

เรื่อง การศึกษาแนวทางการสร้างมาตรฐานในการทำงานและการประกันคุณภาพสินค้า ณ บริษัท ครัวใจ กูร์เมต์ จำกัด

นาย ทวีศักดิ์ โสภณ 61090064

คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

อีเมล : 61090064@go.buu.ac.th

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.มานะ เชาวรัตน์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระบบธุรกิจและสร้างมาตรฐานในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ(2)การหาวิธีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากปัญหาในทุกๆด้านของ บริษัท ครัวใจ กูร์เมต์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานในแผนกงานงานต่างๆภายในบริษัท ครัวใจ กูร์เมต์ จำกัด จำนวน 23 คน และกระบวนการดำเนินงานเป็นการสร้างมาตรฐานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กร ประกอบด้วย การสร้างมาตรฐานคุณภาพ แนวคิดของการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management: TQM) และ การประกันคุณภาพ (Quality Assurance: QA) พบว่าผลการวิจัยครั้งนี้ ได้มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยการทำงานพื้นฐานของบริษัท คือไม่มีการทำเอกสารที่แน่ชัดในการทำงานเช่น ไม่มีคู่มือการผลิตสินค้าที่แน่นอนทำให้การผลิตมีรูปแบบไม่ตายตัวและขาดต่อการควบคุมความผิดพลาดที่เกิดขึ้น การตรวจสอบการทำงานที่ไม่มีขั้นตอนที่ชัดเจนทำให้ส่งผลเสียหายต่อบริษัท เช่น การจัดของให้ลูกค้าผิดพลาด ส่งของผิดที่ ส่งของสลับ ปัญหาที่เกิดจากการไม่มีมาตรฐานในการทำงานทั้งสิ้น ทำให้ผู้จัดทำได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวผ่านกระบวนการคิดประกันคุณภาพในการทำงานและการทำงานอย่างมีระบบภายในองค์กร

Optimizing the production process A case study of dessert company

Tiwat Sopon

Faculty of Logistics, Burapha University

E-mail : 61090064@go.buu.ac.th

Abstract

this research aimed at (1) to study the business system and create standards for working effectively (2) to find ways to solve problems arising from problems in all aspects of Kruajai Gourmet Co., Ltd. this research are employees in various departments within Kruajai Gourmet Company Limited, number 23 people The concept of holistic quality management (Total Quality Management: TQM) and Quality Assurance (QA) found that the results of the research were as follows: There has been a change in the work process to be efficient. by the basic work of the company That is, there is no specific documentation to do such work. There is no exact production manual, making the production unstable and difficult to control errors that occur. Inspection of the work without a clear procedure that causes damage to the company, such as the wrong arrangement of the customer, sending the wrong item, sending the switch, the problem caused by the lack of work standards at all. This allows the organizers to solve such problems through the process of thinking about quality assurance in the work and systematic work within the organization.

1. บทนำ

ปัจจุบันภาวะการแข่งขันธุรกิจอาหาร ขนมนได้มีการแข่งขันมากมายหลากหลายสาขา หนึ่งในการแข่งขันที่ผู้คนสามารถเข้าถึงได้ง่ายในทุกเพศทุกวัยคือกลุ่มของ ขนม ของหวาน ซึ่งในการศึกษาพบว่าผู้คนที่ทั่วโลกมากกว่า 87 เปอร์เซ็นต์ ได้ให้ความสำคัญกับอาหารประเภทนี้ และมีแนวโน้มที่จะเติบโตสูงขึ้นในอนาคต เนื่องจากการแข่งขันมีการลูกค้ารองรับได้อย่างเห็นได้ชัดเจน ดังนั้นการเติบโตของบริษัทนั้นมีความสำคัญมาก การสร้างมาตรฐานเพื่อเป็นต้นแบบในการทำงานและการประกันคุณภาพการทำงานจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ผู้จัดทำวิจัยจึงได้รับมอบหมายให้สร้างรูปแบบการทำงานและมาตรฐานในการทำงานต่างๆและการทำประกันคุณภาพสินค้าด้วย ระบบแนวคิดการบริหารจัดการเชิงระบบ (system management approach) และ ระบบแนวคิดและการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total; Quality Management: TQM) นำมาปรับใช้ให้เข้ากับรูปแบบการทำงาน โดยส่งผลให้สิ่งที่ทางผู้จัดทำได้สร้าง บางส่วนสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลและสรุปการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดและเพิ่มโอกาสในการเติบโตของบริษัท คริวใจ คุร์เมตต์ จำกัด

