

บทคัดย่อ

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน องค์การธุรกิจที่จะสามารถแข่งขันกับองค์กรคู่แข่งได้จะต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้เป็นกรอบในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาระบบการจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานขององค์กรกรณีศึกษาซึ่งเป็นองค์กรผู้ผลิตผลิตภัณฑ์สื่อสารสัญญาณไมโครเวฟโดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ในหมวดที่ 6: การจัดการกระบวนการมาเป็นกรอบในการปรับปรุง

งานวิจัยเริ่มต้นจากการศึกษากระบวนการผลิตขององค์กรกรณีศึกษาแล้วเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ มาทำการวิเคราะห์ช่องว่างเพื่อระบุประเด็นพัฒนาโดยผลจากการศึกษาข้อมูลพบว่าองค์กรควรได้รับการปรับปรุงกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์สื่อสารสัญญาณไมโครเวฟเนื่องจากเป็นกระบวนการที่มีปัญหาการเกิดของเสียจากการผลิตในปริมาณมากที่สุด งานวิจัยได้ทำการทดลองตามหลักการออกแบบการทดลองพบว่าค่าพารามิเตอร์ในการติดตั้งเครื่องปาดครีมตะกั่วมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกระบวนการจึงได้มีการหาค่าพารามิเตอร์ที่เหมาะสมเพื่อควบคุมปริมาตรของครีมตะกั่วโดยหลังจากมีการปรับปรุงกระบวนการพบว่าการติดตั้งเครื่องปาดครีมตะกั่วควรจะเปลี่ยนจากค่าพารามิเตอร์เดิมคือ ความเร็วของใบปาดครีมตะกั่ว 30 มิลลิเมตรต่อวินาที แรงกดของใบปาดครีมตะกั่ว 6 กิโลกรัม ช่วงหน่วงเวลา 0.1 วินาที เป็น ความเร็วของใบปาดครีมตะกั่ว 15 มิลลิเมตรต่อวินาที แรงกดของใบปาดครีมตะกั่ว 8 กิโลกรัม ช่วงหน่วงเวลา 3 วินาที ซึ่งจะสามารถลดอัตราของเสียลงร้อยละ 2.01 นอกจากนี้ผลการปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวยังสามารถส่งผลเชื่อมโยงไปยังการดำเนินงานด้านต่างๆ ในองค์กรได้อีกด้วย เช่น การพัฒนาบุคลากร การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า การลดต้นทุนและการสร้างผลกำไรให้กับองค์กร