

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการจัดเตรียมระบบเอกสารเพื่อการประกันคุณภาพอุตสาหกรรมช่าง จังหวัดพิษณุโลกมุ่งสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 : 1994 ได้แบ่งรายละเอียดผลเป็น 2 ตอน

4.1 การศึกษาข้อมูลเพื่อการจัดเตรียมระบบการประกันคุณภาพ

4.1.1 ข้อมูลของอุตสาหกรรมช่าง เบื้องต้น

อุตสาหกรรมช่าง	ห้างหุ้นส่วน นิติบุคคล จำกัด
พื้นที่	ประมาณ 2 ไร่
ที่อยู่	460/4 ถนนบรมไตรโลกนาถ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
โทรศัพท์	(055) 245577, 246781
โทรสาร	(055) 246781
ผู้จัดการ	คุณสุรจิต วงศ์กังแห
จำนวนพนักงาน	จำนวน 36 คน
พื้นฐานการศึกษา	ประถมศึกษาปีที่ 4 ประถมศึกษาปีที่ 6 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
ลักษณะกิจการ	ซ่อม ปะผุ เคาะ ฟันสี รถยนต์
กำลังการผลิตสูงสุด	จำนวน 250 คัน/เดือน
การจัดฝึกอบรม	เคยมีบ้าง เช่น การทำงานเป็นทีมในยุค IMF
การส่งประกวด	ช่างฝีมือในสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน
อัตราการเข้าออกของพนักงาน	1 คน/ปี
เกียรติคุณ	ได้มาตรฐานสถานประกอบการ ระดับดี ด้าน อาชีพอนามัย และความปลอดภัย ประจำปี พ.ศ. 2540 จากผู้ว่าราชการจังหวัดพิษณุโลก
ลักษณะการจัดการ	แบบครอบครัว
การจัดผังการจัดการ	แบบแนวกว้าง

4.1.2 โครงสร้างองค์กรของอุศรีสวัสด์พัฒนการช่าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ

จากแผนผังองค์กรข้างต้นส่วนจำกัดศรีสวัสด์พัฒนการช่าง พินิจ โลก ในรูปที่ 4.1 แสดงระบบการบริหารงาน โดยมี ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร คือ ผู้จัดการ อุศรีสวัสด์พัฒนการช่าง ผู้มีอำนาจรองลงมาคือ ผู้ช่วยผู้จัดการ และ มีฝ่ายธุรการ / การเงิน เป็นฝ่ายที่คอยประสานงานระหว่างผู้บริหารกับ แผนกต่างๆ ภายในอุศรีสวัสด์พัฒนการช่าง อันได้แก่ แผนกอะไหล่ แผนกประกอบ แผนกสี แผนกเคาะสี แผนกขัดสี รายละเอียดของอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่ายธุรการ / การเงิน และแผนกต่างๆ มีดังต่อไปนี้คือ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้จัดการ

ควบคุมดูแลการทำงานของพนักงานทุกคนภายในอุศรีสวัสด์พัฒนการช่าง และลงนามอนุมัติงานต่างๆ

ผู้ช่วยผู้จัดการ

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ช่วยผู้จัดการและหัวหน้าแผนกสีของอุศรีสวัสด์พัฒนการช่าง เป็นที่ปรึกษาของผู้จัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องงานต่างๆ ตรวจสอบดูแลพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของพนักงานในอุศรีสวัสด์พัฒนการช่าง มีความเรียบร้อย มีอำนาจสั่งการแทนผู้จัดการในกรณีปัญหาเฉพาะหน้า ดูแลกำกับติดตามงานทุกงานในอุศรีสวัสด์พัฒนการช่าง

ฝ่ายธุรการ / การเงิน

หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายธุรการ / การเงิน ประกอบด้วย

