บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในกระบวนทางธุรกิจทั้งภาคการผลิตและภาคบริการ ล้วนแต่มีจุดประสงค์เช่นเดียวกัน คือ ทำอย่างไรให้สามารถขายได้ โดยความสามารถในการขายได้ของผลิตภัณฑ์จะขึ้นอยู่กับสภาวะการแข่งขันด้านการตลาดเป็นสำคัญ กล่าวคือ ในภาวะที่ตลาดมีการแข่งขันไม่สูงมาก การผลิตผลิตภัณฑ์ให้ขายได้ก็ไม่ใช่เรื่องยากลำบากนัก แต่ในยุคที่มีการแข่งขันแบบไร้พรมแดน การผลิตผลิตภัณฑ์ให้ขายได้ถือว่าเป็นสิ่งท้าทายความสามารถของนักการผลิตทั้งสิ้น อย่างไรก็ตามไม่ว่าการแข่งขันด้านการตลาดจะอยู่ในระดับใดก็ตาม ความสามารถในการขายได้ของผลิตภัณฑ์จะขึ้นอยู่กับผู้ตัดสินใจเป็นสำคัญคือ ผู้ซื้อและผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ดังกล่าว และจะอาศัยการพิจารณาเพื่อการตัดสินใจซื้อหรือไม่ จาก “คุณภาพ”ของผลิตภัณฑ์เป็นสำคัญ (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ.2555: 3)

ปัจจุบันภาคอุตสาหกรรมภายในประเทศไทยและภูมิภาคเอเชียมีการแข่งขันทางด้านการค้าด้านแรงงาน ด้านการให้บริการ ด้านราคา ระยะเวลาการส่งมอบ กันอย่างสูงมาก ถึงแม้จะมีความสามารถในด้านการผลิตสินค้าแต่หากขาดระบบการควบคุมคุณภาพที่ดีแล้ว ก็ยากที่ธุรกิจนั้นจะก้าวไปสู่ความสำเร็จได้ ระบบการควบคุมคุณภาพ ไม่ได้ทำให้ต้นทุนของสินค้าสูงขึ้นแต่ในทางตรงกันข้าม กลับทำให้ต้นทุนของสินค้าลดลง สามารถเพิ่มการยอมรับและความมั่นใจของผู้ซื้อ อันส่งผลให้สามารถขึ้นเป็นผู้นำและครองส่วนแบ่งทางการตลาดที่เหนือกว่าคู่แข่งอื่นได้การควบคุมคุณภาพ จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจทั้งเป็นที่ต้องการลูกค้าและผู้ผลิตเอง ลูกค้าต้องการสินค้าที่ดี มีคุณภาพ รูปลักษณ์สวยงาม มีความคงทน ใช้งานได้อย่างปลอดภัย และคุ้มค่า ในขณะที่ผู้ผลิตต้องการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าและรักษาฐานของลูกค้า เพื่อก่อให้เกิดความได้เปรียบทางด้านการแข่งขันทางธุรกิจ ผู้ผลิตในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกันอาจมีระบบ ขั้นการตอนและกระบวนการผลิตที่คล้ายคลึงกัน แต่รายละเอียดของเกณฑ์ที่ใช้ในการควบคุมและรับประกันคุณภาพของชิ้นส่วนก็อาจมีทั้งที่เหมือนกันและแตกต่างกันออกไป (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. 2555: 4)

บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค(ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา ได้นำระบบคุณภาพ มาใช้ในการการรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน เพื่อให้ได้ชิ้นส่วนที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่ต้องการ เพื่อนำไปประกอบเป็นผลิตภัณฑ์หรือสินค้าสำเร็จรูปสำหรับจำหน่ายให้กับลูกค้า แต่เนื่องจากบริษัท แคนนอนไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา เป็นโรงงานแห่งใหม่ซึ่งจำเป็นต้องรองรับการผลิตเร่งด่วนในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554 จากเหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่ช่วงเดือนตุลาคม ถึง

