

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตในโลกปัจจุบัน จะสามารถอยู่รอดและเติบโตได้ท่ามกลางการแข่งขันจำเป็นต้องมีการบริหารการผลิตที่มีประสิทธิภาพสูง สามารถผลิตสินค้าตอบสนองความต้องการของตลาดได้รวดเร็ว การดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตในโลกยุคใหม่ ที่สภาพแวดล้อมเต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การบริหารคุณภาพการผลิตจึงเป็นเรื่องสำคัญและเป็นปัจจัยหนึ่งในการแข่งขันทางธุรกิจ เพราะการบริหารคุณภาพส่งผลให้ จำนวนของเสียลดลง ต้นทุนสินค้าลดลง ประสิทธิภาพในการผลิตสูงขึ้น รอบระยะเวลาการผลิตลดลง ผลิตสินค้าออกสู่ตลาดเร็ว อีกทั้งยังทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีความภักดีในตัวสินค้า

บริษัทอุตสาหกรรมข้ามชาติที่อยู่ในระดับโลก (World Class) ล้วนมีระบบการบริหารคุณภาพที่ดี เนื่องจากการนำระบบคุณภาพต่างๆมาใช้ในองค์กร ระบบการบริหารคุณภาพแบบควอลิตี้ คอนโทรล เซอร์เคิล (Quality Control Circles, QCC) และ แบบซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma) ก็เป็นระบบการบริหารคุณภาพการผลิตที่นำไปสู่ความสำเร็จของบริษัทอุตสาหกรรมขนาดใหญ่หลายบริษัท จนเป็นที่ยอมรับและนิยมนำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย

ควอลิตี้ คอนโทรล เซอร์เคิล (QCC) คือ กิจกรรมกลุ่มย่อยที่เกิดจากการรวมตัวกันของสมาชิกที่ทำงานในที่ทำงานเดียวกัน มีความคิดสร้างสรรค์ร่วมกันที่จะแก้ปัญหาในที่ทำงานของกลุ่มโดยใช้วิธีการควบคุมคุณภาพที่เป็นมาตรฐาน และนำเสนอแก่คณะกรรมการ QCC เพื่อประเมินผลและจัดอันดับ เพื่อรับรางวัลจากผู้บริหารระดับสูงเป็นผลตอบแทน (Toyota Motor Corporation, 1995)

QCC เป็นกลยุทธ์ที่มีการประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในบริษัทญี่ปุ่น ตัวอย่างที่มีชื่อเสียง ได้แก่ Toyota Motor Corporation

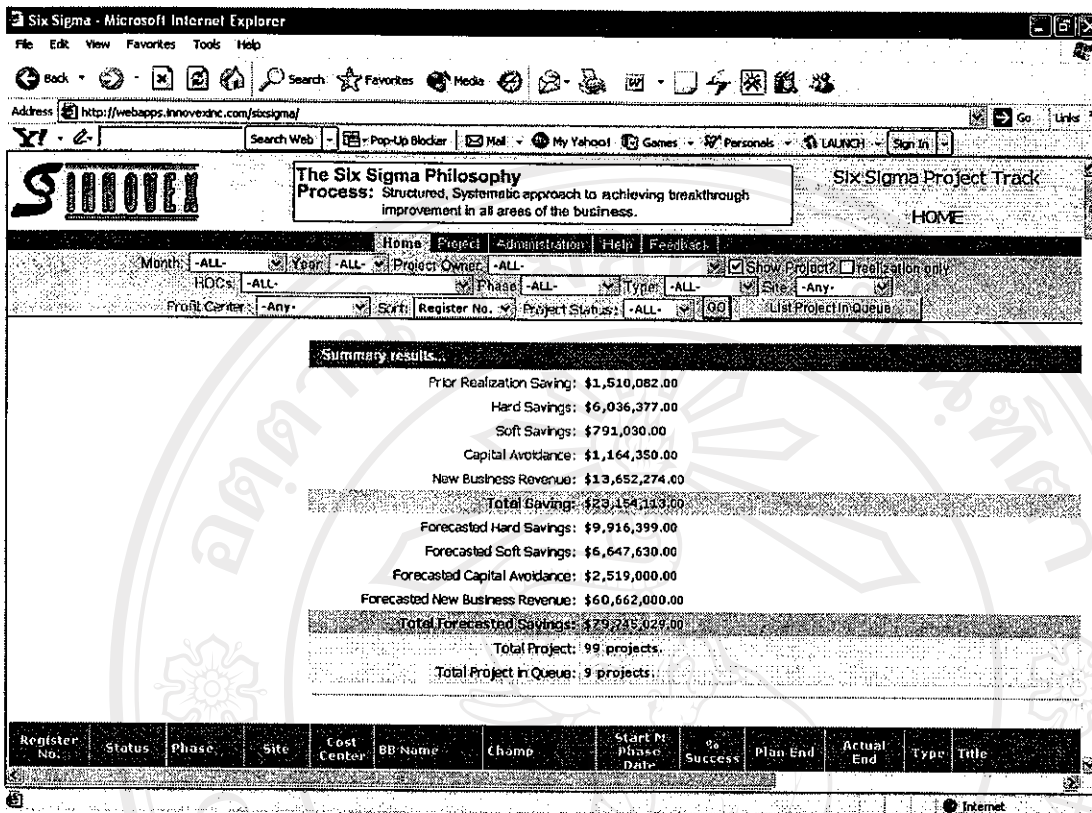
ซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma, 6 σ) คือแนวความคิดใหม่ที่ใช้ดัชนีทางสถิติเป็นตัวบ่งบอกคุณภาพของสินค้า โดยดัชนีทางสถิตินี้สามารถใช้วัดความเชื่อมั่นในคุณภาพ ในแนวคิดที่ว่าถ้าระดับคุณภาพบรรลุถึงระดับ 6 σ ย่อมแสดงให้เห็นว่าความน่าจะเป็นที่จะผลิตสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพมีน้อยมาก (Mikel J. Harry, 1997)

