

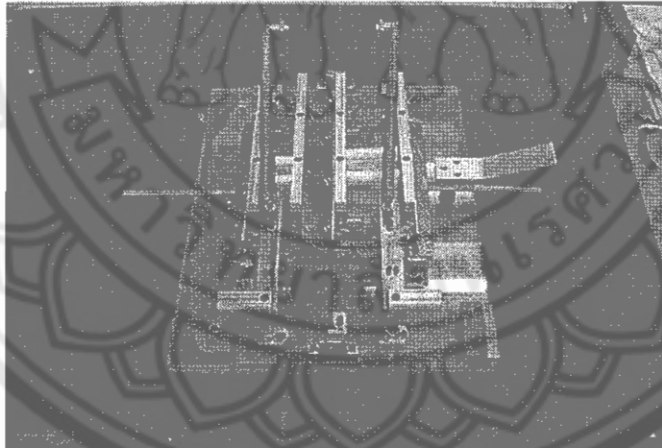
บทที่ 2 หลักการและทฤษฎี

2.1 ทฤษฎีของ Jig

Jig คือ อุปกรณ์ชนิดหนึ่งที่ใช้จับยึดกับผลิตภัณฑ์ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการทำงาน มีความทนแข็งแรง ทำความสะอาดได้ง่าย และที่สำคัญ คือต้องไม่ทำให้ผลิตภัณฑ์มีรอยขีดข่วน ช้ำ รูดเสียหาย Jig มีหลายรูปแบบ แล้วแต่ลักษณะของผลิตภัณฑ์นั้น มีรูปร่างอย่างไร Jig ก็จะมีรูปร่างที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์นั้น

