

## บทที่ 3 การดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้จัดทำมุ่งศึกษาการจัดเตรียมระบบการประกันคุณภาพงานการให้บริการของอุศรีสวัสด์ภัณฑ์การช่าง จังหวัดพิษณุโลกเพื่อเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งมีวิธีการดำเนินการดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 3.1 การศึกษาและเก็บข้อมูล

คณะผู้จัดทำได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

### 3.2 ประชากรผู้มีส่วนร่วมนในงานวิจัย

- 3.2.1 การจัดเตรียมระบบการประกันคุณภาพอุศรีสวัสด์ภัณฑ์การช่าง จังหวัดพิษณุโลก ได้ศึกษาจากผู้จัดการ/พนักงานธุรการ และพนักงานอุศรีสวัสด์ภัณฑ์การช่าง
- 3.2.2 การดำเนินกิจกรรม 5 ส. ของอุศรีสวัสด์ภัณฑ์การช่าง จังหวัดพิษณุโลก ได้ศึกษาจากผู้จัดการและพนักงาน

### 3.3 แบบฟอร์มที่ใช้อ้างอิงในงานวิจัย

- 3.3.1 การศึกษา การจัดเตรียมระบบการประกันคุณภาพอุศรีสวัสด์ภัณฑ์การช่าง ใช้แบบฟอร์มที่ ทางอุศรีสวัสด์ภัณฑ์การช่างจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงาน และคู่มือต่าง ๆ เช่น ใบสั่งซื้อ ใบรับรถ คู่มือการประเมินราคา คู่มือการผสมสี เป็นต้น
- 3.3.2 การศึกษาการดำเนินกิจกรรม 5 ส. ของอุศรีสวัสด์ภัณฑ์การช่าง ใช้ใบวางแผนการสะอาด และแบบตรวจสอบคะแนน 5 ส. ที่คณะกรรมการตรวจพื้นที่ 5 ส. ของอุศรีสวัสด์ภัณฑ์การช่าง เป็นผู้จัดทำขึ้น

### 3.4 วิธีการดำเนินงานวิจัย

- 3.4.1 ร่วมในการจัดทำกิจกรรม 5 ส. ของอุศรีสวัสด์ภัณฑ์การช่าง จังหวัดพิษณุโลก โดย
  - (1) ร่วมศึกษาดูงาน 5 ส. กับพนักงานอุศรีสวัสด์ภัณฑ์การช่าง
  - (2) เข้าร่วมกิจกรรม BIG CLEANING DAY
  - (3) ศึกษาวิธีการตรวจพื้นที่จากคณะกรรมการอุศรีสวัสด์ภัณฑ์การช่าง จังหวัดพิษณุโลก
  - (4) เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของอุศรีสวัสด์ภัณฑ์การช่าง ก่อนและหลังทำกิจกรรม 5 ส.

- 3.4.2 ศึกษากระบวนการบริหารงานของบุคลากร โดยการศึกษาผังโครงสร้างการบริหารงานอู่ศรีสหวัฒน์การช่าง เพื่อสามารถใช้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างชัดเจน และเก็บข้อมูลหน้าที่ ขั้นตอนการทำงานของพนักงานแต่ละแผนกโดยใช้ผังขั้นตอนการดำเนินงานกิจกรรมอู่ศรีสหวัฒน์การช่าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำเป็นระเบียบปฏิบัติ (Procedure) ต่อไป
- 3.4.3 ร่างขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ของกิจกรรมต่าง ๆ ในอู่ศรีสหวัฒน์การช่าง รวมทั้งการดำเนินงานกิจกรรม 5 ส. ด้วย
- (1) เขียนโครงสร้างการปฏิบัติงานของพนักงานอู่ศรีสหวัฒน์การช่าง โดยใช้ข้อมูลการปฏิบัติงานที่พนักงานได้ปฏิบัติกันเป็นประจำมาจัดทำเป็นระเบียบปฏิบัติ (Procedure)
  - (2) นำร่างขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ที่ร่างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานที่ปฏิบัติงานนั้นๆ ตรวจสอบและแก้ไข
- 3.4.4 ตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ของอู่ศรีสหวัฒน์การช่าง กับข้อกำหนด ISO 9002 : 1994
- (1) นำโครงสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานจริง (Procedure) ที่ดำเนินการเขียนเสร็จแล้วมาวิเคราะห์ระเบียบปฏิบัติงานตามข้อกำหนด ISO 9002 : 1994
  - (2) ดำเนินการปรับขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ของอู่ศรีสหวัฒน์การช่าง เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9002 : 1994
- 3.4.5 ตรวจสอบระเบียบปฏิบัติกับทางอู่ศรีสหวัฒน์ โดย
- (1) ตรวจสอบระเบียบปฏิบัติที่ได้เขียนมากับขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรมต่างๆ ที่ได้ดำเนินการภายในอู่
  - (2) แก้ไขและปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้สอดคล้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงานจริงเพื่อให้สอดคล้องรับกัน
- 3.4.6 สรุปผลและนำเสนอร่างระเบียบปฏิบัติ ISO 9002 : 1994 ให้กับผู้จัดการอู่ศรีสหวัฒน์การช่าง เพื่อใช้เป็นแบบแผนต่อไป
- (1) ตรวจสอบการดำเนินงาน 5 ส. ในเรื่องเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร การจัดเก็บอะไหล่ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการจะส่งผลกระทบต่อการทำงานต่อพนักงานอย่างไรบ้าง

- (2) นำผลของการดำเนินงานกิจกรรม 5 ส. เป็นข้อมูลพื้นฐานต่อการนำระบบการประกันคุณภาพมาใช้ในโอกาสต่อไป
- (3) สรุปผลการเขียนระเบียบปฏิบัติ (Procedure) ทั้งหมด
- (4) รวบรวมและนำเสนอร่างระเบียบปฏิบัติ (Procedure) ให้แก่ผู้จัดการอยู่ศรีสหวัฒน์การช่างเพื่อที่จะให้บุคลากรในองค์กรได้ปฏิบัติตามระเบียบต่อไป

