

โครงการการศึกษาการส่งมอบสินค้าล่าช้าของบริษัทผู้ผลิตแม่พิมพ์

กรณีศึกษา บริษัท หยู ซิน โมลด์ เทคโนโลยี จำกัด

นางสาวเกศราภรณ์ ลิ้มเจริญ รหัสนิสิต 60090013, กัปตัน ภูเก็ต อยู่สุข

บทคัดย่อ

ปัจจุบันบริษัทผู้ผลิตสำหรับงานโลหะ การผลิต การซ่อมแซม และการหล่อแม่พิมพ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นบริษัทกรณีศึกษาประสบปัญหาด้านการส่งมอบล่าช้ากว่ากำหนดเวลาที่วางแผนไว้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของการส่งมอบล่าช้า และหาแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท โดยนำเครื่องมือฟังก์ชันการวิเคราะห์สาเหตุการส่งมอบล่าช้า เมื่อทราบสาเหตุของปัญหาความล่าช้าในการส่งมอบงาน จึงนำเครื่องมือการบริหารงานตามวงจรคุณภาพ PDCA มาทำการประเมินข้อมูลโดยเน้นการวิเคราะห์ไปที่กระบวนการขั้นตอนการทำงานและการสื่อสาร เนื่องจากเป็นปัญหาที่ทางบริษัทสามารถจัดการกับปัญหาได้ทันที

จากการศึกษาข้อมูล พบว่า บริษัทมีการผลิตแบบ Make to Order ซึ่งการกำหนดเวลาส่งมอบของงานที่รับมานั้นจะต้องทราบความสามารถในการผลิตที่เหลืออยู่เพื่อกำหนดระยะเวลาส่งมอบที่เหมาะสมได้ ผลการวิเคราะห์ พบว่าสาเหตุหลักเป็นผลมาจากกระบวนการสื่อสาร พนักงานมีการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารไม่ตรงกัน การขาดการประสานงานระหว่างแผนก แต่ละแผนกมีการทำงานเฉพาะในส่วนที่ตัวเองรับผิดชอบเท่านั้น รวมถึงการสื่อสารระหว่างองค์กร เช่น ลูกค้า ผู้จัดหา บางครั้งอาจเกิดการสื่อสารไม่ตรงกัน ไม่เข้าใจและไม่ทำการแก้ไขในขณะนั้น ทำให้เกิดความผิดพลาดในขั้นตอนต่อไปโดยงานวิจัยนี้ได้ประยุกต์ใช้ความรู้ทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเสนอแนะแนวทางการแก้ไข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการดำเนินงาน ไม่ให้เกิดการส่งมอบงานที่ล่าช้า ลดความผิดพลาดในการทำงาน ดังนั้น ทางบริษัทควรปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเริ่มจากภายในองค์กร การจัดประชุมอบรมพนักงาน เพื่อพูดคุยทำความเข้าใจให้ตรงกัน การประสานงานในแต่ละแผนกให้ทำงานร่วมกัน ป้องกันการเกิดความผิดพลาด ตลอดจนการทำงานอย่างรอบคอบ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทนำ (INTRODUCTION)

บริษัท หยู ซิน โมลด์ เทคโนโลยี จำกัด บริษัทผู้ผลิตสำหรับงานโลหะกรรม การผลิต การซ่อมแซม และการหล่อแม่พิมพ์ต่าง ๆ ที่ต้องผลิตตามความต้องการของลูกค้า ธุรกิจหลักจะเป็นการผลิตแม่พิมพ์ร่องเท้าและแม่พิมพ์ยางทุกประเภทจากการได้รับมอบหมายปฏิบัติงานในแผนกจัดซื้อ การทำใบเสนอราคา (Quotation) การทำใบสั่งซื้อ (Purchase Order) ทำให้ทราบถึงกระบวนการสั่งซื้อของบริษัท และเห็นกำหนดการ (schedule) ของกระบวนการทำงานอย่างชัดเจน

