

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์จัดเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมเป้าหมายที่รัฐบาลให้การสนับสนุน ซึ่งมีการส่งออกทั้งในรูปแบบประเภทรถยนต์สำเร็จรูปและในรูปแบบประเภทชิ้นส่วนรถยนต์เป็นอันดับ 2 ของประเทศ และยังเป็นฐานการผลิตขนาดใหญ่จัดเป็นอันดับที่ 15 ของโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งโอกาสในการขยายการส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ของไทยในรูปแบบบรรจุภัณฑ์ (Packaging) ไปยังฐานการผลิตที่มีอยู่ในทั่วโลก ซึ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัยชิ้นส่วนรถยนต์จากประเทศไทยเพื่อใช้ประกอบเป็นรถยนต์ ปัจจุบันในประเทศไทยได้มีโรงงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ทั้งที่เป็นของผู้ประกอบการจากต่างประเทศและผู้ประกอบการภายในประเทศไทยซึ่งมีประมาณ 1,815 ราย ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ป้อนให้กับบริษัทที่มีฐานการประกอบรถยนต์ ได้แก่ ISUZU, HONDA, NISSAN, TOYOTA ดังนั้นจึงมีการแข่งขันทางด้านการจัดส่งชิ้นส่วนรถยนต์ให้ทันเวลา (Just In Time), คุณภาพรถยนต์ (Quality) และความถูกต้องของชิ้นส่วนรถยนต์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นการสร้างคุณค่า (Value) ให้สามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้ากลุ่มรถยนต์

ในสภาวะปัจจุบันที่มีการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจผลิตชิ้นส่วนรถยนต์มีการผลิตผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนรถยนต์ส่งให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และทันตามเวลาที่กำหนดแต่อุตสาหกรรมต่าง ๆ ย่อมมีการผลิตผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีรูปลักษณะ (Appearance) จึงมีโอกาที่จะทำให้เกิดการปะปนกันของผลิตภัณฑ์รถยนต์และถึงแม้ว่าการปะปนกันของผลิตภัณฑ์นั้นจะเกิดขึ้นจำนวนน้อยครั้งแต่กลับเป็นการสร้างปัญหาที่อาจจะสามารถส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงในการผลิตรถยนต์ที่มีการปะปนกันเมื่อถึงมือลูกค้าทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ

ในปัจจุบันบริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด เป็นผู้นำด้านการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ส่งให้กับผู้ประกอบการผลิตรถยนต์ได้แก่ ISUZU, HONDA, NISSAN, TOYOTA ก็ได้ประสบกับปัญหาในการปะปนกันของผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนรถยนต์ที่รูปลักษณะมีความคล้ายคลึงกัน คือ การที่มีชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีรูปลักษณะคล้ายคลึงกันมากหรือแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น เช่น ชิ้นส่วนรถยนต์ข้างขวา (RH), ชิ้นส่วนรถยนต์ข้างซ้าย (LH), จำนวนของชิ้นส่วนรถยนต์ขาดหรือเกินปะปนกันภายในล็อต (Lot) เดียวกัน หากเกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นอาจทำให้ต้องเสียเวลาค่าใช้จ่ายในการขนส่งและการคัดแยกผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนรถยนต์ที่ปะปนกันเพิ่มขึ้น ตลอดจนทำให้ลูกค้า

ขาดความมั่นใจในตัวของบริษัทและส่งผลกระทบต่อความมีชื่อเสียงของบริษัทอีกด้วยดังนั้นเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้างานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นในการนำเสนอแนวทางการวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางการปรับปรุงการป้องกันปัญหาในการปะปนของผลิตภัณฑ์รถยนต์ (Miss Packaging)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแนวทางในการทำงานให้สามารถป้องกันปัญหาในการปะปนกันของชิ้นส่วนรถยนต์ที่คล้ายกัน หรือแตกต่างกันในกระบวนการบรรจุภัณฑ์ (Packing) ดังนี้

1. เพื่อลดข้อผิดพลาดของการปะปนของชิ้นส่วนรถยนต์
2. เพื่อปรับปรุงกระบวนการบรรจุภัณฑ์โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการตรวจสอบและเพิ่มประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบแนวโน้มของสาเหตุของปัญหาการปะปนของชิ้นส่วนรถยนต์

1. ทราบแนวทางในการป้องกันได้อย่างเหมาะสม
2. ทราบวิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานสามารถมองเห็นถึงความแตกต่างที่มีลักษณะคล้ายคลึง หรือใกล้เคียงกันได้

ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาเฉพาะกรณีการเกิดปัญหาวางาน Claim จากการบรรจุภัณฑ์ชิ้นส่วนรถยนต์ของลูกค้า บริษัท ผลิตรถยนต์ ย่านถนนบางนา - ตราด ซึ่งใช้ข้อมูลการ Claim ชิ้นส่วนรถยนต์ระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ.2554 ถึง มีนาคม พ.ศ.2555 เท่านั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บรรจุภัณฑ์ (Packaging) หมายถึง สินค้าทุกชนิดทำจากวัสดุใด ๆ ที่นำมาใช้สำหรับห่อหุ้ม เพื่อป้องกันในการลำเลียง จัดส่ง และนำเสนอ สินค้า ตั้งแต่วัตถุดิบถึงสินค้าที่ผ่านการผลิตตั้งแต่ผู้ผลิตถึงลูกค้า

2. ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น (ดิเรก ฤกษ์หรั่ง, 2522, หน้า 35)

3. ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง การผลิตสินค้าและบริการให้มีคุณภาพ (Quality) ถูกต้องตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

4. ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสความเป็นไปได้ที่ความพยายามในการปฏิบัติจะส่งผลต่อความสำเร็จของงาน (ดิเรก ฤกษ์หรั่ง, 2522, หน้า 35)

5. เคลม (Claim) หมายถึง ผู้ซื้อสามารถเคลมสินค้าได้ในกรณีที่สินค้าที่ร้านค้าส่งไปถึงผู้ซื้อเป็นสินค้าที่ไม่ตรงกับรายละเอียดสินค้าที่ร้านค้าได้บรรยายไว้ หรือไม่เหมือนหรือไม่คล้ายคลึงกับรูปภาพสินค้านั้น รวมถึงร้านค้าส่งสินค้าผิดไปจากขนาดหรือสีที่ผู้ซื้อได้เลือกไว้ แต่ไม่รวมถึงสินค้าที่สีไม่เหมือนภาพอันเกิดจากการตั้งค่าหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน

6. ฉลาก (Label) หมายถึง ติดป้าย ปิดป้าย, ปิดฉลากติดชื่อทำเครื่องหมาย, แสดงเครื่องหมายแบ่งเป็นประเภท จัดเป็นประเภท, ยี่ห้อ ชื่อ, ตรา, เครื่องหมายการค้า