

วันรัตน์ จันทกิจ : การพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปประเภท
ผักและผลไม้ ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ กรณีศึกษา บริษัท ดอยคำผลิตภัณฑ์
อาหาร จำกัด (DEVELOPMENT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR FOOD
INDUSTRY BY USING THAILAND QUALITY AWARD APPROACH) อ.ที่ปรึกษา
อาจารย์ ดร. นภัตตวงศ์ โอสถศิลป์, 338หน้า. ISBN 974-17-6087-6

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปประเภทผัก
และผลไม้ โดยได้ดำเนินการวินิจฉัยองค์กรตามกรอบของแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และได้
ดำเนินการพัฒนาองค์กรโดยมุ่งเน้นที่หมวดที่ 4 สารสนเทศและการวิเคราะห์ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากร
และหมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ ให้เกิดระบบการทำงาน การทำกิจกรรม การสื่อสาร และเกิดการ
ประสานกันอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง

การพัฒนาการบริหารคุณภาพเริ่มจากการวินิจฉัยองค์กรด้วยแบบประเมินตนเองตามกรอบแนวทาง
เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติด้วยวิธีการประชุมลงมติ เพื่อหาคะแนนเริ่มต้นของแต่ละหมวดของเกณฑ์รางวัล
ในการคัดเลือกหมวดที่มีโอกาสการปรับปรุงมากมาดำเนินการ จากนั้นทำการวิเคราะห์หาจุดแข็ง และโอกาส
ปรับปรุงขององค์กร แล้วนำโอกาสปรับปรุงมาจัดลำดับความสำคัญ หาแนวทางการแก้ไข และจัดแผนการ
ปรับปรุง โดยใช้แผนผังต้นไม้ ร่วมกับแผนผังเมตริกซ์ และแผนผังกลุ่มเครือญาติ ซึ่งได้ประเด็นหลักปรับปรุง
อยู่ 2 หัวข้อใหญ่ๆ คือ การพัฒนาดัชนีวัดสมรรถนะ และการพัฒนาระบบการทำงานและการเก็บข้อมูลภายใน
โรงงานหลวง 2 โดยการดำเนินการทั้งสองหัวข้อนั้นได้ยึดถือความสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพขององค์กร
เป็นสำคัญ และได้ใช้เครื่องมือคุณภาพใหม่ 7 ชนิดมาจัดลำดับความคิดในการดำเนินการที่ละขั้นทีละตอน

จากผลการประเมินการพัฒนา และปรับปรุงระบบทั้งสอง สามารถสรุปได้ว่า พนักงานมีความเข้าใจ
ถึงดัชนีวัดสมรรถนะ และสามารถสะท้อนผลการปฏิบัติงานได้ รวมทั้งมีความสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ
โดยมีเปอร์เซ็นต์การวัดค่าความพึงพอใจเฉลี่ยจากแบบประเมินเรื่องดัชนีวัดสมรรถนะสูงขึ้น จาก 35.8% เป็น
84.2% นอกจากนั้นในการดำเนินการปรับปรุงงานในระดับปฏิบัติงาน มีการประเมินผลจากการนำเสนอผลงาน
ของกลุ่มกิจกรรมนำร่อง 2 กลุ่มอยู่ในเกณฑ์ระดับดี ถึง ดีมาก และมีคะแนนเฉลี่ยรวมของการประเมินองค์กร
ด้วยตนเองในหมวดที่ 4 สารสนเทศและการวิเคราะห์ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และหมวดที่ 6
การจัดการกระบวนการ สูงขึ้นถึง 24.49%

4571459721 : MAJOR INDUSTRIAL ENGINEERING

KEY WORD : QUALITY MANAGEMENT / THAILAND QUALITY AWARD

WANNARAT CHANTAKITCH: DEVELOPMENT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
FOR FOOD INDUSTRY BY USING THAILAND QUALITY AWARD APPROACH. THESIS
ADVISOR: NAPASSAVONG OSOTHSILP, PH.D., M.Eng 338 p. ISBN 974-17-6087-6

The objective of this research is to develop Quality Management System for Food Industry. It was undertaken along the framework established by Thailand Quality Award to diagnose an organization for an improvement. Based on the framework, this research is focused on the 3 categories, which are *Category 4: Information and Analysis*, *Category 5: Human Resource Development and Management*, and *Category 6: Process Management*, in order to coordinate all working processes and activities systematically and continuously.

This Development of Quality Management System started from the diagnosis of the organization with self-assessment approach as guided by Thailand Quality Award, using the means of voting for consensus to gather the initial scores of the organization in each criteria category. The categories with the highest opportunities for improvement were then selected for development. After the selection, an organization was further analyzed for its strengths, and opportunities for improvement. Next steps were then prioritizing such opportunities, finding solutions, and developing improvement plans using tree diagrams, matrix diagrams, and affinity diagrams. Finally, the improvement opportunities were summarized into 2 primary areas: (1) the development of Key Performance Indicators (KPIs) and (2) the development of work processes and information collection at the working level. Both approaches had held the organization's quality policy as a paramount importance, and had adopted the new 7 QC tools for effective management.

After the evaluation and improvement procedures, this research can be concluded that the workers have good understanding of KPIs and can apply to their jobs. This can be reflected well in their work performance. These KPIs also show consistency with the organization's quality policy through an increase in the percentage of satisfaction index from 35.83% to 84.2%. Moreover, the evaluation of the 2 pilot projects also proves the scores in good and excellent levels, with an increase of the average total score of self-assessment test in Category 4, 5, and 6 for as much as 24.49%.