Six Sigma เป็นกลยุทธ์ที่เป็นที่รู้จักแพร่หลายเมื่อไม่นานมานี้ และกำลังเป็นที่สนใจอย่างมากของธุรกิจอุตสาหกรรมในขณะนี้ ตัวอย่างธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในการใช้กลยุทธ์นี้ได้แก่ Motorola, Inc.

ระบบการบริหารคุณภาพทั้งสองได้เข้ามามีอิทธิพลและถูกนำมาใช้กับอุตสาหกรรมไทยผ่านธุรกิจอุตสาหกรรมข้ามชาติที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทย มีธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตที่เป็นของคนไทยเองจำนวนไม่น้อยพยายามที่จะนำเอากลยุทธ์ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในองค์กรของตนเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน บางองค์กรก็ประสบความสำเร็จ บางองค์กรก็ไม่ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เนื่องจากไม่ทราบถึงลักษณะสำคัญของระบบการบริหารคุณภาพและปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบทั้งสอง ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จระหว่างระบบการบริหารคุณภาพแบบ QCC กับแบบ Six Sigma เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาเลือกได้ว่าระบบใดที่เหมาะสมที่จะนำไปประยุกต์ใช้และมีปัจจัยความสำเร็จจะอะไรบ้างที่ทำให้การนำเอาระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ประสบความสำเร็จในทางปฏิบัติได้

ในการศึกษาระบบการบริหารคุณภาพแบบ QCC ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาระบบในบริษัทแอลทีอีซีจำกัด เป็นกรณีศึกษา เนื่องจากเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จจากการนำระบบบริหารคุณภาพแบบ QCC มาใช้ในองค์กร ดังจะเห็นได้จากการนำเสนอผลงานครั้งล่าสุด (ครั้งที่ 19) มีกลุ่มกิจกรรมเข้าร่วม 12 กลุ่ม จากหน่วยงานต่างๆทั่วทั้งองค์กร สามารถประหยัดต้นทุนให้บริษัทรวมได้ถึง 7,806,035 บาทต่อปี (รายงานการนำเสนอผลงานกิจกรรม QCC ครั้งที่ 19 ของบริษัท LTEC, 17-Sep-04)

ในการศึกษาระบบการบริหารคุณภาพแบบ Six Sigma ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาระบบในบริษัท อินโนเวซ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นกรณีศึกษา เนื่องจากเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จจากการนำระบบการบริหารคุณภาพแบบ Six Sigma มาใช้ในองค์กร ดังจะเห็นได้จากรายงานการติดตามผลงาน Six Sigma ทางระบบสารสนเทศในบริษัท ที่ระบุว่า กิจกรรม Six Sigma สามารถประหยัดต้นทุนให้บริษัทได้รวม 6.8 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ จากโครงการทั้งสิ้น 99 โครงการ ดังแสดงในภาพที่ 1-1



ภาพที่ 1-1 แสดงรายงานการติดตามผลงาน Six Sigma ใน INNOVEX's Intranet Web Page, 28-Sep-04.

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะสำคัญของระบบการบริหารคุณภาพแบบ QCC และแบบ Six Sigma
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบการบริหารคุณภาพแบบ QCC และแบบ Six Sigma

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบลักษณะสำคัญของระบบการบริหารคุณภาพแบบ QCC และแบบ Six Sigma
2. ทราบปัจจัยความสำเร็จของระบบการบริหารคุณภาพแบบ QCC และแบบ Six Sigma
3. เป็นแนวทางแก่ผู้สนใจในการนำไปศึกษาและพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพที่ใช้อยู่ในองค์กร เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติที่ดีขึ้น