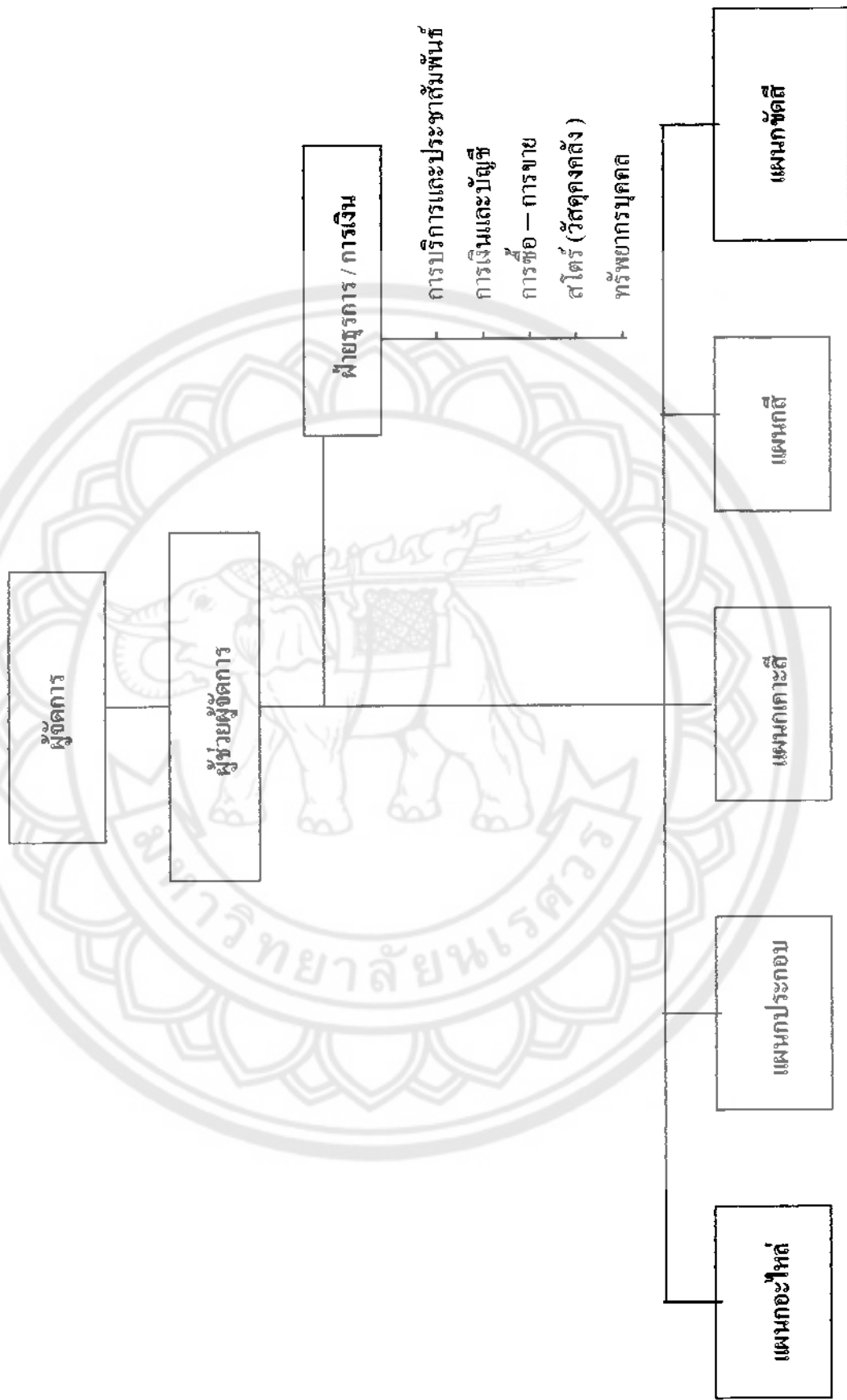
ด้านการบริการและการประชาสัมพันธ์

- ขอเอกสารใบสั่งซ่อมจากประกัน (กรณีที่รถลูกค้ามีประกัน)
- ตรวจสอบสภาพความเสียหายและถ่ายรูปก่อนซ่อม
- ติดต่อลูกค้า
- ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลด้านการบริการและต้อนรับลูกค้า
- ประชาสัมพันธ์ข่าวสารภายในอุศรี

ด้านการเงินและบัญชี

- จัดเอกสารการเงิน
- ควบคุมบัญชีการเงิน
- จัดทำและรวบรวมบัญชีเข้าหนี้ – ลูกหนี้

รูปที่ 4.1 แผนผังองค์กรหน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ทั่วโลก



ด้านการซื้อ การขาย

- รับ Order จากลูกค้า
- ตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ และสี
- ขายผลิตภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่เกี่ยวกับงานสี
- จัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ และสี
- ติดต่อกับผู้ขาย

ด้านสตรี (วัสดุคงคลัง)

- ตัดสต็อกคงคลังของแผนกอะไหล่
- ควบคุมการเบิก - จ่ายวัสดุอุปกรณ์
- จัดเก็บ ดูแลรักษาทำความสะอาด วัสดุอุปกรณ์และสี

ด้านทรัพยากรบุคคล

- รับพนักงานเข้าทำงาน และคัดคนงานออก
- สรุปผลการดำเนินงาน

แผนกอะไหล่

- จัดซื้อชิ้นส่วนอะไหล่
- ติดต่อบริษัทผู้ขายอะไหล่
- จัดเก็บ ดูแลรักษาทำความสะอาด อะไหล่
- ควบคุมการเบิก - จ่ายอะไหล่

แผนกประกอบ

- ติดต่อเชื่อมโยงกับทุกแผนกในอู่
- รับการสั่งงานจากฝ่ายธุรการและแผนกที่เกี่ยวข้องตามใบงาน
- ตรวจสอบความเสียหายก่อนซ่อม
- เบิกวัสดุอุปกรณ์ และอะไหล่
- ปฏิบัติการถอด - ประกอบ

แผนกเคาะ

- ติดต่อเชื่อมโยงกับทุกแผนกในอู่
- รับการสั่งงานจากฝ่ายธุรการและแผนกที่เกี่ยวข้องตามใบงาน

- พิจารณา วิเคราะห์ และปฏิบัติการเคาะ
- ถอด – ประกอบงานในบางส่วน

แผนกสี

- ติดต่อเชื่อมโยงกับทุกแผนกในอยู่
- รับการสั่งงานจากฝ่ายธุรการและแผนกที่เกี่ยวข้องตามใบงาน
- พิจารณา วิเคราะห์ และปฏิบัติการผสมสี
- พิจารณา วิเคราะห์ และปฏิบัติการซ่อมสี
- พิจารณา วิเคราะห์ และปฏิบัติการพ่นสี
- พิจารณา วิเคราะห์ และปฏิบัติการโป้วสี

4.2 ผลการจัดเตรียมระบบเอกสารเพื่อเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 : 1994

จากการศึกษาข้อมูลเพื่อการจัดเตรียมระบบเอกสารของผู้ทำการวิจัยและความยึดมั่นอย่างจริงจังของผู้จัดการของอุศรีวิวัฒน์การช่าง ในการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ จึงได้มีการกำหนดนโยบายคุณภาพ ดังนี้คือ