2. ทบทวนวรรณกรรม (แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและแนวคิดการบริหารคุณภาพ)

แนวคิดและการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total; Quality Management: TQM)

เนื่องจากแนวคิดและหลักการของการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (TQM) มีพื้นฐานมาจากวิวัฒนาการของการผลิตและการบริหารที่มุ่งทำให้เกิด “คุณภาพ” และความหมายของคำว่า “คุณภาพ” ได้เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ดังนั้นเพื่อให้มีความเข้าใจในพัฒนาการของแนวคิดนี้สามารถสรุปคำอธิบายเกี่ยวกับ “คุณภาพ” ที่นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้

ความหมายของคุณภาพ

ตามISO 8402:1994 Quality Vocabulary (อ้างถึงในภาควิชาอุตสาหกรรมคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548) ได้ให้ความหมายของคำว่าQualityหรือคุณภาพไว้ว่าคุณภาพคือคุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งชนิดที่ระบุโดยชัดแจ้ง(ทั้งด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร)และชนิดที่ไม่ได้ระบุไว้แต่ยอมเป็นที่รู้ได้โดยนัย ซึ่งจากนิยามดังกล่าวสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่าคุณภาพคือคุณค่าของสินค้า บริการที่รับรู้โดยลูกค้า

พัฒนาการของแนวคิดเรื่องคุณภาพ

จากความหมายและลักษณะของคุณภาพที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นก็พอจะให้เราทราบถึงคุณลักษณะเบื้องต้นของคำว่า“คุณภาพ”ซึ่งแนวคิดด้านคุณภาพได้พัฒนาจากการตรวจสอบ(Inspection)การควบคุมคุณภาพ(Quality

Control)ไปสู่การประกันคุณภาพ(Quality Assurance)และการบริหารคุณภาพ(Quality Management)(ภาควิชาอุตสาหกรรมศาสตรมหาวิทาลัยเชียงใหม่,2548)

คุณภาพจากการตรวจสอบ (Quality by Inspection)

ISO 8402ได้ให้คำนิยามการตรวจสอบหรือInspection ไว้ว่าคุณภาพจากการตรวจสอบหมายถึง “การตรวจสอบพินิจด้วยสายตาด้วยการวัดด้วยการทดสอบด้วยการวัดอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งลักษณะเฉพาะทางคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อประเมินหาความสอดคล้องกับข้อกำหนด” (ภาควิชาอุตสาหกรรมศาสตรมหาวิทาลัยเชียงใหม่,2548) และได้กล่าวอีกว่า “คุณไม่สามารถใส่คุณภาพเข้าไปในผลิตภัณฑ์ด้วยการตรวจสอบแต่ทว่าต้องสร้างคุณภาพเข้าไปในผลิตภัณฑ์ขณะทำการผลิตเท่านั้น”

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance: QA)

การบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิผล หรือการตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วเกิดผลดีนั้นเป็นเรื่องที่พึงปรารถนาแต่จะมีหลักประกันอย่างไรว่าการบริหารจัดการหรือการตัดสินใจที่ได้ผลดีนั้นจะยังคงได้ผลตามที่ปรารถนาทุกครั้ง และแนวทางที่จะให้ได้ผลตามที่ปรารถนาทุกครั้ง หรือได้ผลเท่ากันทุกครั้งที่นั้นขึ้นอยู่กับเมื่อครั้งที่ดำเนินการจนได้ผลดีนั้นทำอย่างไร หากดำเนินการเหมือนอย่างที่เคยทุกครั้ง โดยไม่มีปัจจัยแวดล้อมใด ๆ มาแทรกซ้อนผลที่เกิดตามมาก็จะเป็นเช่นนั้นทุกครั้ง การเน้นให้ดำเนินการเหมือนครั้งที่ได้ผลดีจึงถือเป็นการประกันคุณภาพ หากวิธีการแปลผลลัพท์นั้นได้มาตรฐานตามที่กำหนด และสามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้ได้ถือว่าผลลัพท์นั้นมี "คุณภาพ"

