

# บทที่ 1

## บทนำ

สถานการณ์ในปัจจุบันนี้ การผลิตสินค้าและการให้บริการต่างๆ สำหรับอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มีการแข่งขันกับสูง ทั้งทางด้านการผลิตสินค้าให้มีคุณภาพและการให้บริการที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้สูงสุด แต่ละองค์กรจึงมีการพัฒนาอุตสาหกรรมของตนเองให้มีคุณภาพและมีความสามารถรับมือกับภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นจึงมีระบบบริหารงานคุณภาพที่นำมาใช้ ได้แก่ ISO 9000 ซึ่งเป็นมาตรฐานสำหรับควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิต การศึกษา และการบริการ

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีสหวัฒน์การช่าง จังหวัดพิษณุโลก เป็นศูนย์ให้บริการซ่อมตัวถังและสีรถยนต์มาตรฐาน พร้อมทั้งเป็นตัวแทนจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ CO-ROCK, ROCKACE จากประเทศญี่ปุ่น, สีพ่นรถยนต์ STANDOX จากประเทศเยอรมัน จำหน่ายเครื่องมืออุปกรณ์การซ่อมสีทุกชนิด วัสดุผสมสีเทียบตัวรถ วัสดุสีเคลือบสารรถยนต์ ลบรอยขีดข่วน ขนแมว ขัดเงาสี ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องศึกษาวิธีการนำระบบการประกันคุณภาพในการให้บริการมาใช้ เพื่อเป็นการรับรองมาตรฐานขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับ ทั้งในระดับชุมชน สังคม ประเทศ และสากลประเทศต่อไป ทั้งนี้การดำเนินงานเพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงาน ช่าง และแม่บ้าน ต้องรู้จักบทบาท หน้าที่ของตนเอง สามารถให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ ส่งผลให้กระบวนการดำเนินงานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ และการให้บริการที่มีประสิทธิผลตามมา

ด้วยเหตุดังกล่าวคณะผู้จัดทำจึงได้ดำเนินการจัดวางระบบประกันคุณภาพอยู่ศรีสหวัฒน์การช่าง จังหวัดพิษณุโลก ด้วยการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 และกิจกรรม 5ส มาใช้ในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้อยู่ศรีสหวัฒน์การช่าง จังหวัดพิษณุโลก ได้นำไปปฏิบัติและพัฒนาเป็นมาตรฐานจนกระทั่งดำเนินการเพื่อขอใบรับรองต่อไป

### 1.1 สถานที่เก็บข้อมูล

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีสหวัฒน์การช่าง จังหวัดพิษณุโลก

## 1.2 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีสหวัฒน์การช่าง จังหวัดพิษณุโลก เป็นศูนย์ให้บริการซ่อมตัวถังและสีรถยนต์มาตรฐาน มีบุคลากรในอยู่จำนวน 35 คน การจัดระบบงานต่าง ๆ ภายในนั้นยังไม่มีระบบการทำงานที่ชัดเจนแน่นอน ซึ่งทางผู้ศรีสหวัฒน์การช่าง จังหวัดพิษณุโลก มีความตั้งใจที่จะนำระบบ ISO 9002 มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานให้เป็นมาตรฐานเพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับธุรกิจ การให้บริการในประเภทเดียวกันได้ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการ ทางผู้ศรีสหวัฒน์การช่าง จังหวัดพิษณุโลก มีความมุ่งหวังที่จะพัฒนาคุณภาพการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเสริมสร้างให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีระบบ เป็นมาตรฐานเดียวกัน และง่ายต่อการดำเนินงาน พร้อมกันนั้นยังมุ่งให้พนักงานมีเจตคติที่ดีในงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มารับบริการ และนำไปเผยแพร่กับบุคคลทั่วไปได้รับทราบ โดยทางผู้ศรีสหวัฒน์การช่าง จังหวัดพิษณุโลก ได้ใช้ระยะเวลาประมาณ 3 เดือน ในการจัดระบบการดำเนินงานกิจกรรม 5ส ซึ่งการทำกิจกรรม 5ส นับว่าเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการวางแผนทางและการพัฒนาไปสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9002 สำหรับเอื้อประโยชน์ในการจัดเตรียมระบบเอกสารให้ถูกต้องและสอดคล้องตรงตามมาตรฐานสากลต่อไป ระบบ ISO 9002 จึงเป็นมาตรฐานคุณภาพหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ควบคุมมาตรฐานการบริหารงานภายในองค์กรอันเป็นการพัฒนาระบบการทำงานเพื่อการประกันคุณภาพการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