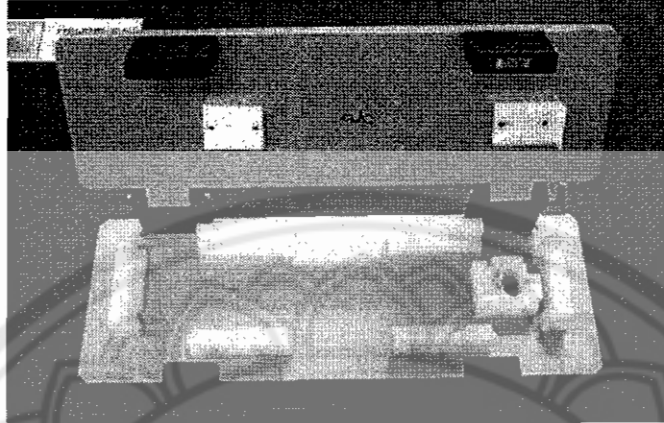
2.2 ประเภทของ Jig

2.2.1. PCB-CUT ใช้สำหรับหักแผ่น PCB



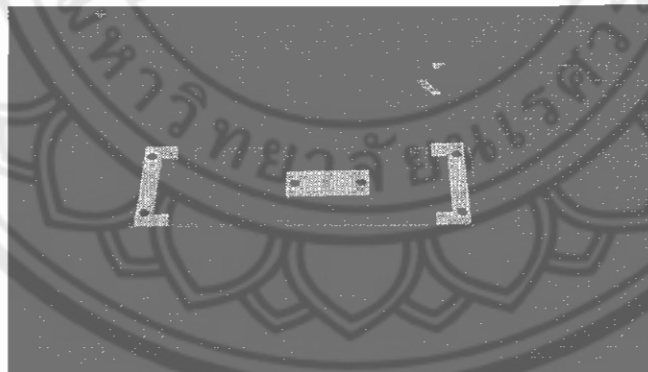
รูปที่ 2.1 แสดงรูป PCB-CUT

2.2.2. Melting ใช้สำหรับจับยึดเพื่อหลอมพลาสติกกับพลาสติกให้ติดกันโดยใช้ความร้อน



รูปที่ 2.2 แสดงรูป Holder grille for melt

2.2.3. Holder Jig ใช้สำหรับรองชิ้นส่วน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการประกอบ



รูปที่ 2.3 แสดงรูป Support panel

2.2.4. Jig Support Grille ใช้สำหรับรองหน้ากากของผลิตภัณฑ์เพื่อสะดวกในการทำงาน ขณะประกอบ



รูปที่ 2.4 แสดงรูป Support grille for assembly



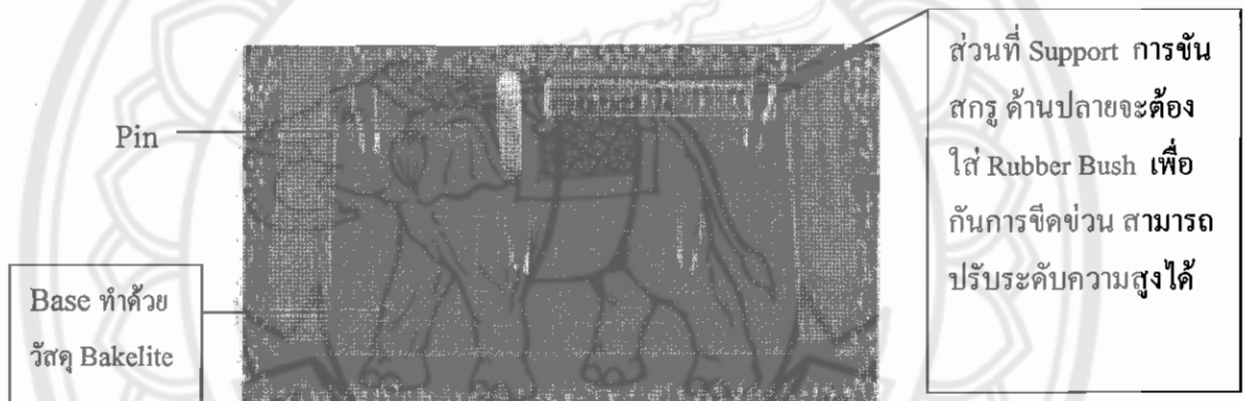
2.3 Jig Support

Jig Support จะมี Jig Support Grille โดยเฉพาะ และจะมี Jig Support ทั่วไป

2.3.1 Jig Support Grille

ซึ่งการเลือกใช้จึงต้องพิจารณาถึงคุณภาพ และต้นทุน ในการที่เป็นการประกอบนั้นมักจะมีการขบวนการขันสกรูอยู่ด้วย ดังนั้นจึงต้องพิจารณาดำเน่ง Support ของ Pin ด้วย ควรระวัง ขณะขันสกรูไม่ควร ให้ Grille หลุด หรือเอียง เพราะจะทำให้สกรูที่ขันไม่ได้ระยะที่กำหนด