องค์ประกอบของการประกันคุณภาพ

พัฒนาการของการประกันคุณภาพอาจกล่าวอ้างได้ว่ามาจากวงจรเดมมิง(Demming Cycle) ซึ่งประกอบด้วย P-D-C-A หรือ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do)ตรวจสอบผลการปฏิบัติตามแผน (Check) และแก้ไขปรับปรุงหลังจากตรวจสอบผลแล้ว (Act) ซึ่งถือเป็นการนำเอาข้อมูลที่เกิดจากการปฏิบัติย้อนกลับ (Feedback) มาใช้ในการปรับปรุงให้ดีขึ้นดังนั้นองค์ประกอบของการประกันคุณภาพจึงประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2548)

คุณภาพ เป็นสัดส่วนของการปฏิบัติกับความคาดหวัง นำเสนอความหมายในรูปสมการ ได้ว่า

$$Q = P/E$$

เมื่อ Q = คุณภาพ (Quality)

P = ผลการปฏิบัติงาน (Performance)

E = ความคาดหวัง (Expectations)

สรุปได้ว่า คุณภาพมีความหมายที่ได้จัดแบ่งออกเป็น 2 แนวคิด คือ แนวคิดสมัยเก่า “คุณภาพ หมายถึง สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ได้สร้างขึ้นมาและได้มาตรฐาน” ส่วนความหมายของคุณภาพตามแนวคิดสมัยใหม่นั้น “คุณภาพ หมายถึง ตรงตามความต้องการหรือความพึงพอใจของลูกค้า ภายใต้ต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม” ซึ่งเป็นความหมายที่ตรงกับแนวคิดและปรัชญากระบวนการบริหารงานแบบ TQM ที่ให้ความสำคัญลำดับแรกกับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

3.วิธีการดำเนินงานวิจัย กระบวนการการทำงานของฝ่ายต่างๆในของ บริษัท ครัวใจ คุร์เมต์ จำกัด

ผู้ทำวิจัยได้ศึกษากระบวนการทำงาน โดยสังเขปพบว่ามีการทำงานที่เป็นระบบ Backdoorsอยู่หลากหลายระบบ และการทำงานเชิงทับซ้อนที่มากพอสมควรทำให้ทางผู้ทำวิจัยได้ศึกษาระบบบางส่วนเพื่อนำมาปรับปรุงและความคุมการทำงานให้เป็นระบบที่ดีมากขึ้น โดยมีข้อมูลในการดำเนินงานดังนี้

3.1 การทำงานร่วมกับแผนกโลจิสติกส์

มีทั้งความผิดพลาดในการทำงานที่เพิ่มขึ้นทำให้การเข้าไปทำงานประสานงานร่วมกันกับแผนกโลจิสติกส์กับQAการประกันคุณภาพจึงได้มีการแพลนการแก้ไขและเริ่มทำงาน โดยได้ได้สร้างการตรวจสอบ Checking List เพื่อตรวจสอบรายการสินค้าในการจัดส่งและลดความผิดพลาดในการทำงาน รวมไปถึงการจัดขั้นตอนเหล่านี้ให้ไม่ขัดกับขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้การทำงานมี Flow ที่ไหลลื่น



การทำงานโดยหาวิธีแก้ไขและเก็บการแก้ไขเพื่อคอยบันทึกและหามาตรการป้องกันที่ดีขึ้นเรื่อยๆ โดยภาพด้านล่างเป็นหนึ่งในวิธีการที่นำมาปรับใช้เพื่อหยุดยั้งความผิดพลาดแบบซ้ำคราวเพื่อไม่ให้มีผลกระทบเป็นวงกว้างกับแผนกหรือฝ่ายอื่นๆด้วย

ใบจัดเตรียมของ (Stock Preparing List)

จำนวนสินค้าทั้งหมด: 1 ชนิด 1 ชิ้น เลขที่ใบ: #15791

พิมพ์เมื่อ: 27 / 09 / 2021

ลำดับ	รายการ	หน่วยวัด / SKU	จำนวน
1	FZCS015 Mini Thai Butter	Mini Thai FZCS015	1 ชิ้น

