

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เนื่องจากการเปิดเสรีทางการค้าและการลงทุนทำให้มีผู้ประกอบการในตลาดเพิ่มมากขึ้น ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้น การที่จะสามารถดำเนินธุรกิจอยู่รอดในสภาวะเศรษฐกิจแบบนี้ได้ องค์กรที่ดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัว เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเรื่องความยืดหยุ่น คุณภาพสินค้า และความเร็วในการส่งมอบ ซึ่งหลายองค์กรมีการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบหลายแนวทาง ตลอดจนมีการลงทุนในการพัฒนาแหล่งที่มาของวัตถุดิบ และศักยภาพของผู้ส่งมอบ เพื่อที่จะให้ได้วัสดุที่มีคุณภาพดีเป็นที่น่าพอใจ ผู้ผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตส่วนใหญ่จะซื้อวัตถุดิบจากผู้ส่งมอบที่มีศักยภาพสูง ซึ่งมีความสามารถที่จะผลิตงานให้ได้คุณภาพตามที่ต้องการ และส่งมอบงานทันตามกำหนด การเลือกผู้ส่งมอบที่มีศักยภาพสูงจะนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันทั้งองค์กรทั้งในเรื่องของต้นทุนการผลิต ระยะเวลาในการผลิต ความยืดหยุ่น ประสิทธิภาพในการบริหารวัสดุคงคลัง และความเร็วในการส่งมอบสินค้า จากการศึกษาพบว่า การควบคุมคุณภาพวัตถุดิบหรือชิ้นส่วนบรรจุก่อนส่งเข้าสายการผลิต และบรรจุ มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ ระยะเวลาในการผลิต และความเร็วในการส่งมอบสินค้าเป็นอย่างมาก

โรงงานซึ่งนำมาเป็นกรณีศึกษานี้เป็นโรงงานผลิตเครื่องมือแพทย์ ซึ่งผลิตสินค้าส่งขายให้กลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ทั้งในและต่างประเทศ จากข้อมูลในอดีตของโรงงานกรณีศึกษาพบว่า เมื่อรับวัตถุดิบหรือบรรจุก่อนส่งจากผู้ส่งมอบแล้ว ผลการตรวจสอบมักไม่เป็นไปตามข้อกำหนด จึงจำเป็นต้องจัดส่งคืน ซึ่งนอกจากจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบแล้ว ยังทำให้เกิดการขาดแคลนวัตถุดิบ หรือบรรจุก่อนส่งในสายการผลิต ทำให้ผลิตไม่ได้ตามแผนการผลิต ตลอดจนไม่สามารถจัดส่งสินค้าได้ตามกำหนด ซึ่งอาจนำไปสู่การบั่นทอนความเชื่อมั่นของลูกค้า ทั้งในเรื่องคุณภาพสินค้าและประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า ดังนั้น แนวทางการพัฒนาและประเมินผู้ส่งมอบ จึงนำมาใช้ปฏิบัติเพื่อลดและแก้ปัญหาต่างๆ เหล่านี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

เพื่อพัฒนามาตรฐานของผู้ส่งมอบบรรจุภัณฑ์รายหลักของโรงงานกรณีศึกษา ซึ่งนำไปสู่การลดขั้นตอนการตรวจสอบบรรจุภัณฑ์ที่ได้รับจากผู้ส่งมอบ

1.3 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1.3.1 ศึกษาเฉพาะผู้ส่งมอบบรรจุภัณฑ์ในประเทศไทยรายหลักเพียงรายเดียว ที่ส่งมอบบรรจุภัณฑ์ให้กับโรงงานกรณีศึกษาเท่านั้น

1.3.2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาผู้ส่งมอบบรรจุภัณฑ์ และผลการตรวจประเมินระดับคุณภาพผู้ส่งมอบหลังการพัฒนาต้องมากกว่า 80% ถือว่าผ่านเกณฑ์

1.3.3 ศึกษาเปรียบเทียบผลการประเมินด้านคุณภาพ และประสิทธิภาพการส่งมอบบรรจุภัณฑ์จากผู้ส่งมอบก่อนและหลังการพัฒนาผู้ส่งมอบ

1.4 วิธีดำเนินงานวิจัย

1.4.1 ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการวางแผนคุณภาพ การประกันคุณภาพ การพัฒนาคุณภาพของผู้ส่งมอบและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวบรวม นำมาศึกษา เพื่อเป็นการอ้างอิง

1.4.2 ศึกษาสภาพปัจจุบันและศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบคุณภาพของผู้ส่งมอบบรรจุภัณฑ์ โดยใช้ผลการตรวจประเมินระดับคุณภาพของผู้ส่งมอบ (Supplier Assessment Audit) ซึ่งระดับของผลการตรวจประเมินคุณภาพของผู้ส่งมอบนั้น เปรียบเสมือนเป็นเกณฑ์มาตรฐานของโรงงานกรณีศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบคุณภาพ

1.4.3 รวบรวมและสรุปผลข้อมูล แจกจ่ายไปยังบริษัทผู้ส่งมอบบรรจุภัณฑ์

1.4.4 ดำเนินการพัฒนาผู้ส่งมอบบรรจุภัณฑ์ โดยในการแก้ไขและปรับปรุงระบบคุณภาพสามารถทำได้หลายวิธีการด้วยกัน เช่น ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ ควบคุมคุณภาพ ประกันคุณภาพ ตลอดจนการจัดทำเอกสารมาตรฐานที่สอดคล้องกับโรงงานกรณีศึกษา

1.4.5 ติดตามผลการแก้ไขและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อควบคุมระยะเวลาการพัฒนาผู้ส่งมอบให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 สามารถนำการพัฒนาผู้ส่งมอบบรรจุภัณฑ์ของโรงงานกรณีศึกษา มาใช้เป็นแนวปฏิบัติ ในการยกระดับคุณภาพของวัตถุดิบที่ส่งมอบโดยผู้ส่งมอบภายในประเทศไทยได้

1.6.2 สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการลดขั้นตอนการตรวจสอบบรรจุภัณฑ์ ที่ได้รับจากผู้ส่งมอบได้ ซึ่งเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินการ เพื่อสร้างรายได้เปรียบด้านต้นทุนที่ต่ำกว่า เมื่อเทียบกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน

1.6.3 ผู้ส่งมอบสามารถปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ ในกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้สินค้ามีคุณภาพสูงขึ้น ต้นทุนต่ำลง สามารถแข่งขันกับผู้ส่งมอบรายอื่นได้