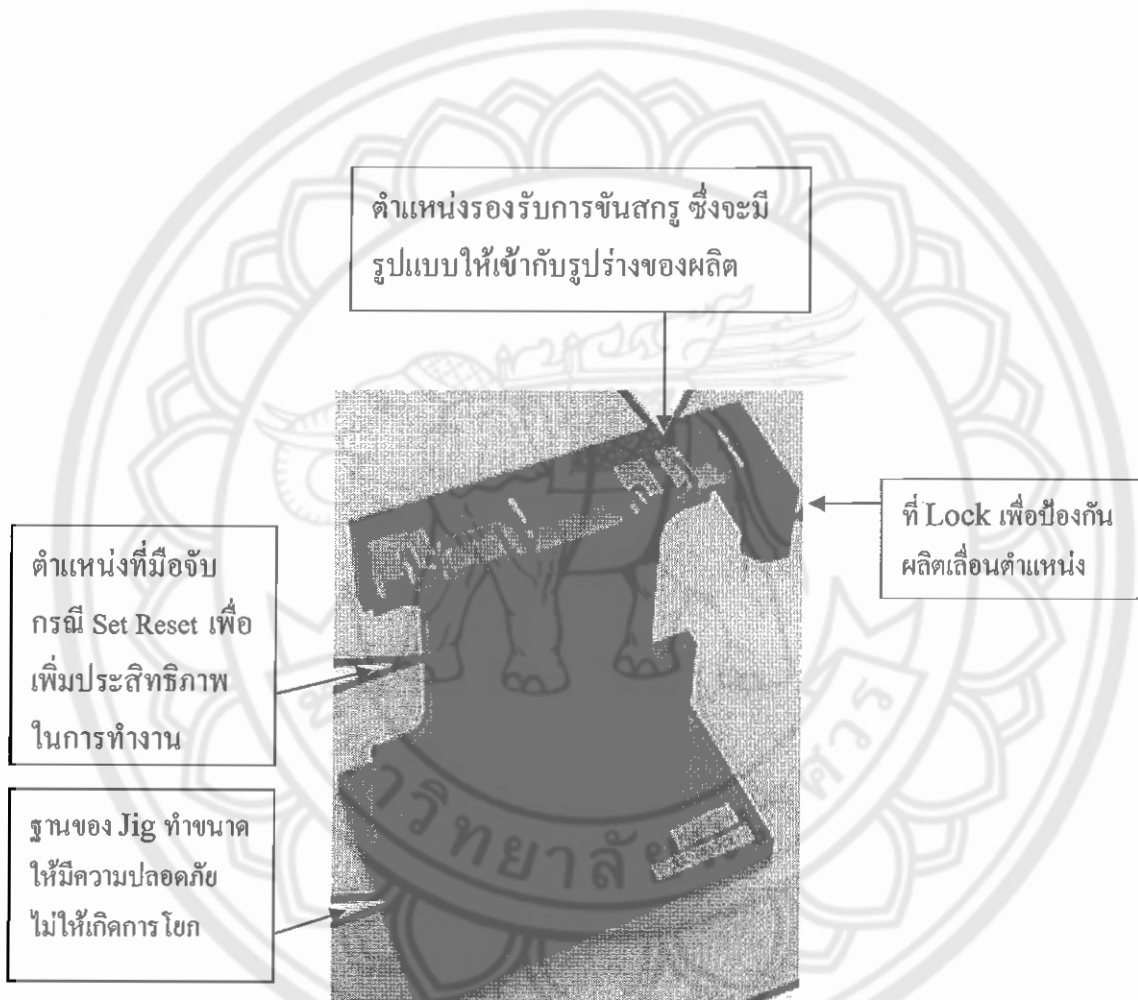
Pin ป้องกันการใส่ผิด หรือใส่กลับด้าน จึงทำขึ้นเพื่อให้เท่ากับขนาด และรูปร่างของช่องที่จะใส่



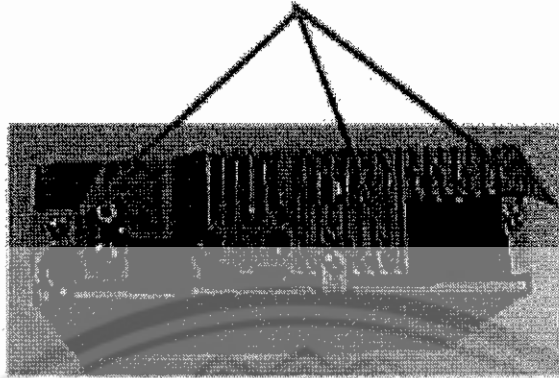
รูปที่ 2.5 แสดงรูป Jig Support Grille

2.3.2 Jig Support การขันสกรู

เป็นตัวรองรับบริเวณที่มีการขันสกรู เพื่อป้องกัน PCB Unit เปลี่ยนรูปหรือฉีกกระแตก และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานในการ Set Reset จึงได้ทำตำแหน่งมือจับ รวมทั้งได้ทำการตรวจสอบค่า Torque และความยาวของสกรูดัวย และทำโครงสร้างให้มีระบบการ Lock ผลิตกัณฑ์ เพื่อคำนึงถึงความปลอดภัยจากการเลื่อนตำแหน่งของผลิตกัณฑ์