รวม: 1 ชิ้น

ครบแล้ว

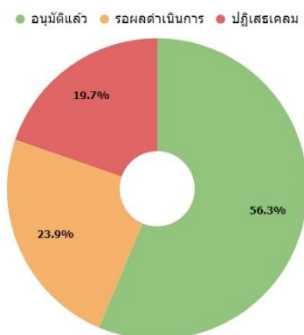
27 / 09 / 2021

ผู้จัดของ: *[Signature]*

ผู้ตรวจสอบ: *[Signature]*

3.2 การทำงานร่วมกับองค์กรอื่นภายนอกบริษัท

การติดต่อประสานงานเคลมสินค้าเสียหายจากการขนส่งที่มีความผิดพลาดโดยดึงข้อมูลหลังบ้านมาทำวิจัยบางส่วน การดำเนินเรื่องติดต่อฝ่ายฟอร์มและการตามเรื่องทาง E-mail เป็นส่วนหนึ่งที่กำลังหาวิธีป้องกันที่ดีขึ้นในการจัดการปัญหาของเสียหายอยู่ตลอดเวลา รวมไปถึงการประสานงานระหว่างองค์กรที่เกิดความล่าช้าและงานที่ไม่ดำเนินเรื่องก็มีให้พบเป็นบางกรณี



3.3 การทำงานกับฝ่ายผู้บริหาร

การขออนุมัติภายในบริษัทจัดทำไฟล์เอกสารเพื่อให้มีความเป็นทางการในการทำงาน โดยทางQA ได้ทำใบฟอร์มขออนุมัติการเคลมแต่ละรายการเพื่อให้อนุญาตนำไปเปิดบิลเคลมให้ลูกค้า ซึ่งทั้งนี้ต้องขออนุมัติจากทางฝ่ายผู้จัดการและเพื่อป้องกันการสื่อสารผิดพลาดการเป็นข้อมูลรวมจะช่วยให้การทำงานร่วมกันมีความผิดพลาดลดน้อยลง

ใบแจ้งขอเคลมสินค้าที่เสียหายในการขนส่ง Claim Goods		
วันที่เวลารับสินค้า	วันที่ 1/10/2021 เวลา 17:12	เลขออเดอร์ 14083
การเซ็นรับ	ลูกค้าเซ็นรับของ	รายการสินค้าที่เสียหาย FZCS002
ขนส่งที่ใช้	SCG EXPRESS	มูลค่าความเสียหาย
ชื่อผู้รับ	พิทกวรรณ ทองวงศ์ตระกูล	3,525
วันส่งสินค้า	30/09/2021	
วันรายงาน	09/10/2021	
เลขแทรคกิ้ง	1221-0913-4195	
รายละเอียดเสียหาย	สินค้าละ นิ่ม เสียหาย	
รายละเอียดการเคลม		
เคลมตัว FZCS002=6แพ็ค และนำกลับจากลูกค้า6แพ็ค		
QA QA BY	MANAGER APPROVE BY	DATE : APPROVER

4.ผลการวิจัย

จากการศึกษากระบวนการดำเนินงานของบริษัท ครัวใจ กูร์เมต์ จำกัด เพื่อสร้างมาตรฐานกระบวนการทำงานและการประกันคุณภาพในการทำงานและคุณภาพสินค้า จึงได้จัดทำและสรุปผลวิจัยได้ดังนี้

ปัญหาในการจัดส่งของผิด ขาด เกิน สลับ แก้ไขด้วยการนำเอาการตรวจสอบเซ็นชื่อยืนยัน2ขั้นตอนเพื่อลดความผิดพลาดในการตรวจสอบ เป็นทั้ง ผู้จัดของ และ ผู้ตรวจของ พบว่าหลังจากการมีมาตรฐานการทำงานนี้ การส่งของผิดพลาดมีอัตราลดลงถึง85% ก่อนการมีการสร้างมาตรฐานการตรวจสอบ

2. ปัญหาไม่มีรูปแบบในการผลิต แต่เดิมการผลิตไม่มีรูปแบบตายตัวทำให้บางครั้งจำนวนชิ้น ขาด เกิน ไม่ครบจำนวน แต่ทางผู้จัดทำได้สร้างต้นแบบการผลิตขึ้นเพื่อให้ทำงานไปในทิศทางเดียวกันและยังควบคุมการทำงานไม่ให้มีความผิดพลาดได้มากถึง 90%หลังจากการออกมาตรฐานในการผลิต