เดือนธันวาคม พ.ศ. 2554 ในประเทศไทย โดยนำหลักเกณฑ์และมาตรฐานการควบคุมคุณภาพมาจากแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วนบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค จำกัด ในนิคมอุตสาหกรรม ไฮ-เทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มาเป็นต้นแบบในการควบคุมคุณภาพภายในโรงงาน แต่ยังคงพบปัญหาคุณภาพเกิดขึ้นกับการผลิตภายในโรงงานราชสีมา อีกทั้งโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม ไฮ-เทค ตลอดจนผู้ส่งมอบ ที่อยู่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดใกล้เคียงก็ได้รับอิทธิพลจากผลกระทบจากน้ำท่วมใหญ่ในช่วงเดือน ตุลาคม ถึง พฤศจิกายนพ.ศ. 2554 ครั้งนี้ด้วยเช่นกัน จึงส่งผลให้เกิดปัญหาด้านการควบคุมคุณภาพของชิ้นส่วน จากข้อมูลที่ผ่านมาของ แผนกรับประกันคุณภาพ บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานไฮ-เทค พบว่ายังมีการใช้งานวัตถุดิบ ไม่ตรงตามแบบที่กำหนด แม่พิมพ์หรือเครื่องจักรได้รับความเสียหายและเสื่อมสภาพจากการใช้งานโดยขาดการดูแลรักษาอย่างถูกวิธี พนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรมก่อนการเริ่มปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง วิธีการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพ และด้านการจัดการผู้บริหารของผู้ส่งมอบโดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการควบคุมคุณภาพชิ้นส่วนเป็นจำนวนน้อยทางด้านนโยบายคุณภาพของในกลุ่มบริษัท แคนนอน กำหนดให้มีการควบคุมคุณภาพชิ้นส่วนโดยยอมให้มีปริมาณชิ้นงานเสียได้ไม่เกิน 7 ชิ้นจากจำนวนชิ้นส่วนนำเข้าหนึ่งล้านชิ้น (Peace Per Million: PPM.) แต่ที่ผ่านมาพบว่าปริมาณชิ้นงานเสียที่เกิดขึ้นที่ บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) ที่โรงงานราชสีมา ในปี พ.ศ. 2554 พบว่ามีปริมาณชิ้นงานเสียเฉลี่ย 214 ชิ้น จากชิ้นงานนำเข้าจำนวนหนึ่งล้านชิ้นในเดือน พฤศจิกายน และชิ้นงานเสียเฉลี่ย 226 ชิ้น จากชิ้นงานนำเข้าจำนวนหนึ่งล้านชิ้นในเดือนธันวาคม ตามลำดับ(แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย). 2555 : 2-3)

จากข้อมูลเห็นได้ว่าถึงแม้ว่าจะมีการใช้ระบบการควบคุมคุณภาพอย่างสม่ำเสมอแต่ก็ยังพบปัญหาทางด้านคุณภาพชิ้นส่วนเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเมื่อมีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเป็นทางการในปีพ.ศ. 2558 จะทำให้ภาคอุตสาหกรรมมีการแข่งขันการสูงขึ้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประเมินสภาพของปัญหาสำหรับใช้ในการป้องกันไม่ให้ปัญหาทางด้านคุณภาพเกิดขึ้นเพื่อให้ผลิตภัณฑ์ของแคนนอนยังสามารถรักษาฐานลูกค้าอยู่ได้ และเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันกับประเทศต่างๆในภูมิภาคอาเซียนด้วย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นปัญหาที่มีต่อการระบบการควบคุมคุณภาพของบริษัทแคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะพนักงานบริษัทฯ สังกัดแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วนซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านระบบควบคุมคุณภาพ จึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย)

จำกัด โรงงานราชสีมา ผลการศึกษาวิจัยจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา ในการปรับปรุงปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพเพื่อนำผลจากการศึกษาวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมคุณภาพ สำหรับสร้างความแข็งแกร่งในการควบคุมคุณภาพให้กับตัวของพนักงาน สร้างมาตรฐานในระบบการทำงานควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน และเป็นรากฐานการควบคุมคุณภาพให้กับ บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ปัจจัยแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วนบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัดโรงงานราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพ ของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมในการทำงานกับปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วนบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีของการควบคุมคุณภาพ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพประกอบ 1