นโยบายคุณภาพ

“ **อุศรีวิวัฒน์การช่าง พินฉุโลก ต้องการให้การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าในทุก ๆ ด้าน พร้อมทั้งการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนต้องเป็นไปตามระบบการจัดการคุณภาพอย่างเป็นระบบมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ”**

ลงชื่อ

.....
(นายสุรจิต วงศ์กังแห)

ผู้จัดการ หจก.ศรีวิวัฒน์การช่าง พินฉุโลก

โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ :

ห้างหุ้นส่วนจำกัดศรีสทนต์การช่าง พินิจโลก จัดตั้งขึ้นเพื่อ

1. ประกอบกิจการ รับจ้าง เตะ ปะทุ ฟันสี รอยนต์ทุกชนิด
2. จำหน่ายอะไหล่ สีสันรอยนต์ และอุปกรณ์ รอยนต์ทุกชนิด

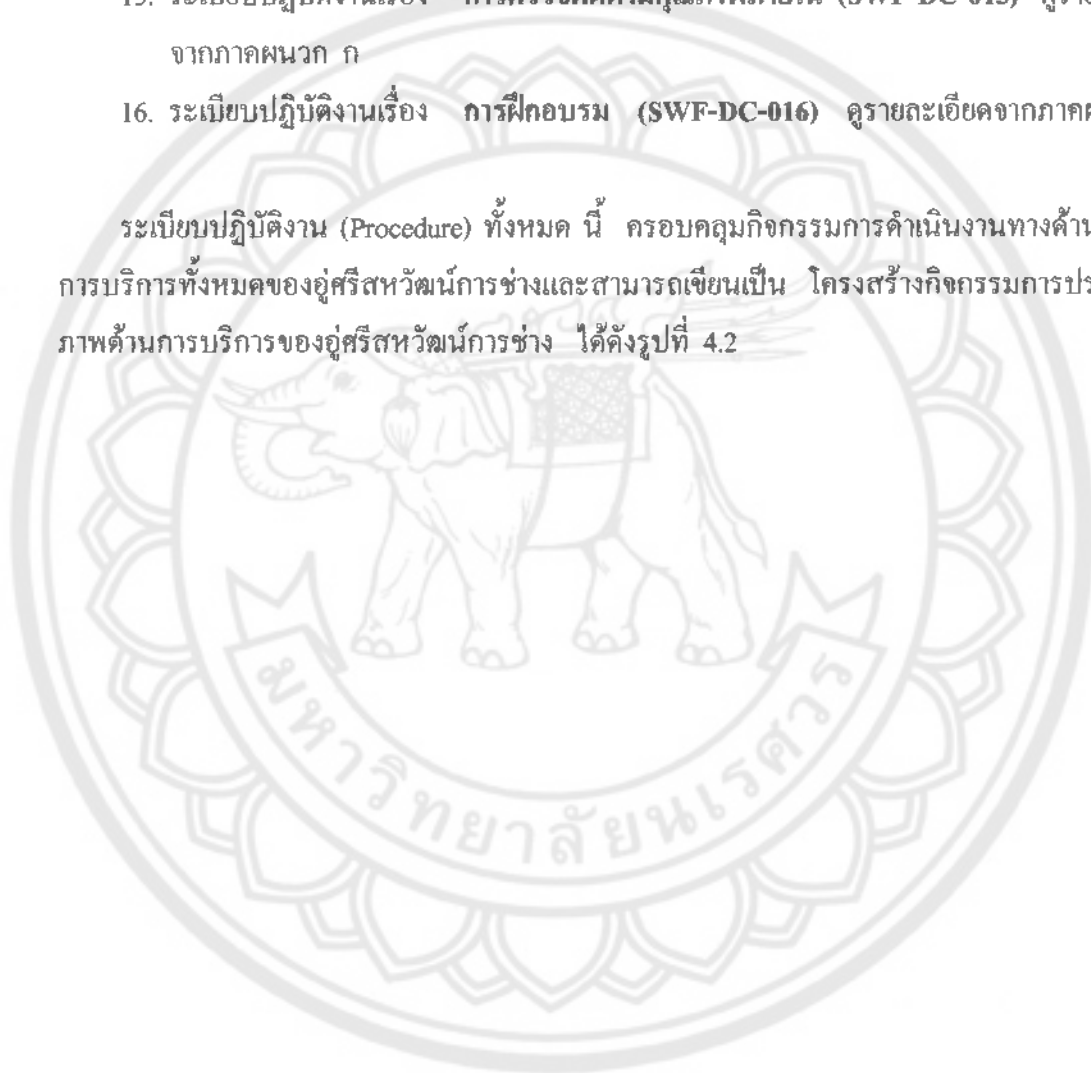
บุคลากรของอู่ศรีสทนต์การช่างจะร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานตามแนวทางของระบบประกันคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9002 ซึ่งจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญของอู่ศรีสทนต์การช่างในการให้บริการเพื่อที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ และนโยบายคุณภาพดังกล่าว

จากการศึกษาข้อมูลการดำเนินงานการให้บริการต่าง ๆ ของอู่ศรีสทนต์การช่าง และนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการเขียนเป็นระเบียบปฏิบัติงาน (Procedure) ได้ทั้งหมด 16 เรื่องดังนี้คือ