3. การเคลมสินค้าได้รับการสร้างฟอร์มการเคลม การตรวจสอบในการประกันคุณภาพสินค้า ได้นำ checking list มาเพื่อตรวจสอบว่ารายการไหนมีปัญหา ส่งดำเนินเรื่อง และเก็บเข้าฐานข้อมูลเพื่อเป็นข้อมูลในการดูย้อนหลังเมื่อเกิดปัญหาซ้ำในการทำงานระหว่างองค์กร

4. การขออนุมัติการทำงานเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดในการทำงานที่เกิดขึ้นของพนักงานภายในบริษัท การสร้างฟอร์มขอเซ็นชื่อยืนยันจากฝ่ายบริหารเป็นส่วนหนึ่งจัดทำเพื่อป้องกันการทำงานผิดพลาดและไม่ได้รายงาน

ผลนั้นๆทำให้บริษัทไม่ทราบสาเหตุของปัญหา การใช้เอกสารการขออนุมัติทำให้การทำงานมีความรวดเร็วและถูกต้องเป็นระเบียบมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

ประสิทธิภาพการทำงานมีความถูกต้องเพิ่มขึ้นถึง 20 เปอร์เซ็นต์ ในช่วงเปลี่ยนข้อมูลและเปลี่ยนพนักงาน หลังจากได้รับทราบกระบวนการมาตรฐานและนำไปใช้พบว่ามียอดความผิดพลาดลดลงในทุกๆด้านถึง 70 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งเมื่อเทียบอ้างอิงจากข้อมูลทางบริษัทในเดือนก่อนหน้าที่จะมีการสร้างมาตรฐาน มียอดการดำเนินงานผิดพลาดต่ำกว่าถึง 40 เปอร์เซ็นต์

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเล่มนี้เป็นการสร้างมาตรฐานในการทำงานเป็นเพียงกรณีศึกษาเท่านั้น เนื่องจากบริษัทแต่ละบริษัทมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันรวมถึงปัญหาที่แตกต่างกันอีกด้วย แต่อย่างไรก็ตามสามารถนำงานวิจัยนี้ไปศึกษาเพิ่มเติมเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพในการทำงานและการสร้างรูปแบบมาตรฐานในการทำงานของผู้ศึกษาได้เช่นกัน

กิตติกรรมประกาศ

รายงานฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ท่านอาจารย์ ผศ.ดร.มานะ เซาวรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการปฏิบัติสหกิจศึกษา ที่ได้ให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง จนรายงานฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้บริหารและพนักงานบริษัท ครัวใจ กูร์เมต์ จำกัด ที่คอยดูแลและให้ความร่วมมือในการพัฒนางานวิจัยของข้าพเจ้าให้ออกมาสำเร็จไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนในคณะ โลจิสติกส์ทุกท่าน และสำคัญที่สุด คือ บิดา มารดา และครอบครัวของผู้วิจัย ที่คอยให้กำลังใจ ความช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์อันใดที่พึงบังเกิดจากรายงานฉบับนี้ ผู้จัดทำขอน้อมรำลึกถึงพระคุณครูอาจารย์ทุกท่านที่กรุณาสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ รวมทั้งครูผู้สร้างสรรค์ผลงานทางการศึกษา ซึ่งผู้จัดทำได้ใช้อ้างอิงในการทำรายงานจนประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

5. เอกสารอ้างอิง

ดร.เดมมิง (Deming) และ ดร.จูแรน (Juran) , การประกันคุณภาพ ภาพรวมการทำงาน ภายในองค์กร

แหล่งที่มา: <https://www.med.tu.ac.th/UserFiles/File/Data%20microsite/KM/Document5.pdf>

เทนเนอร์และดีโทโร (Tenner และDetero,1992: 31) , แนวคิดการบริหารจัดการเชิงระบบ (system management approach)

แหล่งที่มา: <http://doed.edu.ku.ac.th/article/systemmethod.pdf>

(สถาบันพัฒนาวิชาชีพสาขางานกลางและขนาดย่อม, 2548) , วงจรเดมมิง(Demming Cycle) P-D-C-A

แหล่งที่มา: <http://bpi.ac.th/subsite/cdaat/2012/images/stories/pdf/b3.pdf>