

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งในด้านการผลิต การตลาด การจ้างงาน การพัฒนาเทคโนโลยี และความเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่นๆ อีกหลายประเภท ในด้านการลงทุน ประเทศไทยเป็นศูนย์รวมของผู้ผลิตยานยนต์ทั่วโลก จากการพัฒนาและการขยายตัวของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนของไทย ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล ในการสนับสนุนและส่งเสริมให้ยานยนต์ที่ประกอบในประเทศไทย ต้องใช้ชิ้นส่วนที่ผลิตภายในประเทศ และการส่งเสริมอุตสาหกรรมที่ผลิตเพื่อการส่งออก ประกอบกับการที่ประเทศไทยมีแรงงานท้องถิ่นที่ราคาไม่สูงนัก รวมถึงการมีเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาแล้วในระดับหนึ่ง ทำให้ตลาดอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศไทยเริ่มขยายตัวออกไป และการได้เปรียบทางด้านตำแหน่งที่ตั้งของประเทศไทย ซึ่งมีอาณาเขตติดกับประเทศในแถบอินโดจีนทำให้ไทยมีความได้เปรียบทางการตลาดเพิ่มขึ้น จนทำให้มีบรรดาผู้ผลิตอุตสาหกรรมยานยนต์จากประเทศต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น ได้ย้ายฐานการผลิตเข้ามาในประเทศไทย ทั้งในลักษณะการร่วมทุน และการลงทุน โดยทั้งหมด ส่งผลต่อการพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตอุตสาหกรรมยานยนต์เพื่อการส่งออกในภูมิภาคที่มีการขยายตัวในอัตราที่สูงขึ้น เพราะแม้ว่าไทยจะเป็นฐานการผลิตอุตสาหกรรมยานยนต์ของเอเชียก็ตาม แต่ก็ไม่มีอะไรเป็นหลักประกันได้ว่า จะสามารถครองความเป็นหนึ่งในเอเชียต่อไปในอนาคตได้ด้วยระดับคุณภาพราคาและการส่งมอบในปัจจุบัน

บริษัท บางกอกสปริง อินดัสตรีล จำกัด เป็นหนึ่งในบริษัทในกลุ่มบริษัทสมบูรณ์ ซึ่งดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตและจำหน่ายชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์มานานกว่า 60 ปี และเป็นที่ยอมรับจากลูกค้าด้วยดีมาตลอดด้วยประสบการณ์ซึ่งเป็นที่ยอมรับ บริษัท บางกอกสปริง อินดัสตรีล จำกัด จึงเป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ชั้นนำของประเทศไทย โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ สปริงรถยนต์ กันโคลง และแหวนรถยนต์ ผลิตภัณฑ์ของบริษัท บางกอกสปริง อินดัสตรีล จำกัด ทุกชิ้นผ่านกระบวนการผลิตที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานระดับสากล โดยบริษัท บางกอกสปริง อินดัส

เตรียม จำกัด ได้รับประกาศนียบัตรรับรองคุณภาพมากมาย เช่น ISO/TS16949 และ ISO 14001 ซึ่งเป็นการรับรองระบบคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์

บริษัท บางกอกสปริง อินดัสเตรียล จำกัด ในกลุ่มสมบรูณ์ ได้รับการก่อตั้งและเป็นที่ยอมรับในวงการอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์มานานกว่า 40 ปี โดยคุณสมบรูณ์ กิตะพานิชย์ ได้ริเริ่มและพัฒนาธุรกิจจากการเป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์อะไหล่ชิ้นส่วนยานยนต์ช่วงล่าง