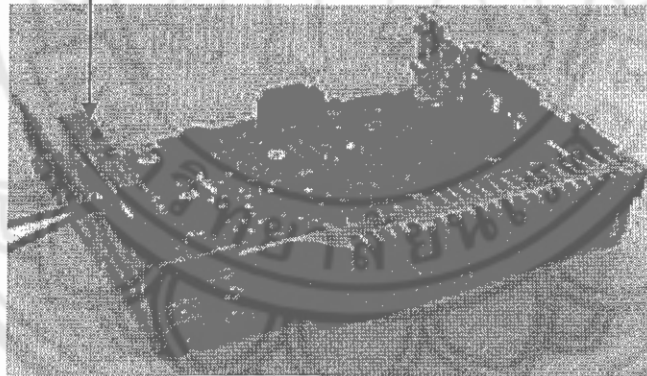


รูปที่ 2.6 แสดงรูป Jig Support การขันสกรู



รูปที่ 2.7 แสดงรูป ตัวอย่างตำแหน่งที่ขึ้นสกรู

ระวางชิ้นส่วนที่มีระดับสูง
ที่ประกอบมาแล้ว



รูปที่ 2.8 แสดงรูป ตัวอย่างงานที่ Setting

2.3.3 Screw Checker Jig

จากการศึกษาทฤษฎีการออกแบบ Jig Support การขันสกรู จึงได้ออกแบบ Screw Checker Jig ขึ้นเพื่อตรวจสอบการขันสกรูของผลิตภัณฑ์เครื่องรับสัญญาณเสียง และภาพจากดาวเทียม (XM-TUNER) โดยทำการวัดขนาด และตำแหน่งสกรูของผลิตภัณฑ์

Screw Checker Jig คือ jig ที่ใช้ตรวจสอบสกรูจากผลิตภัณฑ์ของเครื่องรับสัญญาณเสียงจากดาวเทียมว่าพนักงานได้ติดสกรูครบตามกำหนดหรือไม่

Screw Checker Jig เป็น Jig ประเภท Holder Jig คือ ออกแบบให้มีการใช้งานแบบจับยึดผลิตภัณฑ์เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการทำงาน



รูปที่ 2.9 แสดงรูปร่างของ Jig ที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์นั้น

2.4 การบริหารและควบคุมคุณภาพ

องค์การมีองค์ประกอบซ้อนกันอยู่ 3 ระดับ ระดับพื้นฐานคือระดับบุคคลหรือสมาชิกขององค์การ ระดับที่สองคือระดับหลาย ๆ คนมาทำงานร่วมกันหรือระดับทีมและระดับหลาย ๆ ทีมมาทำงานร่วมกันเรียกระดับ "องค์การ" ดังนั้นปัญหาในการควบคุมคุณภาพที่สำคัญที่สุดคือ ปัญหาอันมีสาเหตุจากสมาชิกในองค์การหรือระดับบุคคลนั่นเอง (การทำกิจกรรม 5ส. จนได้นิสัยคือเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพมากในการพัฒนาบุคคลในองค์การ)

เป้าหมายสำคัญของการบริหารงานคุณภาพในองค์การคือ

1. จัดตั้งระบบ P-D-C-A ในทุกระดับ
2. ดำเนินการให้เป็นปกติวิสัย บูรณาการหรือรวมเข้าไปในวิถีชีวิตการทำงานจนถึงขั้นที่เรียกว่าเป็นนิสัย

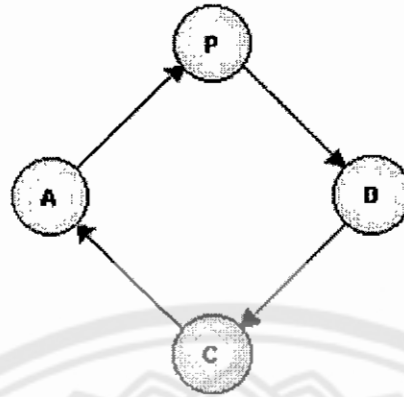
การที่องค์กรจะมีนิสัยถึงขั้นตระหนักต่อระบบ P-D-C-A ได้ ต้องขึ้นอยู่กับนิสัยของทีม และการที่ทีมจะมีนิสัยได้ก็ต้องพึ่งพิงสมาชิกของทีมซึ่งก็คือบุคคล นั่นเอง

กิจกรรมหลักที่ถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาให้คนพัฒนาตนเองจนถึงขั้นเป็นนิสัยคือ กิจกรรม 5 ส. ซึ่งมีขั้นตอนหลัก 3 ขั้น ตอนคือ POE ดังนี้

1. การเตรียมการ (Preparation : P)
2. การดำเนินการ (Operation : O)
3. การติดตามประเมินผล (Evaluation : E)

การวางแผน (Plan : P)

จุดเริ่มต้นสำคัญของการบริการจัดการทุกประเภททุกชนิด ต้องเริ่มต้นจากการวางแผนก่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการควบคุมคุณภาพ ซึ่งมีวงจรอยู่ 4 ประการคือ การวางแผน (PLAN : P) ปฏิบัติตามแผน (DO : D) ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (CHECK : C) และการปรับปรุงแก้ไขหรือจัดทำคู่มือไว้ใช้ในครั้งต่อไป (ACT : A)