## 1.3 วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1.3.1 เพื่อจัดวางระเบียบปฏิบัติขององค์กรเพื่อเตรียมเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

1.3.2 เพื่อศึกษาผลการทำกิจกรรม 5ส ที่จะสนับสนุนการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ

ISO 9002

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารงานด้านคุณภาพของผู้ศรีสหวัฒน์การช่าง

1.4.2 ทำให้ผู้ศรีสหวัฒน์การช่าง มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.4.3 เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและระบบบริหารงาน

1.4.4 ทำให้การจัดระบบคุณภาพ ISO 9002 ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกิจกรรม 5ส เป็นพื้นฐาน

1.4.5 ทำให้ผู้ให้บริการอยู่ศรีสทนต์การช่าง เกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการ

1.4.6 ทางอยู่ศรีสทนต์การช่าง ได้รับแนวทางและโครงสร้างเอกสารงานตามระบบคุณภาพ ISO 9002 คู่มือคุณภาพ และระเบียบปฏิบัติงาน

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา การจัดเตรียมระบบการประกันคุณภาพ การให้บริการของอยู่ศรีสทนต์การช่าง จังหวัดพิษณุโลก โดยทำการศึกษาตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1.5.1 ศึกษาข้อมูลและร่วมช่วยในการดำเนินการจัดระบบเอกสาร โดยใช้กิจกรรม 5ส

1.5.2 จัดทำโครงสร้างเอกสารงานตามระบบคุณภาพ ISO 9002 ระเบียบปฏิบัติงาน ของอยู่ศรีสทนต์การช่าง จังหวัดพิษณุโลก

## 1.6 วิธีการวิจัย

1.6.1 ร่วมในการจัดการ และดำเนินกิจกรรม 5ส ของอยู่ศรีสทนต์การช่าง

1.6.2 เก็บข้อมูล การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในอยู่

1.6.3 นำข้อมูลที่ได้มา เขียนเป็นระเบียบปฏิบัติตามที่ทางอยู่ดำเนินการปฏิบัติอยู่

1.6.4 ปรับระเบียบปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9002 : 1994

1.6.5 ตรวจสอบแก้ไขระเบียบปฏิบัติกับทางอยู่

1.6.6 สรุปผลการวิจัย

1.6.7 ทำการเสนอระเบียบปฏิบัติที่ปรับตามข้อกำหนด ISO 9002 และให้ความรู้เกี่ยวกับ ISO 9002 แก่ทางอยู่

## 1.7 แผนการดำเนินการวิจัย

ดูรายละเอียดในแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

**1.8 รายละเอียดงบประมาณของโครงการ**

1.8.1	ค่าถ่ายเอกสาร	2,000	บาท
1.8.2	วัสดุทำรายงาน	1,000	บาท
1.8.3	ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	500	บาท
	รวม	<u>3,500</u>	บาท



รูปที่ 1.1 แผนผังการดำเนินงานตลอดโครงการ

การดำเนินงาน	ม.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.
1. ศึกษาทฤษฎีระบบคุณภาพ ISO 9002	↕									
2. ศึกษาสภาพขององค์กรและการจัดเก็บข้อมูล		↕								
3. เก็บข้อมูลระเบียบเอกสารกิจกรรม 5ส			↕							
4. จัดวางโครงสร้างเอกสาร ISO 9002 และระเบียบปฏิบัติ				↕						
5. ทบทวนและปรับแก้โครงสร้างเอกสาร							↕			
6. วิเคราะห์ผลการวิจัย									↕	
7. สรุปผลการทำวิจัยและเสนอผลงาน										↕