จากการศึกษาการดำเนินการจัดการส่งมอบสินค้าของบริษัท หยู ซิน โมลด์ เทคโนโลยี จำกัด พบว่ามีปัญหาที่เกิดขึ้น คือ การส่งมอบสินค้าที่ล่าช้าไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด ทำให้การส่งมอบไม่เป็นไปตามแผน เกิดการเลื่อนระยะเวลาออกไป ทำให้ส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิต ซึ่งเกิดจากสาเหตุหลายด้าน เช่น มีการทำงานผิดพลาดบางจุด การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน หรือวัสดุต่าง ๆ ที่ทำการสั่งซื้อมีการส่งถึงล่าช้าทำให้ส่งผลกระทบต่อผลิตของบริษัท และสาเหตุอื่น ๆ จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น งานวิจัยนี้จึงทำการศึกษาถึงสาเหตุเบื้องต้นของปัญหาการส่งมอบล่าช้า และหาแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้การส่งมอบสินค้าเป็นไปตามกำหนดที่ได้วางแผนไว้ ตรงตามความต้องการที่ลูกค้ากำหนด หรือลดปัญหาลงให้เหลือน้อยที่สุด

ทบทวนวรรณกรรม (LITERATURE REVIEW)

ทฤษฎีแผนผังก้างปลาหรือแผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram)

ผังก้างปลาหรือผังแสดงเหตุและผลประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ ส่วนโครงกระดูกที่เป็นตัวปลาซึ่งได้รวบรวมปัจจัยอันเป็นสาเหตุของปัญหาและส่วนหัวปลาที่เป็นข้อสรุปของสาเหตุที่กลายเป็นตัวปัญหาโดยตามความนิยมจะเขียนหัวปลาคู่ทางขวามือและตัวปลา (หางปลา) อยู่ทางซ้ายมือเสมอ (อภิชาติ ชยานุกัทรกุล, 2551)

ขั้นตอนการสร้างผังก้างปลา

1. กำหนดปัญหาหลักที่หัวปลา
2. กำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะทำให้เกิดปัญหานั้น ๆ
3. ระดมสมองเพื่อหาสาเหตุในแต่ละปัจจัย
4. หาสาเหตุหลักของปัญหาปัจจัย
5. จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุ
6. ใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็น

การกำหนดปัจจัยบนก้างปลา

เราสามารถที่จะกำหนดกลุ่มปัจจัยอะไรก็ได้แต่ต้องมั่นใจว่ากลุ่มที่เรากำหนดไว้เป็นปัจจัยนั้น สามารถที่จะช่วยให้เราแยกแยะและกำหนดสาเหตุต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบและเป็นเหตุเป็นผลโดยส่วนมากมักจะใช้หลักการ 4M 1E เป็นกลุ่มปัจจัยเพื่อจะนำไปสู่การแยกแยะสาเหตุต่าง ๆ ซึ่ง 4M 1E นี้มาจาก M - Man คนงาน หรือพนักงาน หรือบุคลากร M - Machine เครื่องจักรหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก M - Material วัสดุดิบหรืออะไหล่อุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการ M - Method กระบวนการทำงาน E - Environment อากาศ สถานที่ ความสว่าง และบรรยากาศการทำงาน

ทฤษฎีการบริหารงานตามวงจรคุณภาพ PDCA

PDCA คือ วงจรที่พัฒนามาจากวงจรที่คิดค้นโดยวอลท์เตอร์ ชิวฮาร์ต (Walter Shewhart) ผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรมและต่อมาวงจรนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้น เมื่อเอ็ดวาร์ด เดมมิ่ง (W.Edwards Deming) ปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพเผยแพร่นี้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดียิ่งขึ้น และช่วยค้นหาปัญหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยพนักงานเอง จนวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “วงจรเดมมิ่ง” ต่อมาพบว่า แนวคิดในการใช้วงจร PDCA นั้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกกิจกรรม จึงทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก PDCA เป็นอักษรนำของศัพท์ภาษาอังกฤษ 4 คำ คือ