รูปที่ 2.10 แสดงรูปการวางแผนการควบคุมคุณภาพ

การวางแผนมีลักษณะเหมือนกับการแก้ปัญหา ซึ่งตามปกติปัญหาจะมีอยู่ 3 ประเภทหลัก คือ

1. ปัญหาขัดข้อง (Summative Problem) เป็นปัญหาที่ทราบเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการแล้วว่า ผลผลิตที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งถือว่ามันขัดข้องไปแล้ว
2. ปัญหาป้องกัน (Preventive Problem) เป็นปัญหาที่ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะสิ้นสุดการดำเนินการ กล่าวคือ ยังมีเวลาเหลือพอที่จะแก้ไขหรือป้องกัน แต่การที่จะทราบปัญหาประเภทนี้ได้ ต้องมีการกำกับควบคุมการดำเนินการอย่างใกล้ชิด มิใช่ไปประเมินผลหรือตรวจสอบเอาเมื่อสิ้นสุดโครงการหรือสิ้นสุดกระบวนการ
3. ปัญหาพัฒนา (Development Problem) เป็นปัญหาที่ต้องการยกเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ให้สูงขึ้นจากเดิม

จึงอาจกล่าวได้ว่าการวางแผนคือจุดเริ่มต้นของการควบคุมคุณภาพ

ขั้นตอนสำคัญในการปรับปรุงแก้ไขผลลัพธ์ไม่พึงประสงค์มีดังนี้

ขั้นที่ 1 ต้องรู้หรือต้องกำหนดไว้ล่วงหน้าก่อนว่า ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ (Desired Outcome) คืออะไร โดยอย่างน้อยต้องกำหนดดังนี้

1.1. องค์ประกอบ หรือข้อกำหนดของผลลัพธ์นั้นต้องมีอะไรบ้างทั้งเชิงกายภาพ หรือเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เช่น การคัดเลือกการให้บริการที่มีคุณภาพของพนักงานอาจกำหนดผลลัพธ์ ดังนี้

ข้อกำหนด	เชิงกายภาพ (หรือปริมาณ)	เชิงคุณภาพ
องค์ประกอบของพนักงาน		
1. สูง	1. 160 ซม. +	1. -
2. น้ำหนัก	2. 50-55 กก.	2. -
3. คุณวุฒิ	3. ปวช. +	3. -
4. ประสบการณ์	4. 3ปี +	4. -
ฯลฯ		
กระบวนการบริการ		
1. ได้ใจ	1. 1 ครั้ง	1. สุภาพ
2. ยิ้ม	2. 3 ครั้ง	2. ตรงใจ
3. ให้คำแนะนำ	3. -	3. ตามที่ลูกค้าต้องการ
4. รับคำสั่ง	4. -	4. อย่างตั้งใจ
5. ทบทวนคำสั่งลูกค้า	5. 1-2 ครั้ง	5. -
6. จบบันทึก	6. ไม่เกิน 1 นาที	6. -
ฯลฯ		

ตารางที่ 2.1 แสดงตารางองค์ประกอบของผลลัพธ์ เชิงกายภาพและเชิงคุณภาพ

จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่ามีข้อกำหนด คือ

ข้อกำหนดของปัจจัยนำเข้าหรือ ตัวพนักงาน (Input Specification) และข้อกำหนดของกระบวนการ (Process Specification) โดยข้อกำหนดบางข้อกำหนดสามารถกำหนดเกณฑ์เทียบวัดหรือเกณฑ์มาตรฐานได้ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ แต่บางข้อกำหนดสามารถกำหนดได้ไม่ครบหรือได้แต่เพียงบางส่วน

ขั้นที่ 2 เก็บข้อมูลตามข้อกำหนดให้ครบถ้วนว่ามีการควบคุมให้เป็นไปตามเกณฑ์ เทียบวัดหรือมาตรฐานหรือไม่ และต้องมั่นใจว่าเครื่องมือที่จะใช้เก็บหรือวัดนั้นเป็นเครื่องมือที่มีความเที่ยงตรง

