

บทที่ 3

การดำเนินงานวิจัย

ศึกษารายละเอียดของบริษัท และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยเดินทางไปสำรวจรายละเอียดด้านต่าง ๆ ของ "บริษัท พิษณุไทย ออแกนิค จำกัด" และเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปวางแผนการควบคุมคุณภาพของวัตถุดิบ, กระบวนการผลิต, ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป แผนการใช้วัตถุดิบ และการจัดเก็บสินค้า หลังจากนั้นทดลองใช้ระบบการควบคุมคุณภาพ แผนการใช้วัตถุดิบและใช้ระบบการจัดเก็บสินค้าที่ได้จัดทำขึ้น รวมทั้งทำการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป โดยมีรายละเอียดแสดงวิธีการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ขั้นตอนการวางแผน (Plan)

3.1.1 ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ในด้านของวัตถุดิบ กระบวนการผลิต และผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1.1.1 วัตถุดิบ (Input)

ก. การตรวจรับวัตถุดิบ : เพื่อให้ทราบว่าวัตถุดิบที่ได้รับเข้ามาในกระบวนการผลิตมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่ทางบริษัทได้กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งวิธีการตรวจรับวัตถุดิบมีความถูกต้องเหมาะสมเพียงใด

ข. มีการวางแผนการใช้และการสั่งซื้อวัตถุดิบหรือไม่

3.1.1.2 กระบวนการผลิต (Process)

ก. ศึกษารายละเอียดของกระบวนการผลิต เพื่อหาจุดบกพร่องที่เป็นสาเหตุทำให้ผลิตภัณฑ์ไม่มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

ข. ในกระบวนการผลิต ได้มีการตรวจสอบในแต่ละขั้นตอนการผลิตหรือไม่

ค. ก่อนการบรรจุหีบห่อมีการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์อีกครั้งหรือไม่

3.1.1.3 ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป (Out Put)

มีการวางแผนการควบคุมคุณภาพด้านการบรรจุหีบห่อและการขนส่งหรือไม่

ผลิตภัณฑ์ก่อนนำออกจำหน่าย ได้มีการตรวจสอบคุณภาพอีกครั้งก่อนนำส่งลูกค้าหรือไม่

ก. ผลិតภักษณ์ผลิตได้ตามความต้องการของลูกค้ำหรือไม่

3.1.2 วิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากเก็บรวบรวมข้างต้นมาวิเคราะห์หาจุดและสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในกระบวนการผลิต

3.1.3 การวางแผนการควบคุมคุณภาพ นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาใช้ในการทำแผนผังการตรวจสอบ เพื่อทำให้ทราบว่ามีกรตรวจสอบบริเวณใด อย่างไร มีจุดใดเป็นจุดตรวจสอบหลักหรือจุดตรวจสอบย่อย

3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (DO) เป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผนที่ได้วางไว้ โดยมีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

3.2.1 ชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ต่อผู้บริหารของทางบริษัทให้รับทราบเพื่อขอความร่วมมือ และขออนุมัติให้สามารถดำเนินงานได้จริงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้วางไว้

3.2.2 ปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงานที่ได้วางไว้ และทำการบันทึกข้อมูลในเชิงปริมาณระหว่างการทำงาน

3.2.3 เก็บรวบรวมข้อมูลในการปฏิบัติงานทั้งหมด ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปวิเคราะห์แล้วนำไปเปรียบเทียบกับตารางมาตรฐานเพื่อสรุปผลการดำเนินงาน

3.3 ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) เป็นขั้นตอนการประเมินผลงานที่ได้ปฏิบัติ โดยการนำข้อมูลในขั้นตอนการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์และสรุปผล ในขั้นตอนนี้สามารถใช้หลักการทางสถิติและตารางมาตรฐานการตรวจสอบเข้ามาช่วยเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน

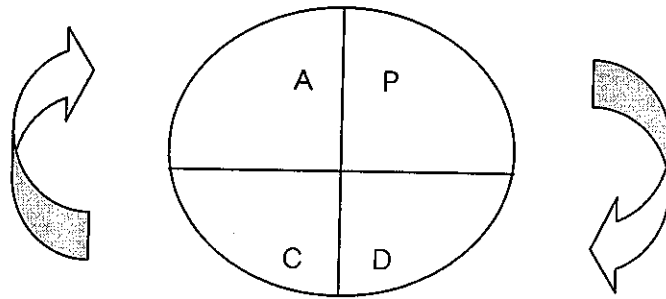
3.4 ขั้นตอนการปรับปรุง (Action) เป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องมาจากขั้นตอนการตรวจสอบ ซึ่งสามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเด็น ดังต่อไปนี้

3.4.1 ถ้าผลสรุปของการปฏิบัติงานตรงตามมาตรฐาน แสดงว่าวิธีการปฏิบัติงานนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ และสามารถนำการปฏิบัติงานครั้งนั้นมาทำเป็นมาตรฐานสำหรับการดำเนินงานครั้งต่อไป

3.4.2 ถ้าผลสรุปของการปฏิบัติงานไม่ตรงตามมาตรฐาน ให้ทำการแก้ไขปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่โดยเริ่มทำตั้งแต่ขั้นการวางแผนใหม่อีกครั้งหนึ่ง

แผนการดำเนินการทั้งหมดสามารถสรุปได้ดังรูปที่ 3.4 โดยที่

| | |
|-----------|---------------------|
| P: Plan | (ขั้นการวางแผน) |
| D: Do | (ขั้นการปฏิบัติงาน) |
| C: Check | (ขั้นการตรวจสอบ) |
| A: Action | (ขั้นการปรับปรุง) |



รูปที่ 3.1 วัฏจักรเดมिंग (Deming)

3.5 ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐาน ในการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น หากกระบวนการผลิตสามารถผลิตภักณฑ์ได้คุณภาพตรงตามเป้าหมาย หรือ สูงกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ให้นำวิธีการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นมาตรฐาน

เพื่อใช้เป็นแบบแผนในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป แต่ในการปฏิบัติงานควรมีการตรวจสอบคุณภาพอยู่เสมอ เพื่อตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานของบริษัทมีคุณภาพตรงตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่