

โครงการวิจัยอุตสาหกรรมฉบับนี้เป็นกรณีศึกษาการวางระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 สำหรับหน่วยงานรับคำสั่งซื้อแผนกบริการลูกค้าของกลุ่มบริษัทดัชมิลล์ที่มีการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมประเภทการผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารนมภายในประเทศ เนื่องจากสภาพปัญหา คือ ไม่สามารถตอบข้อร้องเรียนของลูกค้ากรณีไม่ได้รับสินค้าหรือได้รับแต่ไม่ตรงตามความต้องการหรือได้รับสินค้าล่าช้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ผลจากการวิเคราะห์สาเหตุแห่งปัญหา พบว่า สาเหตุรากเหง้าที่สำคัญที่ทำให้เกิดปัญหา คือ ความไม่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานของขั้นตอนการสั่งซื้อและจัดส่งสินค้า จึงไม่สามารถสืบค้นข้อมูลเพื่อตอบข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นผู้วิจัยจึงดำเนินการแก้ไขสภาพปัญหาดังกล่าวโดยการเลือกวางระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ให้กับหน่วยงานรับคำสั่งซื้อ ด้วยการจัดทำแผนผังการไหลของงาน การกำหนดจุดควบคุม ตัววัดผล ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน แผนควบคุม และจัดทำเอกสารมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับคำสั่งซื้อให้เป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องตามนโยบายขององค์กร และข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ผลที่ได้จากการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของหน่วยงานรับคำสั่งซื้อ คือ สามารถตอบข้อร้องเรียนของลูกค้ากรณีไม่ได้รับสินค้าหรือได้รับแต่ไม่ตรงตามความต้องการหรือได้รับสินค้าล่าช้าเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 84.8 เป็นร้อยละ 90.1 เนื่องจากความมีประสิทธิภาพในการสืบค้นข้อมูล

This is a research project on implementing the quality management system, ISO 9001:2000, for the order processing section of the customer service department of the Dutch Mill Group, which manufactures and distributes dairy products throughout Thailand. The major problem was that the staff was unable to respond to customers' complaints, such as not receiving the goods ordered, not receiving the amount ordered, receiving the wrong order, or not receiving the goods on time altogether, which affected customer satisfaction. After analysis of the organizational problems, it was found that the root cause of the problem was the non-standardized operations of the order processing and logistics procedures, which made the staff unable to find the customers' complaint data. Therefore, the researcher took corrective actions by utilizing ISO quality management procedures of the order processing section through using flow charts, setting control points, determining indicators and setting key performance indicators, establishing control plans, and documenting the standard operating procedures according to the company's organizational policies and the requirements of the ISO 9001:2000 quality management system. The results of implementing these actions show the ability to respond to complaints increased from 84.8 percent to 90.1 percent, due to the increased efficiency of data retrieval.