

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การลดข้อร้องเรียนจากลูกค้าและค่าใช้จ่ายคุณภาพ ด้วยเครื่องมือควบคุมคุณภาพยุคใหม่
นักศึกษา	นายจักรกฤษณ์ ภูพานเพชร
รหัสประจำตัว	115070404005-6
ปริญญา	วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	วิศวกรรมอุตสาหการ
ปีการศึกษา	2552
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณฐา คุปต์ยี่เยียร

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อลดข้อร้องเรียนจากลูกค้า และค่าใช้จ่ายคุณภาพที่เกิดขึ้น ณ โรงงานตัวอย่างของบริษัทแห่งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยต้องการค้นหาสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์จนเป็นเหตุทำให้ลูกค้าร้องเรียน และสาเหตุของการปล่อยผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องออกสู่ตลาด ไปจนถึงลูกค้า และทำการหาแนวทางการแก้ไขและปรับปรุง โดยใช้เทคนิคเครื่องมือควบคุมคุณภาพยุคใหม่ (New QC Tools)

วิธีการดำเนินงานวิจัยเริ่มจากการศึกษาข้อมูลย้อนหลังของการร้องเรียนจากลูกค้า และค้นหาสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์โดยใช้แผนผังกลุ่มเชื่อมโยง (Affinity Diagram) จากนั้นทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของการปล่อยผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องออกสู่ตลาด ไปจนถึงลูกค้า ด้วยแผนผังความสัมพันธ์ (Relation Diagram) แล้วนำสาเหตุหลักของการปล่อยผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องออกสู่ตลาด ไปจนถึงลูกค้า มาทำการวิเคราะห์หาวิธีการแก้ไขปัญหาคด้วยแผนผังต้นไม้ (Tree Diagram) จากนั้นนำเข้าสู่ปฏิบัติการ แผนการแก้ไขและป้องกันร่วมกับแผนผังแมทริกซ์ (Matrix Diagram)

ผลที่ได้ทางผู้วิจัยสามารถทราบถึงสาเหตุหลักของการเกิดปัญหาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งก่อให้เกิดการร้องเรียนจากลูกค้า สามารถลดข้อร้องเรียนของการปล่อยผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องออกสู่ตลาด ไปจนถึงลูกค้า ได้จากเดิมเมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ.2551 จาก 3.83 ครั้งต่อเดือน ลดลงเหลือ 2.17 ครั้งต่อเดือน ลดลงจากเดิม 43.34 เปอร์เซ็นต์ และสามารถลดค่าใช้จ่ายคุณภาพที่เกิดขึ้น จากการจัดการลดข้อร้องเรียนจากลูกค้าได้ จากเดิมปีพ.ศ.2551 ค่าใช้จ่ายคุณภาพที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าร้องเรียนมีมูลค่า 43,417 บาทต่อเดือน ลดลงเหลือ 23,417 บาทต่อเดือน หรือลดลงจากเดิม 46.06 เปอร์เซ็นต์

คำสำคัญ : ข้อร้องเรียนจากลูกค้า, เครื่องมือควบคุมคุณภาพยุคใหม่, ผลิตภัณฑ์บกพร่อง, ค่าใช้จ่ายคุณภาพ

Thesis Title : CUSTOMER COMPLAINT AND QUALITY COST
REDUCTION WITH NEW QC TOOLS

Student Name : Mr. Jakkrit Phuphanpetch

Student ID : 115070404005-6

Degree Award : Master of Engineering

Study Program : Industrial Engineering

Academic Year : 2009

Thesis Advisor : Assistant Professor Dr. Natha Kuptasthien

ABSTRACT

This research aims to reduce the customer complaint and quality cost at an example factory. The researcher would like to seek the main causes of defective product and the cause of defect product delivery to the customer. Next step is to propose a problem solving activities by using New QC Tools.

The research processes started from study the data of customer complaint and find out the cause of defective product by using Affinity Diagram. Analyzed the cause of allowance of the defective product to the customer by using Relation Diagram. Then used the Tree Diagram and the Matrix Diagram to solve the problem of the allowance of the defective product to the customer. And went to the process of solving and protecting.

The result of the research showed main causes of defects that cause the customer complaint, can reduce customer complaint of allowance of the defective product to the customers compared to 2008, from 3.83 times/month remain 2.17 times/month became lower 43.34% and can reduce the quality cost. From the customer complaint reduction in 2008, the quality cost that the customer complaint was 43,417 baht/month remain 23,417 baht/month became lower 46.06%

Keywords: Customer Complaint, New QC Tools, Defective Product, Quality Cost

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.ณฐา คุปต์ยงธีร อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.ศิวกร อ่างทอง ดร.ระพี กาญจนะและ ดร.อรรคเจตต์ อภิขจรศิลป์ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้แนวคิดและคำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ โรงงานตัวอย่าง คณะผู้บริหารและพนักงานทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งได้แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ และที่สำคัญที่สุดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดาและมารดาของผู้วิจัยที่กรุณาให้กำลังใจต่อการศึกษาของผู้วิจัยตลอดมา รวมถึงไปถึงอาจารย์ทุกท่านที่ให้การอบรมสั่งสอนจนสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์

จักรกฤษณ์ ภูพานเพชร

3 ตุลาคม 2552