ขั้นที่ 3 นำข้อมูลขั้นที่ 2 มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ ผลต่างของข้อมูล ถือเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไข

ขั้นที่ 4 นำปัญหาในขั้นที่ 3 มาเขียนเป็นรูปประโยคให้ชัดเจน เช่นในกรณีนี้มีกระบวนการให้บริการ 6 ขั้นตอน ถ้าปรากฏว่าพนักงานไม่ปฏิบัติตามขั้นที่ 5 ของกระบวนการ คือ ทบทวนคำสั่งของลูกค้า ปัญหาอาจเขียนเป็นรูปประโยคได้ในสองลักษณะคือประโยคปัญหาแรก "พนักงานปฏิบัติไม่ครบตามกระบวนการที่กำหนด" ประโยคปัญหาที่สอง "พนักงานไม่ทบทวนคำสั่งของลูกค้า" จากรูปประโยคปัญหาข้างต้นจะเห็นว่าประโยคที่สองมีความชัดเจนเจาะจงมากกว่า คือ รู้ว่ากระบวนการให้บริการที่ไม่ครบคือการไม่ทบทวนคำสั่งของลูกค้า จึงควรใช้ประโยคปัญหาที่สองจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการแก้ไขหรือพัฒนาได้ดีกว่า

ขั้นที่ 5 นำประโยคปัญหามาวิเคราะห์สาเหตุว่า เหตุใดจึงทำให้เกิดปัญหาเช่นนั้น วิธีที่นิยมใช้ในการวิเคราะห์ปัญหา คือ การวิเคราะห์โดยผังก้างปลา หรือ ISHIKAWA Diagram ตามชื่อผู้คิดค้น วิธีการเขียนผังก้างปลา คือ วาดรูปสามเหลี่ยมเป็นหัวปลาแล้วให้ใส่ประโยคปัญหาลงไป และลากก้างปลาออกมาจากแกนตัวปลา ก้างปลาหนึ่งก้างเป็นหนึ่งสาเหตุ และอาจเป็นไปได้ว่าในแต่ละก้างอาจมีก้างฝอย หรือสาเหตุย่อยได้ ซึ่งตามตัวอย่างนี้อาจมีสาเหตุหลัก 2 สาเหตุ คือ

1. ตัวพนักงานซึ่งถือเป็นปัจจัยนำเข้า
2. กระบวนการให้บริการ ดังรูปตัวอย่างดังนี้



รูปที่ 2.11 แสดงรูปการวิเคราะห์แผนผังก้างปลา

ขั้นที่ 6 นำสาเหตุของปัญหามากำหนดวิธีการแก้ปัญหาให้ครบทุกสาเหตุ หรือ "กำหนดวิธี
 เภาให้ถูกที่คัน" นั่นเอง

ขั้นที่ 7 นำแผนที่กำหนดวิธีการแก้ไขปัญหานี้ไปดำเนินการแก้ไขและเข้าวงจร P-D-C-A
 อีกรอบหนึ่ง

การปฏิบัติตามแผน (DO : D)

เมื่อทำการวางแผนเสร็จแล้ว ขั้นที่ 2 ของการควบคุมคุณภาพคือการนำแผนไปสู่การ
 ปฏิบัติ ซึ่งอาจแสดงเป็นตารางหรือผังภาพ ได้ดังนี้

ผังการปฏิบัติตามแผน

การควบคุมคุณภาพเรื่อง.....(ระบุชื่อปัญหา).....

วัตถุประสงค์หลัก.....(ระบุสภาพที่ปัญหาได้ถูกแก้ไข/พัฒนาแล้ว).....

ชื่อสาเหตุปัญหา	วัตถุประสงค์ เฉพาะ	กิจกรรมแก้ไข สาเหตุ	ตัวชี้วัดสาเหตุได้รับการแก้ไข	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

ตารางที่ 2.2 แสดงตารางผังการปฏิบัติตามแผน

ช่องที่ (1) เมื่อวิเคราะห์สาเหตุหลักและสาเหตุย่อยได้แล้วก็นำชื่อสาเหตุมาเขียนลงใน
 ช่องที่ 1