1. การวางแผน (Plan) หมายถึง ส่วนประกอบของวงจรที่มีความสำคัญ เนื่องจากการวางแผนเป็นจุดเริ่มต้นของงาน และเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในส่วนอื่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการหาองค์ประกอบของปัญหา โดยวิธีการระดมความคิด การหาสาเหตุของปัญหา การหาวิธีการแก้ปัญห การจัดทำตารางการปฏิบัติงาน การกำหนดวิธีดำเนินการ การกำหนดวิธีการตรวจสอบ และประเมินผล

2. การปฏิบัติตามแผน (Do) หมายถึง การลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ในตาราง การปฏิบัติงาน ทั้งนี้สมาชิกกลุ่มต้องมีความเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนนั้น ๆ ความสำเร็จของการนำแผนมาปฏิบัติต้องอาศัยการทำงานด้วยความร่วมมือจากสมาชิก ตลอดจนการจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ขณะที่ลงมือปฏิบัติจะมีการตรวจสอบไปด้วย หากไม่เป็นไปตามแผนอาจจะต้องมีการปรับแผนใหม่ และเมื่อแผนนั้นใช้งานได้ดีก็นำไปใช้เป็นแผนและถือปฏิบัติต่อไป

3. การตรวจสอบ (Check) หมายถึง การตรวจสอบว่าเมื่อปฏิบัติงานตามแผนหรือการแก้ปัญหาตามแผนแล้ว ผลลัพธ์เป็นอย่างไร สภาพปัญหาได้รับการแก้ไขตรงตามเป้าหมายที่กลุ่มตั้งใจหรือไม่ การไม่ประสบผลสำเร็จอาจจะเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น ไม่ปฏิบัติตามแผน ความไม่เหมาะสมของแผน การเลือกใช้เทคนิคที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น

4. การดำเนินการให้เหมาะสม (Action) หมายถึง การกระทำภายหลังที่กระบวนการ 3 ขั้นตอน ตามวงจรได้ดำเนินการเสร็จแล้ว เป็นการนำเอาผลจากขั้นการตรวจสอบมาดำเนินการให้เหมาะสมต่อไป (ชัยพร ก้อยชูสกุล, 2554)

วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

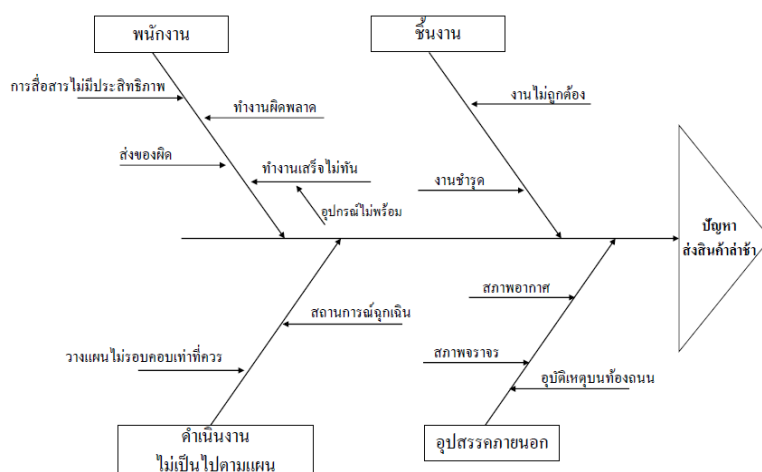
1. ข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายผลิต พนักงานขับรถ เพื่อทราบถึงปัญหาและพฤติกรรมโดยรวมที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานในปัจจุบัน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ภายในบริษัท นอกจากนี้แล้วยังมีการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎีต่าง ๆ เอกสารวิทยานิพนธ์ เป็นต้น