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา แตกต่างกัน

2. ปัจจัยแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลกับปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วนบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงาน
ราชสีมา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่พนักงานของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน จำนวน 70 คน ที่ปฏิบัติงานที่บริษัท แคนนอนไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา เขตนิคมอุตสาหกรรม นวนคร2ตำบลนากลาง อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา(แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย).2555 : 4)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วนบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) 2กรอบแนวคิด ได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน และปัจจัยแวดล้อมในการทำงานของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงาน และด้านกลุ่มและองค์กร

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพ ประกอบด้วยด้านวัตถุดิบ ด้านเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ ด้านคน ด้านวิธีการ และด้านการจัดการ

3. ขอบเขตด้านสถานที่

พื้นที่สำหรับใช้ในการวิจัย ได้แก่ บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรม นวนคร2 เลขที่ 789 หมู่ 1 ตำบลนากลาง อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

4. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยในครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตด้านเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 3เดือน คือเดือนสิงหาคม ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพหมายถึงความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพชิ้นส่วนของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วนบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ ด้านวัตถุดิบ ด้านเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ ด้านคน ด้านวิธีการ และด้านการจัดการ

วัตถุดิบ หมายถึงส่วนประกอบที่ใช้ในการแปรรูปเพื่อผลิตเป็นชิ้นส่วนทั้งชนิดก่อนและหลังกระบวนการแปรรูป เพื่อใช้เป็นส่วนประกอบผลิตภัณฑ์

เครื่องจักร หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ หรือ เครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตชิ้นส่วน เพื่อนำมาใช้ในการประกอบเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปสำหรับจำหน่ายให้กับลูกค้า

คน หมายถึง พนักงานหรือบุคลากรที่อยู่ในกระบวนการผลิต กระบวนการทางด้านการควบคุมคุณภาพและการบริหารจัดการ

วิธีการ หมายถึง ลักษณะ แนวทางหรือวิธีการปฏิบัติสำหรับใช้ในการควบคุมคุณภาพ

การจัดการ หมายถึงกระบวนการที่ทำให้งานสำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์กรที่มีได้แก่ การวางแผนการจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน และการควบคุมกระบวนการ

ปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่แวดล้อมการทำงานได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงาน และด้านกลุ่มและองค์กร

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สถานที่ทำงาน บริเวณสถานที่ปฏิบัติงานมีการจัดพื้นที่ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีความสะอาด และปลอดภัยมีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิ

และความชื้นมีความเหมาะสมสำหรับตรวจสอบควบคุมคุณภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอในการดำเนินงาน และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมีผลต่อระบบควบคุมคุณภาพภายในบริษัทฯ

ด้านลักษณะงาน หมายถึง ความหลากหลายและน่าสนใจของงาน ลักษณะงานมีความท้าทายในการปฏิบัติงาน มีอิสระในการปฏิบัติงาน ขอบเขตของงานมีความชัดเจน และโครงสร้างและมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจน

ด้านกลุ่มและองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้บริหารขององค์กร และค่าตอบแทนเงินเดือนและการพิจารณาขึ้นค่าจ้างเงินเดือน

การควบคุมคุณภาพ หมายถึง การกำกับดูแลให้ได้มาซึ่งคุณภาพ ด้วยการผลิตอย่างคุ้มค่าตรงต่อความต้องการของลูกค้า ด้วยวิธีการควบคุมวัตถุดิบและกระบวนการผลิต การตรวจสอบ การลดความแปรปรวน กระบวนการบำรุงรักษาการปรับปรุงเพื่อให้ได้สินค้าที่มีความประณีต เรียบร้อย สวยงาม ตรงตามความต้องการของลูกค้า

ความคิดเห็น หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วนของบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา ที่มีต่อปัจจัยในการควบคุมคุณภาพ

แผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน หมายถึงแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน ของบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา ที่เป็นสถานที่ศึกษาในครั้งนี้ ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรม นวนคร เลขที่ 789 หมู่ 1 ตำบลนากลาง อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

บริษัท หมายถึง บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา ที่เป็นสถานที่ศึกษาในครั้งนี้ ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรม นวนคร เลขที่ 789 หมู่ 1 ตำบลนากลาง อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วนบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา
2. นำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และป้องกันปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพ
3. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารจัดการ และปรับปรุงองค์กร