

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในปัจจุบันได้มีนักลงทุนชาวต่างชาติในหลากหลายประเทศทำการย้ายฐานการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมเข้าสู่ประเทศไทย ได้แก่ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ อุตสาหกรรมเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น ซึ่งอุตสาหกรรมเหล่านี้มีมูลค่าการส่งออกมากเป็นอันดับต้นๆ ของประเทศไทย และมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง

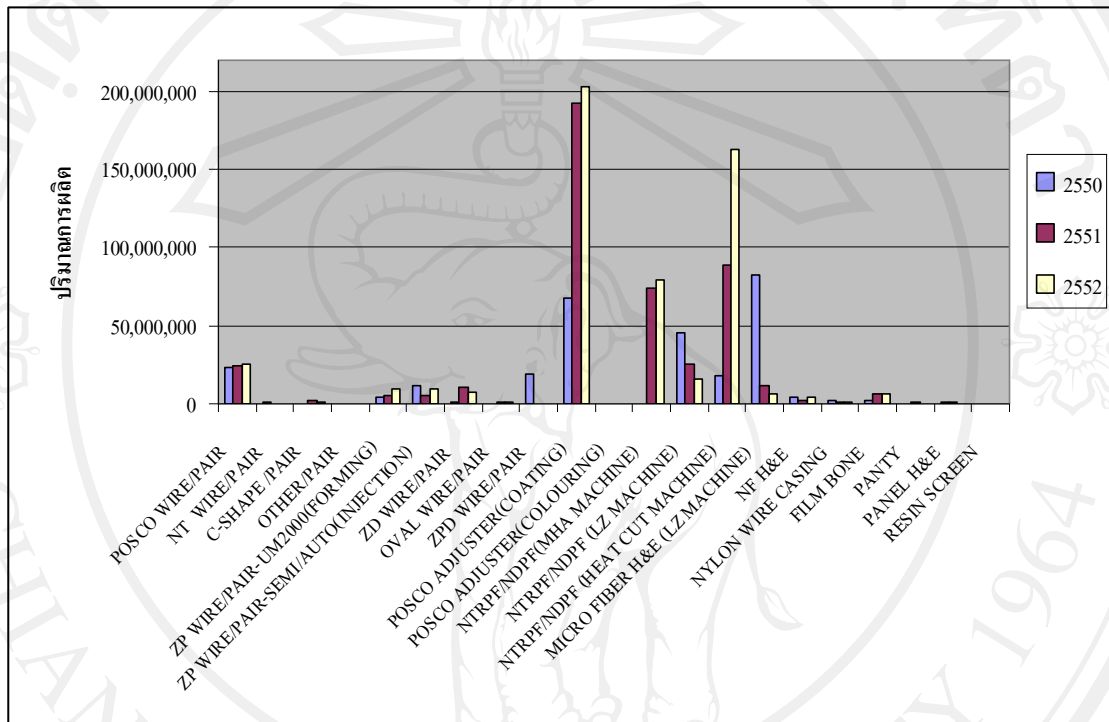
บริษัท ยูแทกซ์ เอฟ.เอ็ม.จำกัด (UTAX F.M. CO., LTD.) ซึ่งเป็นบริษัทที่รับจ้างผลิต (Original Equipment Manufacturing: OEM) อุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ประกอบในชุดชั้นในสตรีที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย เริ่มก่อตั้งโรงงานผลิตสินค้า ปีพ.ศ. 2541 ปัจจุบันมีเครื่องจักรที่ทันสมัยและใช้เทคโนโลยีระดับสูงในการผลิต ซึ่งทำการผลิตเพื่อส่งออก และขายภายในประเทศ

อัตราการผลิตอุปกรณ์ที่ประกอบชุดชั้นในได้เพิ่มขึ้นตามปริมาณการสั่งซื้อที่เพิ่มขึ้น แสดงดังรูปที่ 1.1 ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบปริมาณการผลิตตลอดช่วง ในช่วงเวลา ปี 2550 – 2552