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หาสาเหตุของปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยใช้ผังก้างปลาเป็นเครื่องมือหลัก การวิจัยเป็นการตีความที่ได้จากการสัมภาษณ์ และข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ จากนั้นทำการประเมินสาเหตุปัญหา โดยใช้หลักการของวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA ที่สามารถปรับปรุงการดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

จัดกลุ่มของปัญหาที่เกิดขึ้น โดยใช้แผนผังก้างปลาช่วย โดยแบ่งเป็นปัญหาหลักและปัญหารองในแต่ละกลุ่มของปัญหาหลักตามที่แสดงรายละเอียดดังภาพ



ทั้ง 4 ส่วน สามารถตัดแยกเป็น 2 ปัจจัย ปัจจัยแรก คือ ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายในที่สามารถควบคุมได้ และปัจจัยที่สอง คือ ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้

- 1) พนักงานผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมีการทำงานที่ผิดพลาด ไม่ตรงตามแบบที่กำหนดทำให้ต้องมีการทำชิ้นงานชิ้นใหม่ การทำงานเสร็จไม่ทันตามกำหนดเนื่องจากวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตมีไม่เพียงพอ การติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารไม่ตรงกัน พนักงานแต่ละฝ่ายไม่ได้มีการพูดคุยกันอย่างเข้าใจ ทำให้เกิดการสื่อสารที่ไม่ตรงกัน การขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน การได้รับข้อมูลที่ไม่ชัดเจน หรือข้อมูลไม่ถูกต้อง ส่งผลให้การทำงานเกิดความผิดพลาดได้

2) การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน บางครั้งอาจมีข้อจำกัดหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ทำให้วางแผนไม่รอบคอบเท่าที่ควร เช่น การสั่งซื้อวัตถุดิบหรือชิ้นส่วนประกอบการผลิต หากไม่มีการตรวจสอบล่วงหน้าว่ามีเพียงพอต่อการใช้งาน อาจจะทำให้เสียเวลาในส่วนนี้ได้หากต้องมีการรอคอยวัตถุดิบในการประกอบงาน สถานการณ์ฉุกเฉิน ได้แก่ การขาดพนักงานขับรถกะทันหัน รถเสีย

3) ชิ้นงาน หากชิ้นงานเกิดความผิดพลาด ไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ก็จะต้องเสียเวลาในส่วนของการแก้ไขซ่อมแซม ซึ่งปัญหาเกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น การสื่อสารที่ไม่ตรงกัน สื่อสารไม่ชัดเจน การประสานงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือเกิดจากความผิดพลาดในขั้นตอนการผลิต การส่งงานมีจำนวนถูกต้อง ไม่ขาดไม่เกินจากคำสั่งซื้อ คุณภาพถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า เช่น ประเภทวัตถุดิบในการผลิต ขนาดไซส์

4) อุปสรรคจากปัจจัยภายนอก สภาพแวดล้อม เช่น หมอก ลูกเห็บ ฝนตก คว้น ทำให้ทัศนวิสัยในการมองเห็นน้อยลง ทำให้ผู้ขับขี่ต้องชะลอความเร็วเพื่อหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุ รวมไปถึงปริมาณรถบนท้องถนนที่เพิ่มมากขึ้นทำให้จราจรเกิดการติดขัด การเกิดอุบัติเหตุของบุคคลอื่นจากถนนลื่น รถชน และจากสาเหตุอื่น ๆ ที่ส่งผลทำให้เกิดขบวนการจราจร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือ PDCA

Plan : การวางแผนงาน

พนักงานผู้ปฏิบัติงาน มีการอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เตรียมความพร้อมของพนักงาน จัดการประชุมเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันในทุก ๆ ฝ่าย หากไม่มีการสื่อสารที่ีอาจทำให้เกิดความผิดพลาดได้ เมื่อได้รับคำสั่งซื้อจากลูกค้าแล้วต้องมีการตรวจสอบเช็คอีกครั้งว่ารูปแบบตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยแต่ละแผนกต้องตรวจสอบความถูกต้องของงาน ความพร้อมของเครื่องจักรก่อนปฏิบัติงานจริงทุกครั้ง

การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน มีการทำตารางวางแผนการดำเนินงานให้เป็นไปตามกำหนดการ เป็นตารางการแสดงระยะเวลาและสถานะขั้นตอนของการทำงานจากทุกคำสั่งซื้อของลูกค้า ทำให้รู้ถึงระยะเวลาการทำงานได้อย่างเป็นระบบ การปฏิบัติงานต้องมีการตรวจสอบเช็ควัตถุดิบที่เหลือของแต่ละแผนก เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน รวมถึงการส่งของผิด เนื่องจากพนักงานหยิบชิ้นงานผิด ต้องมีการตรวจสอบเช็คงานก่อนนำขึ้นรถทุกครั้ง สถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น เช่น รถเสีย ความไม่พร้อมของพนักงานขับรถ การจราจร เป็นต้น

ชิ้นงาน เมื่อได้รับคำสั่งซื้อจากลูกค้า ฝ่ายการตลาดจะทำการตกลงพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการชิ้นงานอย่างละเอียดครบถ้วนก่อน เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน จากนั้นจึงประสานงานกันในแต่ละแผนก เมื่อมีการตกลงที่แน่นอนแล้วจึงส่งแบบให้ฝ่ายผลิตในกระบวนการต่อไป

อุปสรรคจากปัจจัยภายนอก อุปสรรคจากปัจจัยภายนอกเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถควบคุมได้ แต่สามารถหาวิธีที่จะป้องกันได้ ยกตัวอย่างเช่น เมื่อทราบว่าฝนตกหรือรถติดควรเริ่มออกเดินทางก่อนเวลาที่เคยออกเดินทางตามปกติ หรือมีเส้นทางอื่นที่สามารถหลีกเลี่ยงเส้นทางจราจรติดขัดได้

Do : การปฏิบัติตามแผน

พนักงานผู้ปฏิบัติงาน มีการประชุมหัวหน้าแต่ละแผนกในทุกสัปดาห์ เมื่อได้รับคำสั่งซื้อจากลูกค้าแล้วต้องมีการตรวจสอบเช็คในทุกคำสั่งซื้ออีกครั้งว่ารูปแบบตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยแผนก CAD/CAM จะเป็นผู้ส่งงานให้กับลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อลดปัญหาการทำงานผิดรูปแบบ แผนก CNC จะต้องตรวจสอบเช็ครายละเอียดให้ครบถ้วน

ก่อนที่จะทำการขึ้นรูปชิ้นงาน ในขั้นตอนส่งสินค้า ต้องเขียนใบส่งของ และทำการตรวจสอบความถูกต้องของชิ้นงานก่อนนำขึ้นรถทุกครั้ง

การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน บริษัทมีตารางกำหนดการทำงานเพื่อเป็นการกำหนดขั้นตอนให้เป็นระบบ และมีการนัดประชุมหัวหน้าแผนก เพื่อเป็นการปรับปรุงข้อมูลกำหนดการให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ตรวจสอบเช็คต้อคอุปกรณ์ เพื่อให้มีความพร้อมในการทำงาน สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น เช่น รถเสีย ต้องมีการตรวจสอบสภาพรถทุกครั้งก่อนและหลังการใช้งาน หรือบางครั้งเกิดจากการจราจรบนท้องถนน จึงต้องมีการตรวจสอบการจราจรอยู่เสมอ

ชิ้นงาน หลังจากที่ได้แผนก CAD/CAM ได้ตรวจสอบงานกับลูกค้าแล้ว จึงส่งมอบให้ฝ่ายผลิตดำเนินการต่อ ซึ่งแผนก CNC จะทำการขึ้นรูปชิ้นงาน โดยต้องตรวจเช็ครายละเอียดงานกับวัตถุดิบ และตรวจสอบเครื่องจักรทุกครั้งก่อนทำการปฏิบัติ และแผนก Fitting ทำการประกอบชิ้นส่วน เมื่อได้ชิ้นงานที่สำเร็จแล้วต้องมีการตรวจสอบซ้ำอีกครั้ง เพื่อลดความผิดพลาด และปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง

อุปสรรคจากปัจจัยภายนอก เนื่องจากเป็นปัจจัยที่เราไม่สามารถควบคุมได้ สภาพอากาศที่ส่งผลให้ความสามารถในการขับเคลื่อนพาหนะลดลง เช่น ฝนตกหนัก ถูกเห็บ หมอกหนา ซึ่งอาจทำให้เกิดการส่งสินค้าล่าช้าได้ เพราะต้องชะลอความเร็วในการขับขี่ จึงต้องมีการตรวจสอบเส้นทางที่จะสามารถเดินทางได้สะดวกอยู่เสมอ การป้องกันการส่งสินค้าล่าช้าจากปัญหานี้ จำเป็นต้องวางแผนการเดินทางล่วงหน้าว่าไปที่ใดบ้าง เวลาใดบ้าง เพื่อทำการกำหนดเวลาออกเดินทางที่ชัดเจน

Check : การตรวจสอบ

พนักงานผู้ปฏิบัติงาน มีการประสานงานที่ดี ลดความผิดพลาดและการสื่อสารที่เข้าใจไม่ตรงกัน พิจารณาตารางกำหนดการทำงานและการส่งมอบสินค้า พบว่ามีการทำงานสำเร็จเป็นขั้นตอนตามตารางที่กำหนด การส่งมอบล่าช้าเนื่องจากชิ้นงานต้องแก้ไขยังคงมีเล็กน้อย

การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน วัตถุดิบและอุปกรณ์คงเหลือเพียงพอต่อความต้องการใช้ในแต่ละวัน ไม่มีการเสียเวลารอเนื่องจากอุปกรณ์ไม่พร้อม ทำให้การทำงานเป็นไปตามแผนที่กำหนด สถานการณ์ฉุกเฉินไม่เกิดขึ้น เนื่องจากมีการตรวจสอบก่อนใช้งานทุกครั้ง และมีการวางแผนล่วงหน้าในการเดินทาง

ชิ้นงาน ชิ้นงานถูกต้อง ครบถ้วน ไม่เกิดความเสียหายหรือชำรุด ชิ้นงานตรงกับความต้องการของลูกค้า

อุปสรรคจากปัจจัยภายนอก การส่งสินค้าและการเดินทางตรงตามเวลาที่กำหนด หากมีงานที่เร่งรีบหรือต้องไปหลายสถานที่ที่จะวางแผนการเดินทางก่อน เพื่อให้ไม่เสียเวลาการเดินทางอ้อมหรือเส้นทางวกวน

Act : การปรับปรุงการดำเนินการ

พนักงานผู้ปฏิบัติงาน เมื่อมีการประชุมพูดคุยกันอยู่เสมอเป็นระยะ รวมถึงมีการตรวจสอบที่ครบถ้วน หากมีข้อสงสัยจะทำการถามและพูดคุยให้เข้าใจกันทันที ไม่มีการปล่อยปะละเลยหรือประมาทเกิดขึ้นทำให้ลดความผิดพลาดในการทำงานได้อย่างดี

การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน การทำงานในทุกกระบวนการตรงตามตารางกำหนดการทำงาน (Schedule) มีการปรับปรุงให้ตารางเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เมื่อได้รับคำสั่งซื้อต้องใส่ข้อมูลให้ครบถ้วนทุกครั้ง

ชิ้นงาน ตรวจสอบกระบวนการทุก ๆ ขั้นตอน ทำให้การทำงานเกิดความผิดพลาดน้อยลงจนไม่มีความผิดพลาด เมื่อเกิดความผิดพลาด สามารถแก้ไขได้ทันก่อนส่งงาน ส่งชิ้นงานถูกต้องตามคำสั่งซื้อของลูกค้า