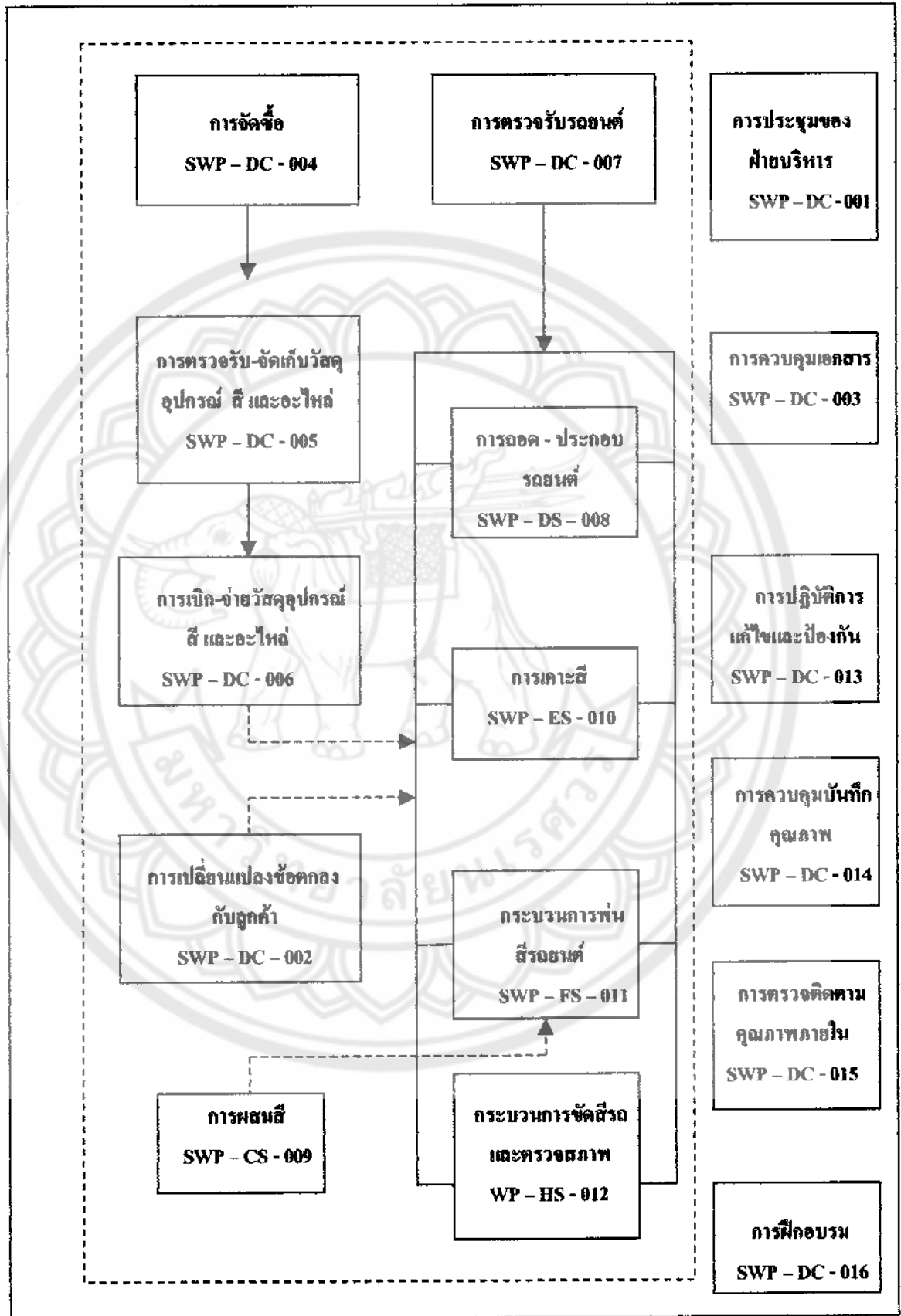
1. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การประชุมของฝ่ายบริหาร (SWF-DC-001) กระจายละเอียดจากภาคผนวก ก
2. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การเปลี่ยนแปลงข้อตกลงกับลูกค้า (SWF-DC-002) กระจายละเอียดจากภาคผนวก ก
3. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การควบคุมเอกสาร (SWF-DC-003) กระจายละเอียดจากภาคผนวก ก
4. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การจัดซื้อ (SWF-DC-004) กระจายละเอียดจากภาคผนวก ก
5. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การตรวจรับ - จัดเก็บวัสดุ อุปกรณ์ สี และอะไหล่ (SWF-DC-005) กระจายละเอียดจากภาคผนวก ก
6. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การเบิก - จ่ายวัสดุ อุปกรณ์ สี และอะไหล่ (SWF-DC-006) กระจายละเอียดจากภาคผนวก ก
7. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การตรวจรับรอยนต์ (SWF-DC-007) กระจายละเอียดจากภาคผนวก ก
8. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การถอด - ประกอบรอยนต์ (SWF-DS-008) กระจายละเอียดจากภาคผนวก ก
9. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การผสมสี (SWF-CS-009) กระจายละเอียดจากภาคผนวก ก
10. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การเคาะสี (SWF-ES-010) กระจายละเอียดจากภาคผนวก ก
11. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง กระบวนการฟันสีรอยนต์ (SWF-FS-011) กระจายละเอียดจากภาคผนวก ก

12. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง กระบวนการจัดสรรยนต์และตรวจสภาพ (SWF-HS-012) คุรยละเอียดจากภาคผนวก ก
13. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (SWF-DC-013) คุรยละเอียดจากภาคผนวก ก
14. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การควบคุมบันทึกคุณภาพ (SWF-DC-014) คุรยละเอียดจากภาคผนวก ก
15. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (SWF-DC-015) คุรยละเอียดจากภาคผนวก ก
16. ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การฝึกอบรม (SWF-DC-016) คุรยละเอียดจากภาคผนวก ก

ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedure) ทั้งหมด นี้ ครอบคลุมกิจกรรมการดำเนินงานทางด้านคุณภาพ การบริการทั้งหมดของอู่ศรีสรวฒน์การช่างและสามารถเขียนเป็น โครงสร้างกิจกรรมการประกันคุณภาพด้านการบริการของอู่ศรีสรวฒน์การช่าง ได้ดังรูปที่ 4.2



รูปที่ 4.2 กิจกรรมการประกันคุณภาพด้านการบริการของคู่มือสหกรณ์การช่าง พินิจโลก

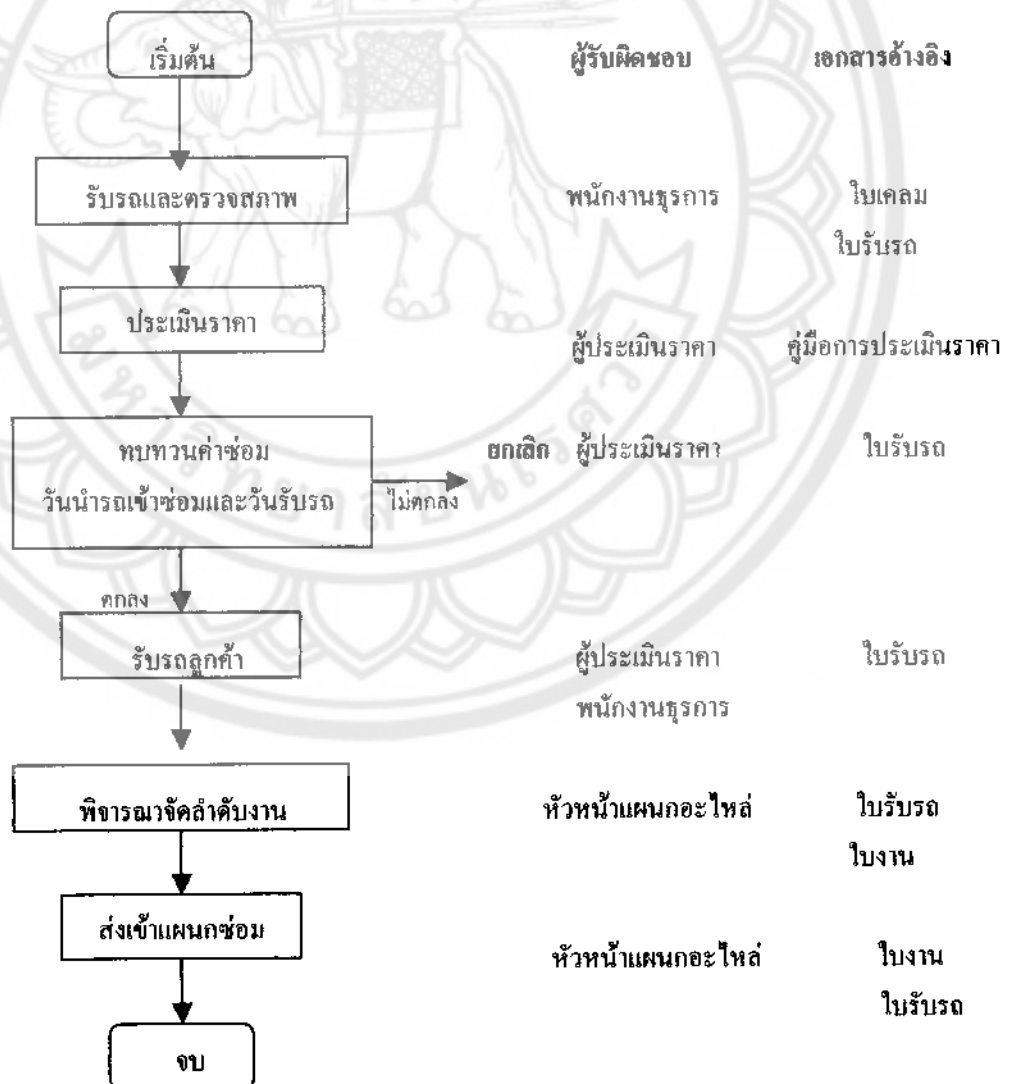


ระเบียบปฏิบัติทั้งหมดที่แสดงใน รูปที่ 4.2 สามารถศึกษารายละเอียดได้จาก ภาคผนวก ก ซึ่งอธิบายตามขั้นตอนกิจกรรมการดำเนินงานของอู่ศรีสทนต์การช่าง พิชญ โลก ได้ดังนี้ คือ