จากกราฟแสดงให้เห็นว่าการผลิตอุปกรณ์ที่ประกอบชุดชั้นในมีปริมาณเพิ่มขึ้น จึงทำให้บริษัท ยูแทกซ์ เอฟ.เอ็ม.จำกัด ควรพิจารณาทบทวนกระบวนการผลิตการผลิตอุปกรณ์ที่ประกอบชุดชั้นในให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า นอกเหนือจากการปรับปรุงและพัฒนาต่างๆ แล้ว การประเมินผลองค์กรถือเป็นส่วนที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นหน้าที่หนึ่งในการบริหารจัดการ แม้ว่าการประเมินผลทางการเงินจะเป็นเรื่องบ่งชี้ถึงผลการประกอบการของธุรกิจ แต่การบ่งชี้ดังกล่าวเป็นเพียงการบอกให้ทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ซึ่งไม่ได้บอกให้รู้ถึงปัญหา โอกาส และสิ่งที่องค์กรจะต้องเผชิญในอนาคต ดังนั้นองค์กรจึงต้องพิจารณาแนวทางการประเมินที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์หรือแนวทางการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งในปัจจุบันนี้ได้มีการพัฒนาแนวคิดและเทคนิคต่าง ๆ ที่นำมาใช้ เพื่อการประเมินผลองค์กรแล้วประสบความสำเร็จอย่างแพร่หลาย เช่น การเทียบเคียง (Benchmarking) การประเมินผลเชิงคุณภาพ (Balanced Scorecard) การกำหนดตัวชี้วัด

สมรรถนะหลัก (Key Performance Indicators) และแนวคิดห้องปฏิบัติการทางการจัดการ (Management Cockpit) เป็นต้น



รูปที่ 1.1 กราฟแสดงปริมาณการผลิตอุปกรณ์ส่วนประกอบของชุดชั้นในใน ปี 2550 – 2552

การประเมินผลเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) เป็นเครื่องมือในการสื่อสารและถ่ายทอดกลยุทธ์ให้บุคลากรในทุกระดับได้รับทราบ อีกทั้งการแปลงเทคนิคการประเมินผลเชิงดุลยภาพ จากระดับองค์กรไปสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล ทำให้ทุกคนทราบถึงบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบที่ตนเองจะต้องทำเพื่อช่วยให้กลยุทธ์ขององค์กรประสบความสำเร็จ

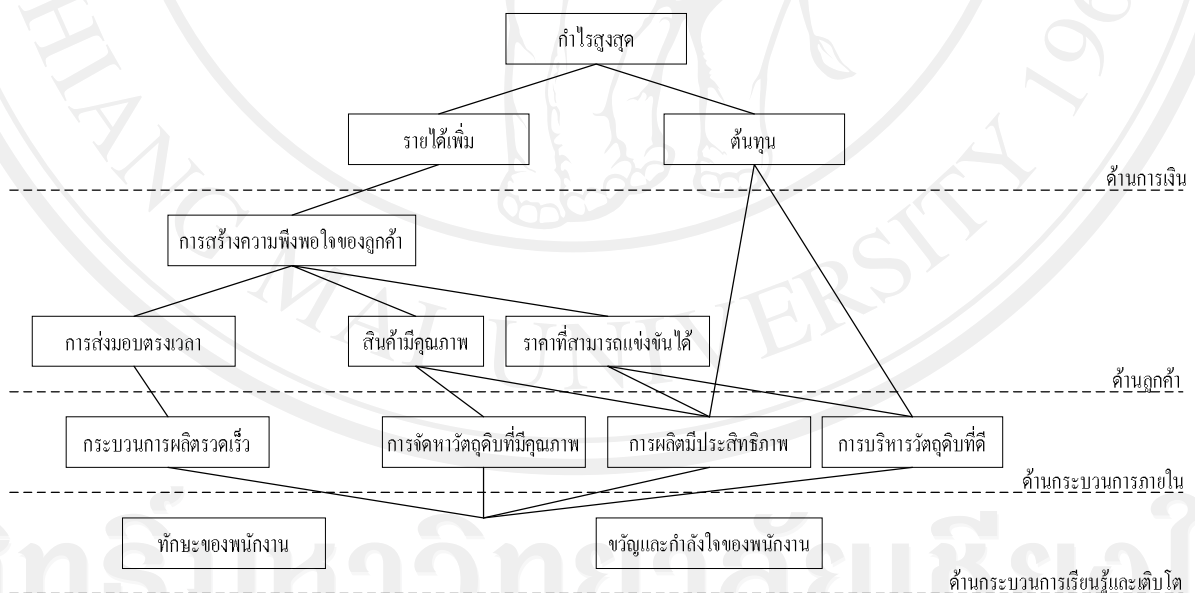
ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานในประเทศไทยนำดัชนีดุลยภาพมาใช้เช่นกัน ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ บริษัทกลุ่มชินวัตร เครือซิเมนต์ไทย (ส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548) นอกจากนี้หน่วยงานราชการของไทยหลายแห่งได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรมาใช้มากขึ้น ได้แก่ มหาวิทยาลัย หน่วยงานราชการและโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยหน่วยงานราชการ

