

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษา

สำหรับหลักการบริหารงานประจำวันในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาตามคู่มือการบริหารงานประจำวัน ของ โทกิสโร ซาซาฮารา ซึ่งทำงานด้านการบริหารคุณภาพครบวงจรมาตลอด 20 ปี ปัจจุบันเป็นผู้อำนวยการศูนย์ฝึกอบรมทางเทคนิค ของบริษัทโตมัตสุ จำกัด ประเทศญี่ปุ่น (บริษัทผู้ผลิตรถชุดตักชั้นนำในประเทศญี่ปุ่น และเป็นหนึ่งในสามของโลก) และเป็นที่ปรึกษาให้กับบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการบริหารคุณภาพครบวงจร

โดยมีขั้นตอนของการบริหารงานประจำวัน ดังนี้¹⁵

ขั้นตอนที่ 1 : เขียนข้อกำหนดหน้าที่งาน

ขั้นตอนที่ 2 : จัดทำผังเส้นทางการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 3 : กำหนดจุดควบคุม

ขั้นตอนที่ 4 : ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการทำงาน

ขั้นตอนที่ 5 : ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามจุดควบคุม

ขั้นตอนที่ 6 : ดำเนินการแก้ไข และป้องกันสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้น

2. ขอบเขตของประชากร

การศึกษาครอบคลุม โรงงานคอนกรีตผสมเสร็จซีแพค จังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด จำนวน 4 โรงงาน ได้แก่ โรงงานเชียงใหม่ โรงงานแม่ใจ โรงงานหางดง และ โรงงานสารภี

3. วิธีการศึกษา

3.1 การเก็บข้อมูล

3.1.1 การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ

3.1.1.1 จากการสังเกตการทำงานของพนักงานผลิต หัวหน้าโรงงาน และผู้จัดการแผนกผลิตและบริการ(เชียงใหม่) เพื่อจัดทำข้อกำหนดหน้าที่งาน ผังเส้นทางการปฏิบัติงาน และจุดควบคุม

¹⁵ ประเสริฐ กำแพงแก้ว และคณะ, การบริหารงานประจำวัน, หน้า 17.

3.1.1.2 จากแบบสอบถามสัมภาษณ์หัวหน้าโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จซีแพค จังหวัด เชียงใหม่ (โรงงานเชียงใหม่ โรงงานแม่ใจ โรงงานหางดง และโรงงานสารภี) เพื่อนำ มาปรับปรุงให้ข้อกำหนดหน้าทำงาน ผังเส้นทางการปฏิบัติงาน และจุดควบคุม เหมาะกับการนำปฏิบัติของโรงงาน

3.1.1.3 จากตารางเก็บข้อมูลการทำงาน ของโรงงานเชียงใหม่ โรงงานแม่ใจ โรงงาน หางดง และโรงงานสารภี ระหว่างเดือนมกราคม ถึง เมษายน 2542 ที่ได้จากการทดลอง ปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงานในขั้นตอนที่ 4 เพื่อตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามจุด ควบคุมในขั้นตอนที่ 5

3.1.2 การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ

จากเอกสารอ้างอิง (ดังแสดงไว้ในบรรณานุกรม หน้า 120) และเอกสารการปฏิบัติงาน ของโรงงานเชียงใหม่ โรงงานแม่ใจ โรงงานหางดง และโรงงานสารภี

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือดังนี้

3.2.1 แผนภูมิควบคุม (Control Chart)

ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 5 โดยนำผลการปฏิบัติงานตามจุดควบคุมมาบันทึกลงใน แผนภูมิควบคุมเพื่อตรวจสอบผลการทำงานทุกเดือน ว่าอยู่ในช่วงขอบเขตควบคุม ค่าสูง และขอบเขตควบคุมค่าต่ำหรือไม่

3.2.2 ผังแสดงเหตุและผล (Cause and Effect Diagram)

ใช้วิเคราะห์ข้อมูล กรณีเกิดถึงผิดปกติในขั้นตอนที่ 5 กล่าวคือผลการปฏิบัติงานตามจุด ควบคุมที่มีค่ามากกว่าค่าขอบเขตควบคุมค่าสูง หรือต่ำกว่าค่าขอบเขตควบคุมค่าต่ำโดย ใช้ผังแสดงเหตุและผล หรือที่เรียกว่าผังก้างปลา นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา เพื่อนำสาเหตุที่ได้มาแก้ไข และป้องกันสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้น ในขั้นตอนที่ 6

4. นิยามศัพท์

4.1 โรงงานคอนกรีตผสมเสร็จซีแพค คือโรงงานผลิตคอนกรีตผสมเสร็จ และจัดส่งโดยรถโมให้ กับลูกค้า ของบริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด (CPAC) ในเครือซิเมนต์ไทย

4.2 การบริหารงานประจำวัน คือกิจกรรมทั้งหมดที่ทำเป็นกิจวัตรเพื่อให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายของแต่ละหน่วยงาน เพื่อรักษาสภาพ ปัจจุบันไว้ และการปรับปรุงให้ดีขึ้น¹⁶

¹⁶ เรื่องเดียวกัน, หน้า 3.