

ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 19th Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร	TQM-Best Practices (ต้องจัดทำAbstract, Full Paper, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)		
ประเภทองค์กร	หน่วยงานธุรกิจเอกชน		
ชื่อเรื่องนำเสนอ	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของลูกค้ากับตัวแปร/ค่าควบคุมทางวิศวกรรม เพื่อออกแบบระบบประกันคุณภาพ โดยใช้ตาราง QFD (Quality Function Deployment)		
เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการ ในหมวด	6. การจัดการกระบวนการ		
ชื่อหน่วยงาน	บริษัท เอส. เค. โพลีเมอร์ จำกัด		
ที่อยู่	166 ซอยเทียนทะเล 20 ถนนบางขุนเทียน-ชายทะเล แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150		
โทรศัพท์	02-892-1092-7	โทรสาร	02-892-1092-7
ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ)	นางสาวสุชาวดี ปรารค์จโรจน์	ตำแหน่ง	ผู้จัดการส่วนประกันคุณภาพ
	โทรศัพท์ 02-892-1092-7#164	โทรสาร	02-892-1092-7
	มือถือ 081-573-5721	อีเมล	suchawadee@skthai.com

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” (อย่างน้อย 1 ข้อ)

มีการรวบรวมความต้องการของลูกค้าทั้งภายนอกและภายใน แล้วนำความต้องการของลูกค้า (What) มาเป็นข้อกำหนดทางเทคนิคในการผลิต (How) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ร่วมกันในตาราง QFD เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างเป็นระบบ ตลอดจนมีการพิจารณาจากข้อมูลของบริษัทคู่แข่งมาเปรียบเทียบกับสมรรถนะ (Benchmarking) ประกอบการตัดสินใจในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ จากนั้นจะทำการวิเคราะห์ไปยังส่วนประกอบต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ในด้านคุณภาพที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

- 1) สามารถแปลงความต้องการของลูกค้ามาเป็นข้อกำหนดทางเทคนิคที่ใช้สำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างเป็นระบบ
- 2) สามารถออกแบบกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (ต้นทุนการผลิตต่ำ คุณภาพตรงความต้องการของลูกค้า)
- 3) ทีมงานได้ฝึกคิดวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของลูกค้ากับตัวแปรที่ต้องควบคุมในกระบวนการออกแบบ/ผลิต
- 4) สามารถผลิตสินค้าได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า 100% (โดยตรวจสอบจากรายการ Reject สินค้าตัวอย่าง ในรอบเดือน มี.ค.-พ.ค. = 0 ครั้ง/เดือน)

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดิโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง: การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของลูกค้ากับตัวแปร/ค่าควบคุมทางวิศวกรรม เพื่อ
ออกแบบระบบประกันคุณภาพ โดยใช้ตาราง QFD (Quality Function Deployment)
บริษัท เอส. เค. โพลีเมอร์ จำกัด

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

บริษัท เอส. เค. โพลีเมอร์ จำกัด เป็นหนึ่งในผู้นำในการผลิตชิ้นส่วนยางของไทย โดยเริ่มต้นจากบริษัท
ผู้ประกอบการขนาดเล็กในปี 1991 และในปัจจุบันเรามีพนักงานประมาณ 700 คน ที่ทำงานร่วมกันในการส่งมอบ
ชิ้นส่วนยางและชิ้นส่วนพลาสติกที่มีคุณภาพสำหรับยานยนต์, เครื่องใช้ไฟฟ้า, อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์, ยาและ
อุตสาหกรรมอื่นๆ

เราเชื่อมั่นในการบริหารจัดการแบบ Total Quality Management (TQM) ซึ่งได้มีการดำเนินการมานานกว่า
10 ปี ทำให้เราได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าทั่วโลก ในการให้บริการของเราในอุตสาหกรรมต่างๆ ภายใต้มาตรฐาน
ISO 9001:2015, IATF 16949:2016

วิสัยทัศน์

“เราเป็นองค์กรนวัตกรรมระดับโลก ผู้สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์โพลีเมอร์ ที่มีคุณค่าแก่นมนุษยชาติ”

วัฒนธรรม

“S.K. ไม่คิด ไม่พูด ไม่ทำ พฤติกรรม 6 ไม่ ไม่เป็นไร ไม่ใช่หน้าที่ ไม่มีเวลา ไม่ได้ ไม่รู้ ไม่กล้า”

พันธกิจ นโยบาย

1. ขยายฐานลูกค้าเข้าสู่อุตสาหกรรมใหม่และพื้นที่ทางภูมิศาสตร์เพื่อความมั่นคงทางธุรกิจ
2. การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าสูงและนวัตกรรมที่มีสิทธิบัตรเป็นของตนเอง
3. การเป็น OEM Subcontractor ให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและนึกถึงเราเป็นอันดับแรก
4. เพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในการบริหารจัดการ, มีความเป็นผู้นำและมีความสุขในการทำงาน
5. สร้างกิจกรรมทางสังคมที่จะคืนความสุขสู่สังคมและกลายเป็นองค์กรที่รักของชุมชน

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล :

ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงนั้น เราต้องมีการปรับตัวเพื่อให้อยู่รอดซึ่งการปรับตัวเพื่อให้อยู่
รอด คือ ต้องทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการของเราให้มากที่สุด

ดังนั้นผู้ผลิตจึงต้องมีการเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอก (What) ตลอดจน
ความสามารถของบริษัทคู่แข่งที่ทำได้ เพื่อนำความต้องการนั้น มาวิเคราะห์เป็นตัวแปรหรือค่าควบคุมทางวิศวกรรมที่
ใช้ในการผลิต (How) ในแต่ละขั้นตอนตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบ, การผลิต จนถึงขั้นตอนการส่งมอบ ในขั้นตอนการ
ออกแบบกระบวนการ เราจะต้องมีทีมงานที่เชี่ยวชาญในหลายๆด้าน เช่น ด้านการออกแบบแม่พิมพ์และทูลึง,
ออกแบบสูตรยางคอมพาวด์, ออกแบบกระบวนการผลิต, การออกแบบระบบการวัดและตรวจสอบ เป็นต้น ซึ่งทีม
ผู้เชี่ยวชาญต้องมีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของลูกค้า แม้ลูกค้าจะไม่ได้ พูดหรือเขียนเอาไว้ คือเราต้อง
ฟังให้ได้ยินในสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้พูด หรือลูกค้ามีความเจ็บปวด (Pain Point) เรื่องใดจากการทำงานในปัจจุบัน และนำ
ความต้องการนั้นมาวิเคราะห์เป็นตัวแปร/ค่าควบคุม เพื่อไปใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการโดยกำหนด

เป็นตารางความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของลูกค้ากับตัวแปร/ค่าควบคุม ซึ่งทีมงานเราเรียกตารางความสัมพันธ์นี้ว่า QFD2 และผลจากการวิเคราะห์ตามตาราง QFD2 จะทำให้เราสามารถออกแบบ แม่พิมพ์และทุลิ่ง สูตรยางคอมปาวด์ และวิธีการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำที่สุดและคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ

ในหลายๆครั้งที่เราวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของลูกค้ากับตัวแปร/ค่าควบคุม เราจำเป็นต้องมีองค์ความรู้อย่างหลากหลาย ต้องใช้ความสามารถในการเชื่อมโยง ความรู้ทางทฤษฎี ความรู้ทางเทคนิค วิศวกรรม ทำให้ทีมงานเราต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมมากมาย และนำความรู้ที่ได้มานั้นมาถ่ายทอดให้กับทีมงานทุกคน จึงทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆและมีความสุข ความสนุกในการทำงานเป็นอย่างมาก