

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์

การปรับปรุงดัชนีชี้วัดสมรรถนะของการผลิตอุปกรณ์ที่  
ประกอบชุดชั้นใน โดยเทคนิคการประเมินผลเชิงคุณภาพ

ผู้เขียน

นายกิติพงศ์ เถлимกิจ

ปริญญา

วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมอุตสาหกรรม)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รศ. อิศรา ชีระวัฒน์สกุล

### บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ การวัดผลการดำเนินงานขององค์กรที่มีการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ โดยการนำแนวคิดทฤษฎีการประเมินผลเชิงคุณภาพ มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงดัชนีวัดผลการดำเนินงานซึ่งประกอบด้วยมุมมองอื่น นอกเหนือจากมุมมองทางการเงิน (Financial Perspective) เพียงอย่างเดียว ซึ่งในการปรับปรุงครั้งนี้ได้พิจารณาถึงมุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ประกอบกัน โดยมีการปรับปรุงดัชนีชี้วัดในการทำงานเพิ่มขึ้นมาเพื่อที่จะให้เกิดความสมดุลในการวัดผลการดำเนินงานให้ครบทุกปัจจัย โดยงานวิจัยนี้จะใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากพนักงานระดับผู้บริหาร ผู้จัดการ และพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ยูแทกซ์ เอฟ. เอ็ม. จำกัด (UTAX F.M. CO., LTD.) เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ตามทฤษฎีการประเมินผลเชิงคุณภาพ พบว่า การดำเนินงานของบริษัททั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางและดี ถึงแม้ว่าจะมีการดำเนินงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และการเรียนรู้และพัฒนาไม่มากนัก แต่สามารถดำเนินงานในกระบวนการภายในต่างๆได้ดี และเมื่อเชื่อมโยงผลการประเมินเข้ากับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 สามารถสรุปได้ว่า บริษัทสามารถดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพที่วางไว้ได้ดีพอสมควร แต่จำเป็นต้องปรับปรุงการดำเนินงานในข้อกำหนดบางข้อ เช่น เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ลดเวลาการส่งมอบสินค้า เพิ่มการฝึกอบรม การปรับปรุงจัดการองค์ความรู้ในการพัฒนาระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาสินค้าใหม่ๆ ดังนั้นการที่บริษัทสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุของข้อบกพร่องที่มีอยู่ และความสัมพันธ์ในแต่ละส่วนงาน โดยยึดตามแนวทฤษฎีการประเมินผลเชิงคุณภาพ จะช่วยให้บริษัทสามารถดำเนินงานตามข้อกำหนดในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ได้ง่ายขึ้น ทำให้สามารถหาทางแก้ไขและนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานธุรกิจให้ดีขึ้นต่อไปในอนาคต

<b>Thesis Title</b>	Performance Indicators Improvement of Lingerie Accessories Production Using Balanced Scorecard-Technique
<b>Author</b>	Mr. Kitipong Chalermkit
<b>Degree</b>	Master of Engineering (Industrial Engineering)
<b>Thesis Advisor</b>	Assoc. Prof. Itsara Thirawatsakun

#### ABSTRACT

This research was to study the measurement of the performance of the organization which the ISO 9001:2008 quality management system by the theory proposed by Kitts and Balanced Scorecard were used as guide improvements in key performance index. The improvement of key performance index compounded of many point of views to consider, not only a Financial Perspective but also a Customer Perspective, Internal Process Perspective and Learning and Developing Perspective. The increasing number of performance index improvements would help balance all the factors in the performance evaluation. This research used a primary data by surveying on the employees in the executive level and the operational level of UTAX F.M. Co. Ltd., in order to improve the operations of the organization.

The results from the study according to the theory of Balanced Scorecard showed that the performance of the company in four aspects was in a Fair and a Good level. Although there was less operation on Customer Perspective and Learning and Developing Perspective, the internal process was well-functional. In a conclusion, when coherently linking the results of the evaluation to the ISO 9001:2008 Quality Management System, the company fairly operated according to the quality management system. However, the company needed to improve its performance in some aspects, for example: the increase of the customer satisfaction, the decrease of the delivery time,

the increase of training programs, the improving of knowledge management to develop information technology and the new product development. Therefore, the ability of the company on analyzing the causes of the existing defects and the relationships in each division based on the theory Balanced Scorecard would help the company easily perform the principle tasks according to the ISO 9001:2008 Quality Management System. Besides, the company could also find the solution easier and improve its business in the future.