ช่องที่ (2) เขียนวัตถุประสงค์เฉพาะ หรือประโยคที่แสดงให้เห็นว่าสาเหตุย่อยได้ถูกแก้ไข
 หรือทำให้ดีขึ้นกว่าเดิมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (ถ้าวัดได้ทั้ง 2 แบบ) หรือแบบใดแบบ
 หนึ่งแล้วแต่กรณี

ช่องที่ (3) ระบุกิจกรรมที่จะทำให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์เฉพาะ ซึ่งอาจเป็น
 กระบวนการสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน หรือมีกริยามากกว่าหนึ่งกริยานั่นเอง

ช่องที่ (4) ระบุตัวชี้วัดที่ใช้งบชี้ว่าปัญหาได้รับการแก้ไข หรือจัดทำให้ดีขึ้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดเจน สามารถตรวจประเมินหรือวัดได้จริง

ช่องที่ (5) ระบุระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการว่าใช้เวลาเท่าใดในการดำเนินกิจกรรม

ช่องที่ (6) ระบุตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ

ตัวอย่าง

การควบคุมคุณภาพ เรื่อง การแก้ปัญหา "พนักงานไม่ทบทวนคำสั่งลูกค้า"
วัตถุประสงค์ "เพื่อให้พนักงานทบทวนคำสั่งของลูกค้า"

ชื่อสาเหตุปัญหา	วัตถุประสงค์เฉพาะ	กิจกรรมแก้สาเหตุ	ตัวชี้วัดสาเหตุได้รับการแก้ไข	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
<u>สาเหตุเกี่ยวกับตัวพนักงาน</u> พนักงานลืมขั้นตอนการให้บริการ	เพื่อป้องกัน การลืมขั้นตอนการให้บริการของพนักงาน ทั้ง 10 คน	1) เขียนขั้นตอนการให้บริการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร 2) ก่อนเข้าปฏิบัติงานพนักงานต้องทบทวนขั้นตอนให้ถูกต้องครบถ้วน	1) มีคู่มือระบุขั้นตอนการให้บริการ 5 ขั้นตอน จำนวน 10 ฉบับ 2) พนักงาน 10 คน ท่องขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ครบทั้ง 5 ขั้นตอน	2 วัน ระหว่างวันที่..... 1 วัน หลังจากมีคู่มือปฏิบัติงาน	หัวหน้าพนักงาน ระบุชื่อ..... พนักงานทั้ง 10 คน ระบุชื่อ.....
<u>สาเหตุเกี่ยวกับกระบวนการ</u> ไม่มีคู่มือเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	เพื่อให้มีคู่มือในการปฏิบัติงาน	ใช้กิจกรรมตามข้อ 1)	ใช้ตัวชี้วัดเดียวกัน	-	-

ตารางที่ 2.3 แสดงตารางตัวอย่างผังการปฏิบัติตามแผน

จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า สาเหตุไม่ว่าจะเป็นเกี่ยวกับตัวพนักงาน หรือเกี่ยวกับกระบวนการ ล้วนแต่เป็นสาเหตุหลักเดียวกัน การใช้กิจกรรมแบบเดียวกันก็สามารถแก้ไขทั้งสองสาเหตุดังกล่าว

การตรวจสอบ (Check : C)

ในการควบคุมคุณภาพโดยใช้วงจรที่เรียกว่า วงจรเดมिंगส์ (Demings Circle) ตามชื่อ เจ้าของผู้คิดค้น ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ และการแก้ไขปรับปรุง (P-D-C-A) ซึ่งได้กล่าวถึงการวางแผน การปฏิบัติตามแผนไปแล้วนั้น ขั้นตอนที่มีความสำคัญมากอีกขั้นตอนหนึ่งคือการตรวจสอบ การตรวจสอบแบ่งออกเป็นสามช่วง คือ ช่วงที่หนึ่งก่อนเอาแผนไปปฏิบัติเป็นการตรวจสอบความพร้อม เมื่อพร้อมแล้วก็ลงมือปฏิบัติตามแผน ช่วงที่สองเป็นการตรวจสอบระหว่างดำเนินการเพื่อประเมินว่าเสร็จตามขั้นตอนที่วางไว้หรือไม่ ทันตามกำหนดในแต่ละขั้นไหม เพื่อแก้ไขปรับปรุง มีปัญหาเกิดขึ้นหรือไม่เพื่อทำการแก้ไขปัญหาหรือป้องกันผลผลิตหรือการให้บริการที่ไม่พึงประสงค์ ช่วงที่สาม เป็นการตรวจสอบว่าผลผลิตที่เกิดขึ้นนั้นเป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ หลักในการตรวจสอบที่สำคัญแบ่งเป็น 2 แบบคือ