*** การตรวจรับรถยนต์ (SWP-DC-007)**

เมื่อลูกค้านำรถมาเข้ารับการซ่อมกับทางอู่ พนักงานธุรการจะเป็นผู้ต้อนรับลูกค้า พร้อมกับรับรถและตรวจสอบความเสียหายกับใบเคลม และเขียนรายการซ่อมลงในใบรับรถ (SWP-DC-001) จากนั้นให้ผู้ประเมินราคา ทำการประเมินราคาค่าซ่อม ตามคู่มือประเมินราคามาตรฐาน (SWS-GS-001) ทบทวนราคาค่าซ่อม วันนำรถเข้าซ่อมและวันมารับรถกับลูกค้า หากลูกค้าตกลงซ่อม จึงดำเนินการรับรถลูกค้า พร้อมกับเซ็นชื่อรับรถและให้ลูกค้าเซ็นตกลงซ่อมลงในใบรับรถ จากนั้นส่งใบรับรถให้หัวหน้าแผนกอะไหล่พิจารณาและจัดลำดับงานซ่อมลงในใบงาน (SWP-DC-005) แล้วส่งรถเข้าแผนกซ่อมตามลำดับงานต่อไป ซึ่งผังการดำเนินงานการตรวจรับรถแสดงไว้ในรูปที่ 4.3

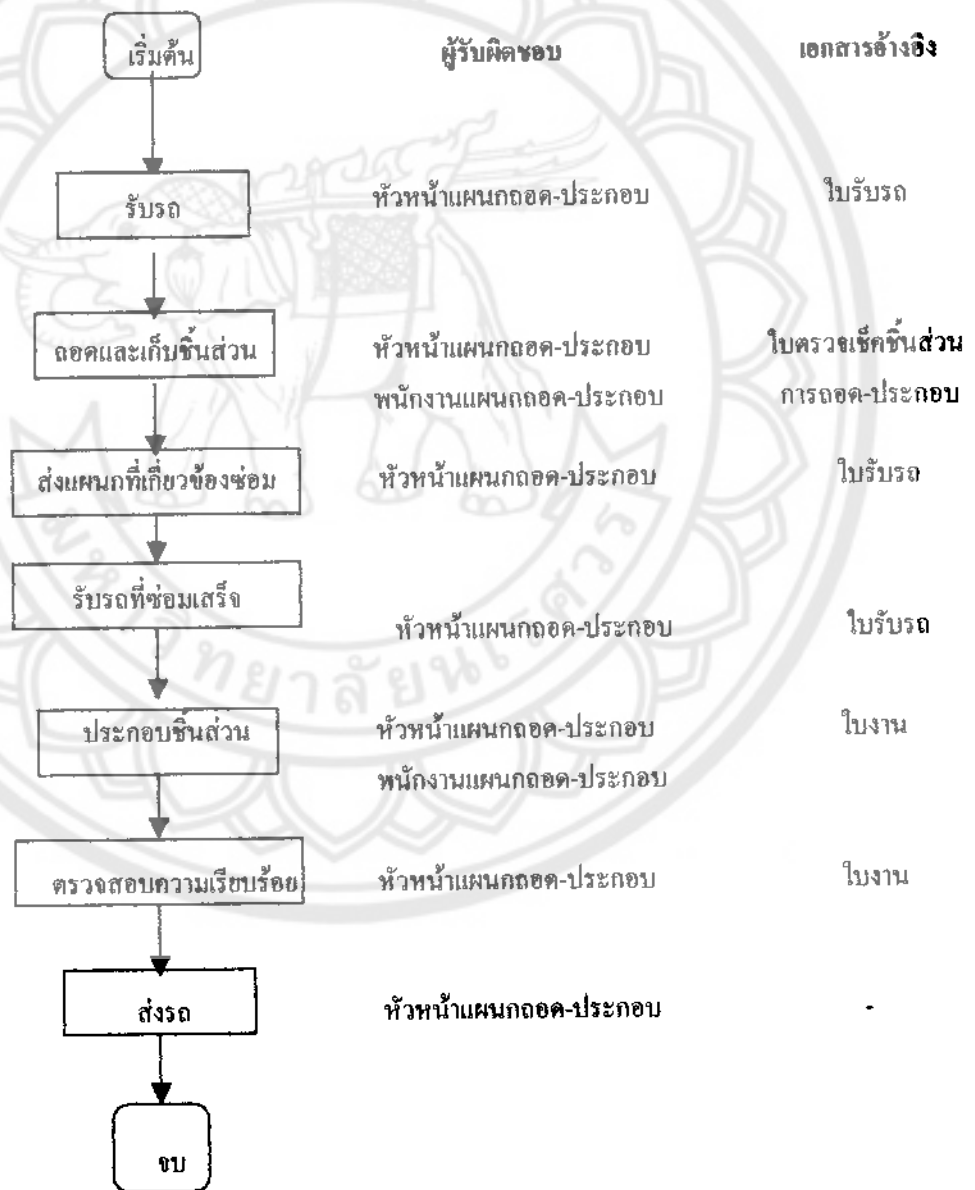
รูปที่ 4.3 ผังการดำเนินงานการตรวจรับรถยนต์



*** กระบวนการถอด-ประกอบรถยนต์ (SWP-DS-008)**

หัวหน้าแผนกถอด-ประกอบ รับผิดชอบร่วมกับใบรับรถ ใบงานและจัดแบ่งงาน ให้พนักงานในแผนกดำเนินการถอด และเก็บชิ้นส่วนที่ถอดไว้บริเวณพื้นที่จัดเก็บ พร้อมทั้งจัดบันทึกรายการชิ้นส่วนที่ถอดลงแบบฟอร์มใบตรวจเช็คชิ้นส่วนการถอด-ประกอบ (SWP-DC-014) จากนั้นส่งงานซ่อมและใบงานไปยังแผนกที่เกี่ยวข้องในงานซ่อมให้ดำเนินการต่อไป จากนั้นหัวหน้าแผนกถอด-ประกอบ รับผิดชอบหรือชิ้นส่วนที่ซ่อมเสร็จแล้วมาทำการประกอบและตรวจสอบความเรียบร้อย แล้วจัดส่งรถหรืองานซ่อมไปยังแผนกที่เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งผังการดำเนินงานกระบวนการถอด-ประกอบรถยนต์แสดงไว้ในรูปที่ 4.4