นอกจากนี้การศึกษาค้นคว้า และวิจัย เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตแบบญี่ปุ่นและประกาศตนเป็นกลุ่มบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์ให้กับบริษัทประกอบรถยนต์ต่างๆ ด้วยการยึดถือแม่แบบการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพอย่างเข้มงวด โดยได้รับความช่วยเหลือและสนับสนุนด้านเทคนิคการผลิตจากบริษัทชั้นนำต่าง ๆ ของประเทศญี่ปุ่น บริษัท บางกอกสปริง อินดัสเตรียล จำกัด มีนโยบายบริหารต้นทุนการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ และยังให้ความสำคัญกับการวิจัยและพัฒนาเพื่อลดต้นทุนการผลิตและสร้างผลิตภัณฑ์มูลค่าเพิ่มใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยมีเป้าหมายที่จะรักษาการเป็นผู้นำอันดับ 1 ในการผลิตเพลาช่าง และเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดในผลิตภัณฑ์หลัก แหนบแผ่น งานเบรกและเบรกคัม เหล็ก กันโคลงและสปริงชุด รวมทั้งขยายฐานลูกค้าให้มีจำนวนมากขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ปัจจุบันบริษัท บางกอกสปริง อินดัสเตรียล จำกัด ได้นำระบบ ISO/TS16949 มาปฏิบัติ และได้รับประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐานในปี 2548 นอกจากนี้ยังได้ใช้ระบบ TPM (Total Productive Maintenance) ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อก้าวสู่มาตรฐานแห่งความ เป็นเลิศที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทุกกระบวนการของการผลิตจะสามารถแบ่งได้ 3 ขั้นตอนด้วยกันคือ การควบคุมคุณภาพก่อนการผลิต การควบคุมคุณภาพขณะผลิต และการควบคุมคุณภาพหลังการผลิต จากหลักการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กรนี้เอง บริษัท บางกอก สปริงอินดัสเตรียล จำกัด ได้พยายามจะส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมและตอบ สนองต่อหลักการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีการดำเนินกิจกรรม 5ส. (สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย) กิจกรรมความปลอดภัย (CCCF) กิจกรรมเสนอแนะและปรับปรุงคุณภาพ (guggestion idea) กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (QA Improvement activity) รวมถึงกิจกรรมคิวซีซี (Quality Control Circle)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นความสำคัญของปัญหานี้ โดยต้องการจะศึกษาถึง “ประสิทธิภาพของการบริหารงานด้านการผลิต ด้วยกิจกรรมคิวซีซีของ บริษัท บางกอกสปริง อินดัสเตรียล จำกัด” ทั้งนี้เป็นการศึกษาถึงประสิทธิภาพการทำกิจกรรมคิวซีซีของพนักงานบริษัท บางกอกสปริง อินดัสเตรียล จำกัด อันจะส่งผลให้การดำเนินกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของบริษัท บางกอกสปริง อินดัสเตรียล จำกัด ประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นการเสนอแนะ

แนวทางในการปรับปรุงและหามาตรการในการดำเนินกิจกรรมคิวซีซีของบริษัท บางกอกสปริง อินดัสเตรียล จำกัด ที่เหมาะสมต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของการบริหารงานด้านการผลิต ด้วยกิจกรรม คิวซีซี ของพนักงาน บริษัท บางกอกสปริง อินดัสเตรียล จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของการบริหารงานด้านการผลิต ด้วยกิจกรรม คิวซีซี ของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

### สมมุติฐานการวิจัย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมคิวซีซี ของพนักงาน บริษัท บางกอกสปริง อินดัสเตรียล จำกัด จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท บางกอกสปริง อินดัสเตรียล จำกัด จำนวน 130 คน (13 กลุ่ม) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 97 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608)