อุปสรรคจากปัจจัยภายนอก การส่งสินค้าและการเดินทางตรงตามเวลาที่กำหนด ในบางครั้งเกิดการจราจรติดขัด ต้องตรวจสอบเสมอว่าวันและเวลาใด เส้นทางใดที่มีรถติด มีเส้นทางใดที่หลีกเลี่ยงได้บ้าง

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (DISCUSSION/CONCLUSION)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสาเหตุปัญหาการส่งสินค้าล่าช้าทั้ง 4 ส่วน พบว่าทุกปัญหาเกิดจากปัญหาย่อยที่คล้ายคลึงกัน คือ ชิ้นงานไม่ตรงตามแบบ ชิ้นงานผิดพลาด มีการสื่อสารที่เข้าใจไม่ตรงกัน การสื่อสารไม่ครบถ้วน รวมถึงการประสานงานไม่มีประสิทธิภาพ แต่ละฝ่ายไม่มีการพูดคุยกัน และการทำงานละเอียดการตรวจสอบความถูกต้อง เป็นผลทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน การส่งชิ้นงานผิด เกิดจากพนักงานไม่รอบคอบในการทำงาน รวมถึงการสื่อสารระหว่างองค์กร เช่น ลูกค้า ผู้จัดหาในบางครั้งอาจเกิดการสื่อสารไม่ตรงกัน และไม่ทำการแก้ไขในขณะนั้น ทำให้เกิดความผิดพลาดในขั้นตอนต่อไป จากหลายสาเหตุนี้สามารถแก้ไขควบคุมได้ โดยเริ่มจากตัวผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีการสื่อสารกันมากขึ้น ประสานงานให้เข้าใจตรงกันกับทั้งบุคลากรในองค์กรและนอกองค์กร

กิตติกรรมประกาศ

การปฏิบัติสหกิจศึกษาของข้าพเจ้า ณ สถานประกอบการกิจการของ บริษัท หยู ซิน โมลด์ เทคโนโลยี จำกัด ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2564 เป็นระยะเวลา 4 เดือน แผนกจัดซื้อ ส่งผลให้ข้าพเจ้าได้รับทักษะความรู้ แนวคิดเกี่ยวกับการทำงาน และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่สามารถหาได้จากในห้องเรียน รวมถึงแนวทางการปรับตัวและการใช้ชีวิตในสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อสร้างมิตรภาพจากการทำงาน ซึ่งล้วนมีความสำคัญและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงในอนาคตได้ ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ที่ดีในด้านการทำงานให้แก่ข้าพเจ้า สำหรับการปฏิบัติสหกิจศึกษาคครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความอนุเคราะห์จากบุคคล ดังต่อไปนี้

1. คุณพนีย์ วิจิตร แผนกบัญชี
2. คุณนุชนารถ เทพสุทิน แผนกจัดซื้อ

ขอขอบคุณบริษัท หยู ซิน โมลด์ เทคโนโลยี จำกัด ที่ได้ให้โอกาสข้าพเจ้าได้มาปฏิบัติสหกิจศึกษาในครั้งนี้ โดยได้รับการดูแลให้คำปรึกษาและการสนับสนุนอย่างดีจากที่ ๆ ในแผนกทำให้รายงานฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายขอขอบคุณ ภัปตัน ภูเบศ อยู่สุข ผู้ควบคุมงานวิจัยที่ได้ให้การช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีในการทำวิจัยนี้อย่างละเอียดของพระคุณเป็นอย่างสูง

บรรณานุกรม

ธัญพร ก้อยชูสกุล. (2554). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554.

อภิชาติ ชยานุกัณฑ์กุล. (2551). แผนผังแสดงสาเหตุและผลหรือแผนผังก้างปลา. สืบค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2564, จาก

<http://www.psstainlessthailand.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538729227&Ntype=2>