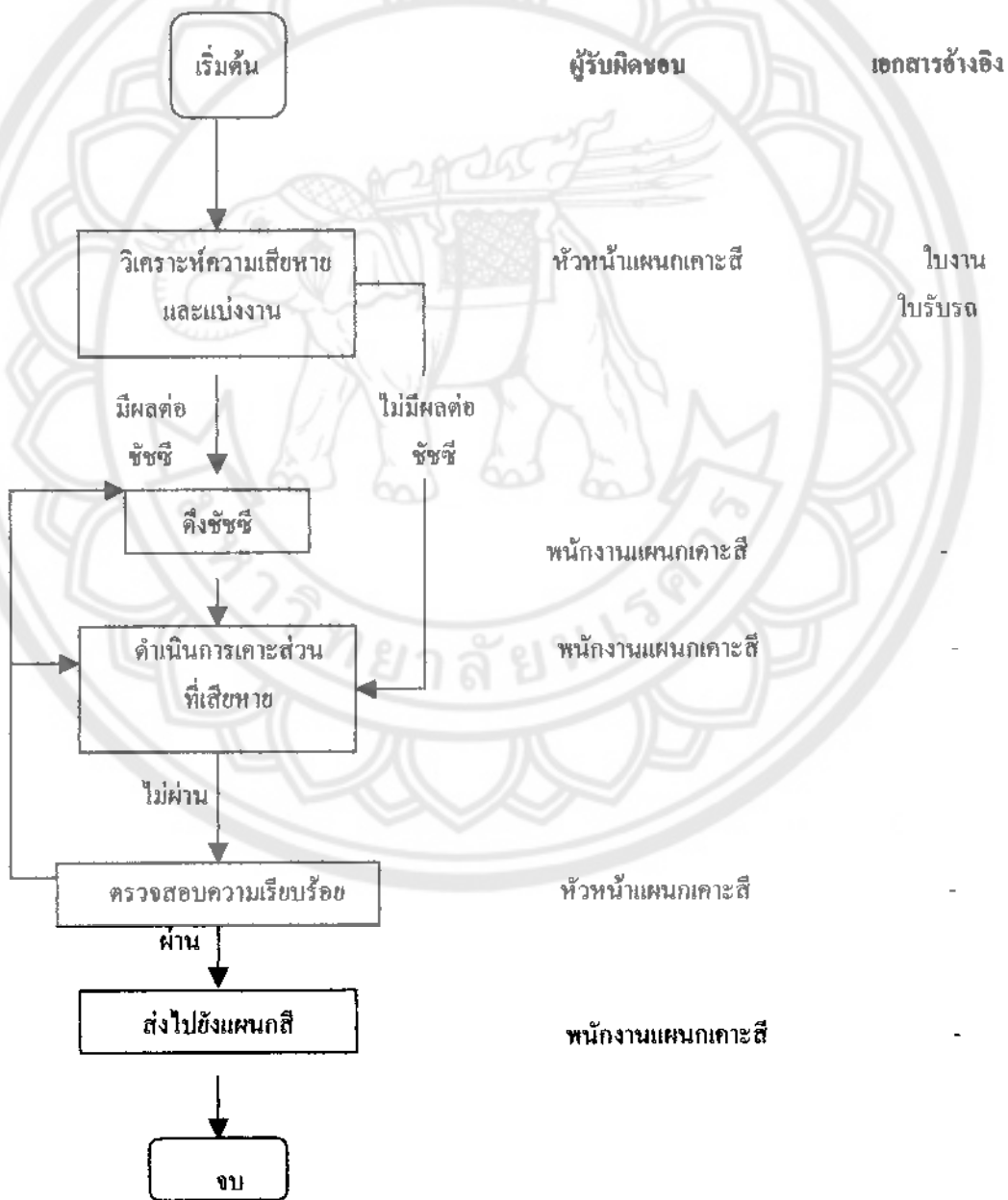
รูปที่ 4.4 ผังการดำเนินงานกระบวนการถอด - ประกอบรถยนต์



*** การเคาะสี (SWP-ES-010)**

หัวหน้าแผนกเคาะสี รับผิดชอบ ทั้งใบงาน และใบรับรอง มาดำเนินการวิเคราะห์ ความเสียหายและแบ่งงานให้พนักงานแผนกเคาะสีดำเนินการเคาะส่วนที่เสียหาย หากงานซ่อมมีผล ต่อซัสซี ให้ทำการตั้งซัสซีก่อนแล้วจึงเคาะ หลังจากนั้นหัวหน้าแผนกเคาะสีจึงทำการตรวจสอบความ เรียบร้อยของงาน งานเคาะที่ไม่ผ่านการตรวจสอบ ให้หัวหน้าแผนกเคาะสีดำเนินการวิเคราะห์แก้ไข แล้วส่งให้พนักงานแผนกเคาะสีดำเนินการแก้ไข งานเคาะที่ผ่านการตรวจ ให้หัวหน้าแผนกเคาะสีให้ เซ็นต์ชื่ออนุมัติใบงานและส่งให้พนักงานเคาะสีทำการเคาะเซ็นต์ชื่อกำกับ แล้วดำเนินการส่งรถไป ยังแผนกที่เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งผังการดำเนินงานการเคาะสี แสดงไว้ในรูปที่ 4.5