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

##### 1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ

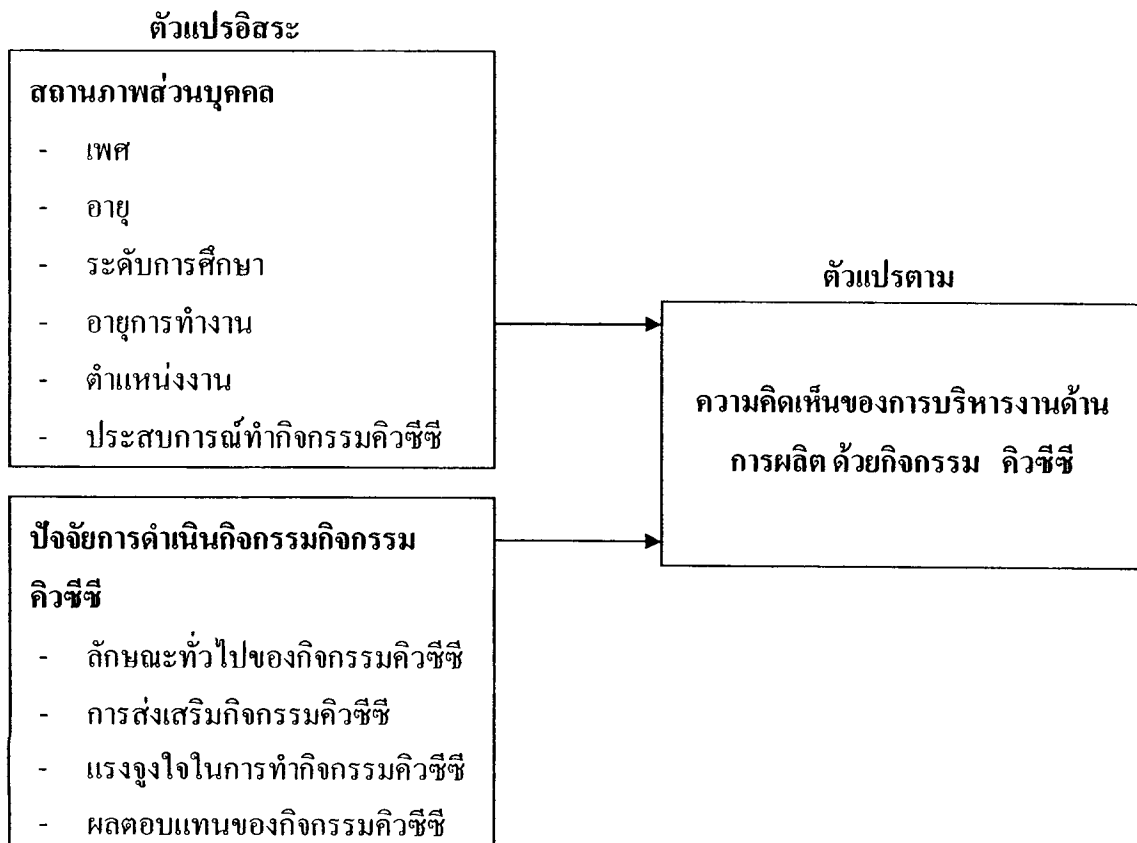
สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อายุการทำงาน
- ตำแหน่งงาน

- ประสบการณ์ทำกิจกรรมคิวซีซี
- ปัจจัยการดำเนินกิจกรรมกิจกรรมคิวซีซี ได้แก่
- ลักษณะทั่วไปของกิจกรรมคิวซีซี
  - การส่งเสริมกิจกรรมคิวซีซี
  - แรงจูงใจในการทำกิจกรรมคิวซีซี
  - ผลตอบแทนของกิจกรรมคิวซีซี
2. ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมคิวซีซี
  3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่ กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2552

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมคิวซีซี ของ พนักงาน บริษัท บางกอก สปริง อินดัสเตรียล จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย ใช้ทฤษฎีของบาร์นาร์ด

## นิยามศัพท์เฉพาะ

QCC = Quality Control Cycle หมายถึง การควบคุมคุณภาพด้วยกิจกรรมกลุ่ม

การควบคุมคุณภาพ (QC) หมายถึง การบริหารงานด้านวัตถุดิบ ขบวนการผลิตและผลผลิต ให้ได้คุณภาพตามความต้องการของลูกค้า ผู้เกี่ยวข้องหรือข้อกำหนดตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ โดยมีเป้าหมายป้องกันและลดปัญหาการสูญเสียทั้งวัตถุดิบ ต้นทุนการผลิต เวลาการทำงาน และผลผลิต

กิจกรรมกลุ่ม หมายถึง ความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน หรือสร้างผลงานตามเป้าหมายซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร พนักงาน วิธีการทำงาน เครื่องจักร เครื่องใช้ ระเบียบกฎเกณฑ์ และอื่นๆ

กิจกรรม QCC หมายถึง กิจกรรมที่สร้างความร่วมมือร่วมใจในการสร้างผลงานให้ได้คุณภาพตามเป้าหมาย โดยการค้นหาจุดอ่อน ค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา เพื่อระดมปัญญาแก้ไขปรับปรุงและวางแผนคุณภาพอย่างเป็นระบบ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมคิวิซีซี หมายถึง ความคิดเห็นในการนำกิจกรรมคิวิซีซีเข้ามาบริหาร โดยการควบคุมคุณภาพการผลิตโดยกลุ่มคุณภาพให้ประสบผลสำเร็จ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของการบริหารงานด้านการผลิต ด้วยกิจกรรม คิวิซีซี ของพนักงาน บริษัท บางกอกสปริง อินดัสตรีล จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมคิวิซีซีให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อแนวทางในการบริหารกิจกรรม รวมทั้งกำหนดทิศทางของกิจกรรมอันจะนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรของบริษัทซึ่งจะส่งผลให้มีประสิทธิภาพด้านการผลิตเพิ่มขึ้น