เหล่านี้ได้นำหลักการของเทคนิคการประเมินผลเชิงคุณภาพ และดัชนีชี้วัดสมรรถนะเข้ามาปรับใช้ให้เข้ากับการดำเนินงานขององค์กรอย่างแพร่หลาย

ปัจจุบันบริษัท บริษัท ยูเทกซ์ เอฟ. เอ็ม. จำกัด ได้ดำเนินการผลิตอุปกรณ์ที่ประกอบชุดชั้นใน โดยใช้ดัชนีชี้วัดสมรรถนะการผลิตเฉพาะกระบวนการผลิตภายใน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเกิดแนวคิดในการนำเทคนิคการประเมินผลเชิงคุณภาพ มาปรับปรุงพัฒนาดัชนีชี้วัดสมรรถนะการผลิตอุปกรณ์ที่ประกอบชุดชั้นใน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร

1.2 กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการปรับปรุงดัชนีชี้วัดสมรรถนะการผลิตอุปกรณ์ที่ประกอบชุดชั้นใน โดยเทคนิคการประเมินผลเชิงคุณภาพ สำหรับทั้ง 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองทางการเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และกระบวนการเรียนรู้และเติบโต รายละเอียดดังแผนภูมิรูปที่ 1.2



รูปที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการปรับปรุงดัชนีชี้วัดสมรรถนะการผลิตอุปกรณ์ที่ประกอบชุดชั้นใน

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.3.1 เพื่อพัฒนาและปรับปรุงดัชนีชี้วัดสมรรถนะของการผลิตอุปกรณ์ที่ประกอบชุดชั้นใน
- 1.3.2 เพื่อนำดัชนีชี้วัดสมรรถนะที่ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงไปประเมินศักยภาพการดำเนินงานของการผลิตอุปกรณ์ที่ประกอบชุดชั้นใน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

- 1.4.1 ศึกษาข้อมูลกระบวนการผลิตอุปกรณ์ประกอบชุดชั้นในของบริษัทยูเท็กซ์ เอฟ เอ็ม ประเทศไทย จำกัด เท่านั้น
- 1.4.2 นำดัชนีชี้วัดสมรรถนะการผลิต ที่ได้จากการทำวิจัยมาทำการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการผลิตอุปกรณ์ประกอบชุดชั้นใน ให้เป็นไปตามเกณฑ์ดัชนีชี้วัดสมรรถนะเป้าหมาย โดยใช้เทคนิคทางวิศวกรรมอุตสาหกรรมที่เหมาะสม

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.5.1 ได้รับดัชนีชี้วัดสมรรถนะและสามารถนำไปชี้วัดการปรับปรุงกระบวนการผลิตอุปกรณ์ประกอบชุดชั้นใน กรณีศึกษา บริษัท ยูเท็กซ์ เอฟ เอ็ม ประเทศไทย จำกัด
- 1.5.2 สามารถนำดัชนีชี้วัดสมรรถนะไปเป็นแนวทางสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรได้