

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ เพื่อกำหนดวิธีปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและการให้บริการของผลิตภัณฑ์ใยแก้ว P209 ของโรงงานตัวอย่าง จากการศึกษาพบว่าปี พ.ศ. 2544 รายได้ของโรงงานที่ศึกษาลดลง 6.3 ล้านบาท เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2543 ทั้งนี้เนื่องมาจากคุณภาพของสินค้าและบริการอาจไม่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า ทำให้เกิดการร้องเรียนของลูกค้าถึง 8 ครั้ง เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงนำเทคนิคการแปลงหน้าที่ทางคุณภาพเข้ามาปรับปรุงคุณภาพและบริการของสินค้า เริ่มจากช่วงที่ 1 ใช้แบบสอบถามรวบรวมความต้องการของลูกค้า นำความต้องการของลูกค้าที่ได้ไปวางแผนปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการ พบว่าคุณภาพด้านการกระจายตัว ระยะเวลาเครดิตที่ได้รับ และการจัดอบรมสัมมนาคู่แข่งได้รับคะแนนประเมินสูงกว่า ช่วงที่ 2 เป็นการกำหนดวิธีปรับปรุงคุณภาพและบริการ ช่วงที่ 3 การวางแผนกระบวนการผลิต โดยช่วงที่ 2 และช่วงที่ 3 เป็นการระดมความคิดของพนักงานแผนกขาย แผนกควบคุมคุณภาพและแผนกผลิต และช่วงที่ 4 เป็นการวางแผนควบคุมกระบวนการผลการดำเนินงานพบว่าสิ่งที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ มีกระบวนการที่ต้องปรับปรุงทั้งสิ้น 12 กระบวนการ เพื่อให้สามารถควบคุมการผลิตและการให้บริการเป็นอย่างดีเหมาะสม ที่สำคัญห้าอันดับแรก คือ (1) กระบวนการมีส่วนร่วมของพนักงานในสถานประกอบการ (2) กระบวนการวางแผนการดำเนินงานเป็นเครือข่าย (3) กระบวนการควบคุมคุณภาพทั้งระบบ (4) กระบวนการวางแผนการวางแผนการบำรุงรักษา และ (5) การจัดการระบบสารสนเทศ

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 150 หน้า)

Abstract

TE 145569

The objective of this work was to determine ways to improve quality of a product and services of fiber glass P209 of a factory studied, utilizing quality function deployment. According to sale statistics, in the year 2001, the sale volume decreased approximately \$ 6.3 millions comparing to the amount of sale in the year 2000. The reason for the decreasing could be the quality of the product and services were not suitable to the customer requirements. Also, there were 8 complaints during the later year. Therefore, to solve the problem, the quality deployment function technique was implemented. Starting from the 1st phase, utilizing questionnaires to obtain the customer requirements. Then, these requirements were used in improvement planning of the product and services. The results from this phase indicated that a competitor had better rating in, distributed quality of the product, term of credit, and demonstration of the goods and services. For the 2nd phase, the quality improvement of the product and services were identified. The 3rd phase was the manufacturing planning. The results of the last 2 phases already mentioned were from brain storming of the sale, quality control and manufacturing personnel. And the 4th phase was the planning of process control. The results from this study indicated that there were 12 processes to be improved to better customer satisfaction. The most 5 important processes were (1) the employee involvement, (2) the operation planning network, (3) the company-wide quality control system, (4) the maintenance planning and (5) the management information system.

(Total 150 pages)