การตรวจสอบ "ผลผลิต" และในกรณีที่ธุรกิจหรือกิจการเป็น "บริการ" ก็เป็นการตรวจสอบ "บริการ" ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ตรวจสอบ เพื่อรูปร่างของผลผลิต ในกรณีเป็นบริการก็ตรวจสอบคุณลักษณะการให้บริการ โดยเทียบกับรูปร่างผลผลิตหรือคุณลักษณะบริการที่ต้องการให้เกิดตามที่กำหนดไว้ในแผนหรือไม่
2. ตรวจสอบ รูปร่างของผลผลิตหรือบริการ เพื่อพิสูจน์ว่าในการนำแผนไปปฏิบัตินั้นก่อให้เกิดผลตามที่ต้องการในรายละเอียดจริง เช่น น้ำหนัก ปริมาณ ปริมาตร โดยกำหนดหน่วยนับหรือหน่วยวัดจะใช้เป็น ลิตร นิ้ว เซนติเมตร หรือกิโลกรัม ให้ชัดเจน
3. ตรวจสอบคุณภาพ เป็นการพิสูจน์ทราบว่าผลผลิตหรือบริการของเราสามารถสร้างความพอใจให้กับลูกค้าของเราได้หรือไม่

การที่จะตรวจสอบ ตรวจสอบวัดและตรวจสอบคุณภาพได้ต้องมีการกำหนดเป้าหมาย 3 ลักษณะคือ ข้อกำหนดหรือสเป็ค เกณฑ์มาตรฐาน และกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่จะใช้บริการหรือสินค้าไว้ล่วงหน้า

การปรับปรุงแก้ไขหรือจัดทำคู่มือ (Act : A)

หลังจากนำแผนไปปฏิบัติ ก็จำเป็นที่จะต้องคอยกำกับตรวจสอบควบคุมว่าได้มีการนำแผนไปปฏิบัติตามขั้นตอนที่วางไว้ล่วงหน้าหรือไม่ ถ้าไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามขั้นตอนที่วางไว้หรือตามเป้าหมายที่วางไว้ ถือเป็น การปรับปรุงแก้ไขในระหว่างดำเนินการ (Ongoing) และเมื่อดำเนินการตามแผนจนเสร็จสิ้นแล้วจะปรากฏผลสองลักษณะ คือ

1. ผลผลิต หรือการให้บริการ (ถ้าเป็นการให้บริการ) มีปัญหาอย่างไรหรือไม่ ถ้ามีปัญหาไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ก็ต้องแก้ไขปรับปรุงเพื่อป้องกันมิให้ปัญหานั้นเกิดซ้ำอีก

2. ผลผลิต หรือ การให้บริการ เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้และลูกค้าหรือผู้ใช้ผลผลิตมีความพึงพอใจ ก็ให้จัดบันทึกกระบวนการผลิตหรือให้บริการ ตลอดจนวัตถุประสงค์หรือปัจจัยที่ใช้ไว้ว่า ในการดำเนินการที่ก่อให้เกิดผลครั้งนี้มีกระบวนการและวัตถุประสงค์ใดบ้าง เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น การบันทึกไว้เช่นนี้ถือว่าการจัดทำคู่มือปฏิบัติที่ป้องกันผลไม่พึงประสงค์ เช่น ถ้าใช้คนที่มีคุณลักษณะแบบที่กำหนดไว้ในคู่มือและมีขั้นตอนครบถ้วนตามที่บันทึกไว้ในคู่มือ ผลผลิตที่เกิดขึ้นจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ถ้าปฏิบัติตามข้อกำหนดในคู่มือครบถ้วนตามเกณฑ์มาตรฐานที่วางไว้ก็น่าที่จะก่อให้เกิดผลเช่นเดียวกันด้วย ถือว่าเป็นการบริหารความเสี่ยงอย่างหนึ่ง เพราะถ้าลองทำวิธีการอื่นผลอาจจะออกมาไม่เหมือนเดิมก็ได้