหกรรมด้านพลังงานไฟฟ้าซึ่งประสบกับปัญหาขึ้นงานเสียหายหรือชิ้นงานไม่มีคุณภาพส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ของบริษัท ที่ไม่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในกระบวนการผลิต ทำให้บริษัทด้อยใจค่าเสียหายกับบริษัทคู่ค้าอยู่เสมอ ถึงแม้ว่าทางบริษัทจะมีนโยบาย คุณภาพสูง ส่งมอบตรงตามเวลา การบริการที่เพิ่มมูลค่า เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า ตลอดถึงความต้องการของมาตรฐานสากล และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ก็ยังไม่เพียงพอผู้บริหารของบริษัทด้วยความเข้าใจว่า คุณภาพคืออะไรสามารถจัดการควบคุมคุณภาพด้านการผลิตอย่างไร ผู้บริหารต้องควบคุมของเสียขันเกิดจากการผลิตให้ได้ แต่ถ้าหากของเสียจากการผลิตสูงบริษัทก็ไม่สามารถอยู่รอดได้ ดังนั้นการจัดการควบคุมคุณภาพด้านการผลิตจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

วิธีพงษ์ สารีสิงห์ (2548, หน้า 5) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารคุณภาพ หมายถึงกระบวนการจัดการทั้งปวงภัยในระบบคุณภาพที่กำหนดโดยนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คือ ด้านคุณภาพและความรับผิดชอบ แล้วนำไปปฏิบัติโดยวิธีการต่างๆ เช่น การวางแผนด้านคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ โดยวัตถุประสงค์คือต้องกล่าวคือ

สำนักทุกคนขององค์การมีส่วนร่วมและมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาวด้วยระดับต้นทุนที่ต่ำ และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ารวมทั้งการสร้างผลประโยชน์ตอบแทนแก่หน่วยสำนัก

การใช้ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีคุณค่าสูงในกระบวนการผลิต การคัดเลือกต้องมีการทดสอบที่ดีเพื่อให้เหมาะสมในการวัดความสามารถของบุคลากรและเพื่อให้ได้ตามที่ต้องการอย่างแท้จริง ทั้งนี้การคัดเลือกคนจากคนเก่งเพียงอย่างเดียวคงไม่เพียงพออีกต่อไป ต้องเลือกจากทั้งคนดีที่มีความตั้งใจ มีความมุ่งมั่น สามารถปรับตัวการทำงานร่วมกับคนอื่น ได้เป็นอย่างดี ตลอดจนการใช้เครื่องจักร วัสดุ อุปกรณ์ ในกระบวนการผลิต จะต้องใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด จึงจะเกิดประโยชน์กับบริษัท ปัจจุบันบริษัท ยูโรเทค เอ็นจิเนียริ่ง อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ยังไม่สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าและนำความรู้ด้านบริหารจัดการมาช่วยในการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตชิ้นงานที่มีอยู่จำนวนมาก เพื่อหาวิธีการจัดการควบคุมคุณภาพการผลิตเหล็กแปรรูปและเหล็กโครงสร้าง และนำผลการวิเคราะห์หรือความรู้ใหม่ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการผลิตเพื่อพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาการควบคุมคุณภาพการผลิตเหล็กแปรรูปและเหล็กโครงสร้าง บริษัท ยูโรเทค เอ็นจิเนียริ่ง อินเตอร์เนชันแนล จำกัด
- เพื่อเปรียบเทียบการควบคุมคุณภาพการผลิตเหล็กแปรรูปและเหล็กโครงสร้าง ของพนักงานคิวซีและพนักงานฝ่ายผลิต จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมติฐานของการวิจัย

การควบคุมคุณภาพการผลิตเหล็กแปรรูปและเหล็กโครงสร้าง ของพนักงานคิวซีและพนักงานฝ่ายผลิต จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานคิวชีและพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัท ยูโรเทค เอ็นจีเนียริ่ง อินเตอร์เนชันแนล จำกัด จำนวน 120 คน (อ้างอิงจาก แผนกทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ยูโรเทค เอ็นจีเนียริ่ง อินเตอร์เนชันแนล จำกัด, 2553) โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) คือ ข้อมูลทั่วไปของพนักงานคิวชีและพนักงานฝ่ายผลิต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ การควบคุมคุณภาพการผลิตเหล็กแปรรูป และเหล็กโครงสร้าง ของพนักงานคิวชีและพนักงานฝ่ายผลิตแบ่งออกเป็น 4 ขั้น คือ ขั้นที่ 1 เตรียมแผนงาน ขั้นที่ 2 ลงมือปฏิบัติตามแผน ขั้นที่ 3 ตรวจสอบการปฏิบัติงาน ขั้นที่ 4 การแก้ไขข้อบกพร่อง

3. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

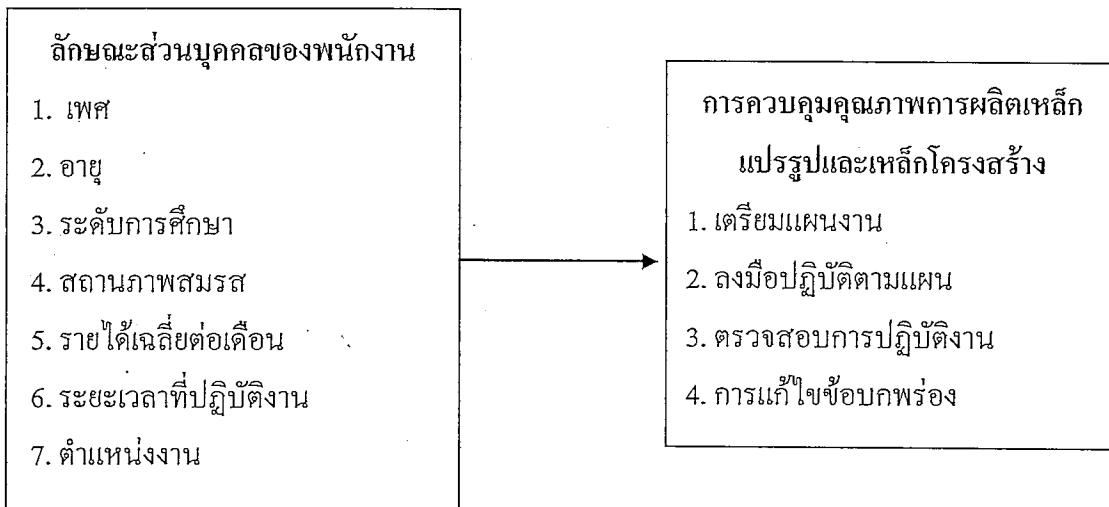
ระหว่างเดือนกันยายน ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2553

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การควบคุมคุณภาพการผลิตเหล็กแปรรูปและเหล็กโครงสร้าง บริษัท ยูโรเทค เอ็นจีเนียริ่ง อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดของ วีรพงษ์ เนติมิรรัตน์ (2550, หน้า 53) และสุรัสวดี ราชกุลชัย (2543, หน้า 327-329) มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดเป้าหมาย กำหนดวิธีการ ทำงาน เพื่อจะบรรลุเป้าหมายเหล่านี้

ลงมือปฏิบัติตามแผน หมายถึง ลงมือทำตามวิธีการที่ได้ทำการศึกษาอบรมในวิธีการ
ทำงานพร้อมทำการเก็บข้อมูลถักยั่งและจำเพาะทางคุณภาพ

ตรวจสอบการปฏิบัติงาน หมายถึง งานที่ได้นั่นตรงตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ค่า ที่วัดได้และผลการทดสอบตรงตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนถักยั่งประจำเพาะทางคุณภาพให้สอดคล้องกับเป้าหมาย

การแก้ไขข้อบกพร่อง หมายถึง หากมีการเปลี่ยนแปลงเป้าหมาย ต้องแก้ไขที่ต้นเหตุ พร้อมคืนหาสาเหตุแล้วทำการป้องกันและพัฒนาหรือปรับปรุงระบบหรือวิธีการทำงานนั้น

การควบคุมคุณภาพการผลิต หมายถึง การกำหนดหน้าที่โดยทั่วไปในการควบคุมคุณภาพการผลิต เพื่อให้บรรลุผลตามความต้องการด้านคุณภาพสูงสุดและวัตถุประสงค์ เป้าหมายและความอยู่รอดขององค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการบริหาร การควบคุมคุณภาพการผลิตเหล็ก แปรรูปและเหล็กโครงสร้างให้มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับใช้ปรับปรุงในการบริหาร การควบคุมคุณภาพการผลิตเหล็ก แปรรูปและเหล็กโครงสร้างให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลให้ผู้สนใจหรือบริษัทอื่น ๆ ได้นำไปพิจารณาดำเนินการ เพื่อให้ ผลผลิตมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด