

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการ และเหตุผล

กิจกรรมไคเซน (Kaizen Activity) เป็นการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการใช้สามัญสำนึก ซึ่งการปรับปรุงนั้นจำเป็นต้องให้ทุกคนในองค์กร มีส่วนร่วมจากพนักงานทุกคน รวมถึงผู้บริหาร จำเป็นต้องมีความตั้งใจแน่วแน่ในการในการปรับปรุง และจะต้องให้การสนับสนุนในการจัดทำกิจกรรมเกี่ยวกับคุณภาพต่างๆ ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่าย แต่การทำไคเซนจะเป็นการลงทุนที่น้อยและให้ผลคุ้มค่าที่สุด นอกจากนี้จะต้องมีความพยายามที่จะปรับปรุงในด้านการทำางานอยู่เสมอ คู่ศรีสหวัฒน์การช่างนั้น เป็นสถานประกอบการที่ให้บริการเกี่ยวกับ เคาะ - ฟันสี รถยนต์ ในจังหวัดพิษณุโลก มีการจัดการระบบคุณภาพขององค์กร โดยใช้หลัก 5ส เป็นกิจกรรมที่ทำอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังเคยมีการจัดทำกิจกรรม QCC ระบบข้อเสนอแนะ (Suggestion System) มาแล้ว และจากการที่เข้าไปศึกษาข้อมูล ทำให้พบว่า สถานประกอบการนี้มีปัญหาเกี่ยวกับการส่งมอบงานที่มีความล่าช้า และ เกิดงานส่งกลับมาซ่อมใหม่ รวมถึงการร้องเรียนของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของงานที่ได้รับ อันเนื่องมาจากขาดการควบคุมคุณภาพของงาน และความไม่สม่ำเสมอของงานในแต่ละช่วงทำให้มีช่วงว่างงาน และทำงานไม่ทัน ดังนั้นในการทำงานวิจัยในครั้งนี้ จึงต้องการใช้กิจกรรมไคเซน มาใช้ในการแก้ปัญหาดังกล่าว ซึ่งเป็นการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับคุณภาพ มีการตรวจสอบคุณภาพด้วยตนเองก่อนที่จะส่งให้แผนกอื่นทำต่อไป นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีความสะดวก และเพื่อให้พนักงานมีทักษะในการพัฒนาวิธีการทำงานของตนให้ดีขึ้น

### 1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อศึกษา และวิเคราะห์ปัญหาในสถานประกอบการ โดยใช้หลักความสูญเสีย 7 ประการและจากหลัก 4M

1.2.2 เพื่อนำกิจกรรม เครื่องมือ และเทคนิคที่ทางสถานประกอบการได้เคยดำเนินการอยู่มาประยุกต์ใช้ร่วมกับกิจกรรมไคเซน เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหสถานประกอบการ

### 1.3 เกณฑ์ชี้วัดผลงาน (Output)

1.3.1 การประยุกต์ใช้กิจกรรมไคเซน เพื่อนำมาปรับปรุง และแก้ปัญหางานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3.3 พนักงานได้รับความรู้ ความเข้าใจในการทำกิจกรรมไคเซน รวมถึงการประยุกต์ใช้ร่วมกับเครื่องมือเทคนิคที่มีอยู่เดิมร่วมกัน

### 1.4 เกณฑ์ชี้วัดผลสำเร็จ (Outcome)

ศึกษาและเข้าใจปัญหาที่เกิดจากความสูญเสีย 7 ประการ และจากหลัก 4M รวมถึงสามารถนำเอากิจกรรมไคเซน และกิจกรรมอื่นๆ เครื่องมือและเทคนิคที่สถานประกอบการเคยดำเนินการมาใช้ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 1.5 สมมุติฐานของการวิจัย (Hypothesis)

เพื่อศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์ในการอบรม โดยมีสมมุติฐานว่าพนักงานมีความรู้หลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น ที่ค่าความเชื่อมั่น 95%

### 1.6 ขอบเขต

1.5.1 ศึกษากระบวนการดำเนินการในด้านต่างๆ ภายในอุศรีสวัสด์มนตรีการช่าง

1.5.2 ศึกษา และวิเคราะห์ปัญหา โดยใช้หลักความสูญเสีย 7 ประการ และหาสาเหตุปัญหาจากหลัก 4M และแผนผังก้างปลา

1.5.3 การนำกิจกรรมไคเซน มาประยุกต์ใช้ร่วมกับเทคนิคอื่นๆ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

### 1.7 สถานที่ในการดำเนินการวิจัย

อุศรีสวัสด์มนตรีการช่าง จังหวัดพิษณุโลก

### 1.8 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

1 กรกฎาคม 2551 – 28 กุมภาพันธ์ 2552