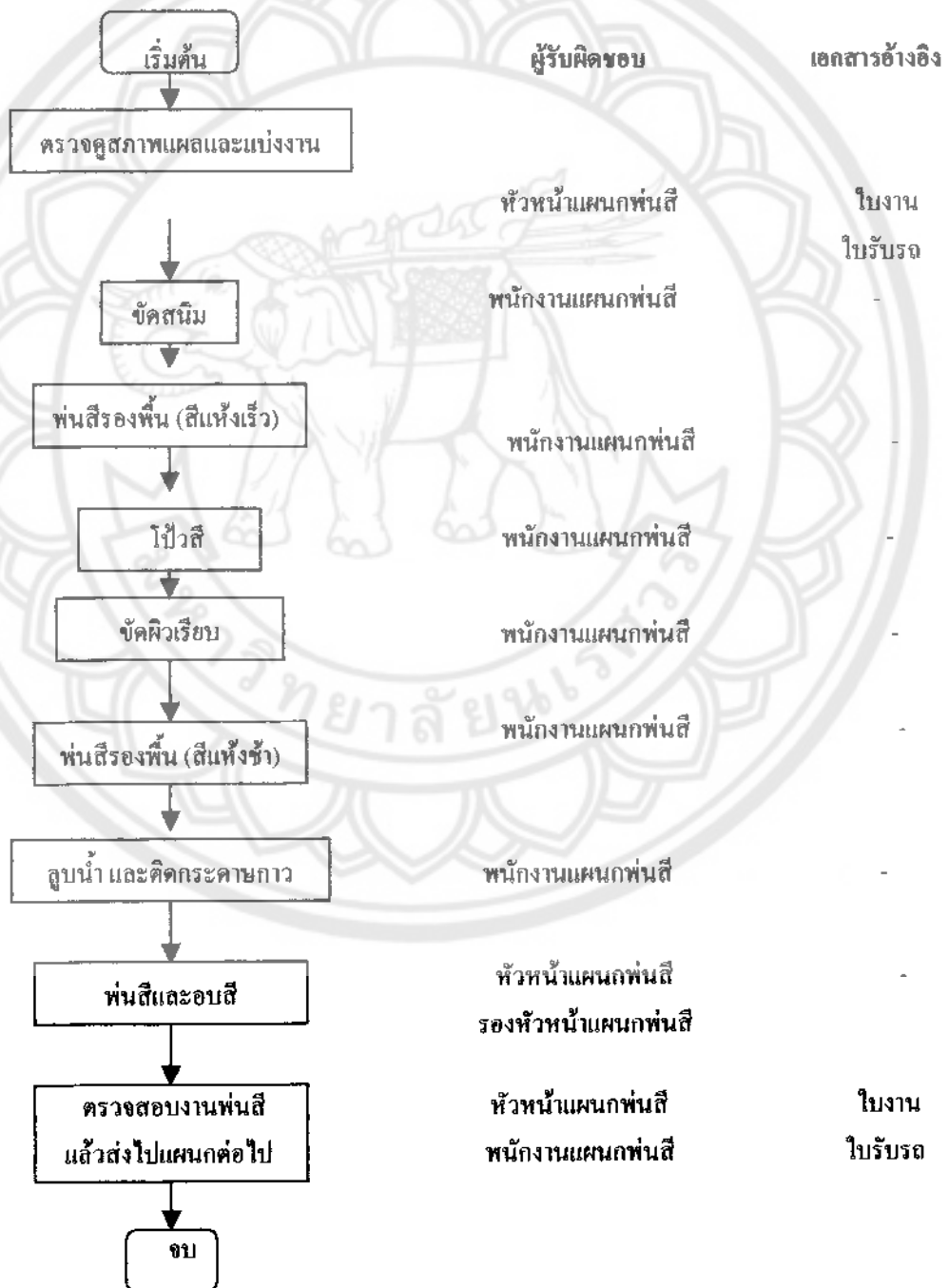
รูปที่ 4.5 ผังการดำเนินงานการเคาะสี



*** กระบวนการพ้นสิรยนต์ (SWP – FS – 011)**

หัวหน้าแผนกพ้นสิ รับผิดชอบ พร้อมทั้งโยงาน และใบรับผิดชอบ มาตรวจดูสภาพผลงาน ซ่อมและแบ่งงาน ให้พนักงานแผนกพ้นสิดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ จัดสนิม พ่นสีรองพื้น (สีแห้งเร็ว) ใ่วสี จัดผิวเรียบ พ่นสีรองพื้น (สีแห้งช้า) ูบน้ำและติดกระดาษทาบบริเวณที่ไม่ต้องการ พ่นสี จากนั้นจึงส่งให้หัวหน้าหรือรองหัวหน้าแผนกพ้นสิ ทำการพ้นสิและอบสี รองสนิมแห้ง หัว หน้าหรือรองหัวหน้าแผนกพ้นสิทำการตรวจสอบงานพ้นสิ แล้วให้พนักงานแผนกพ้นสิจัดส่งรตไป ยังแผนกอื่นต่อไป ซึ่งผังการดำเนินงานกระบวนการพ้นสิรยนต์ แสดงไว้ในรูปแบบที่ 4.6

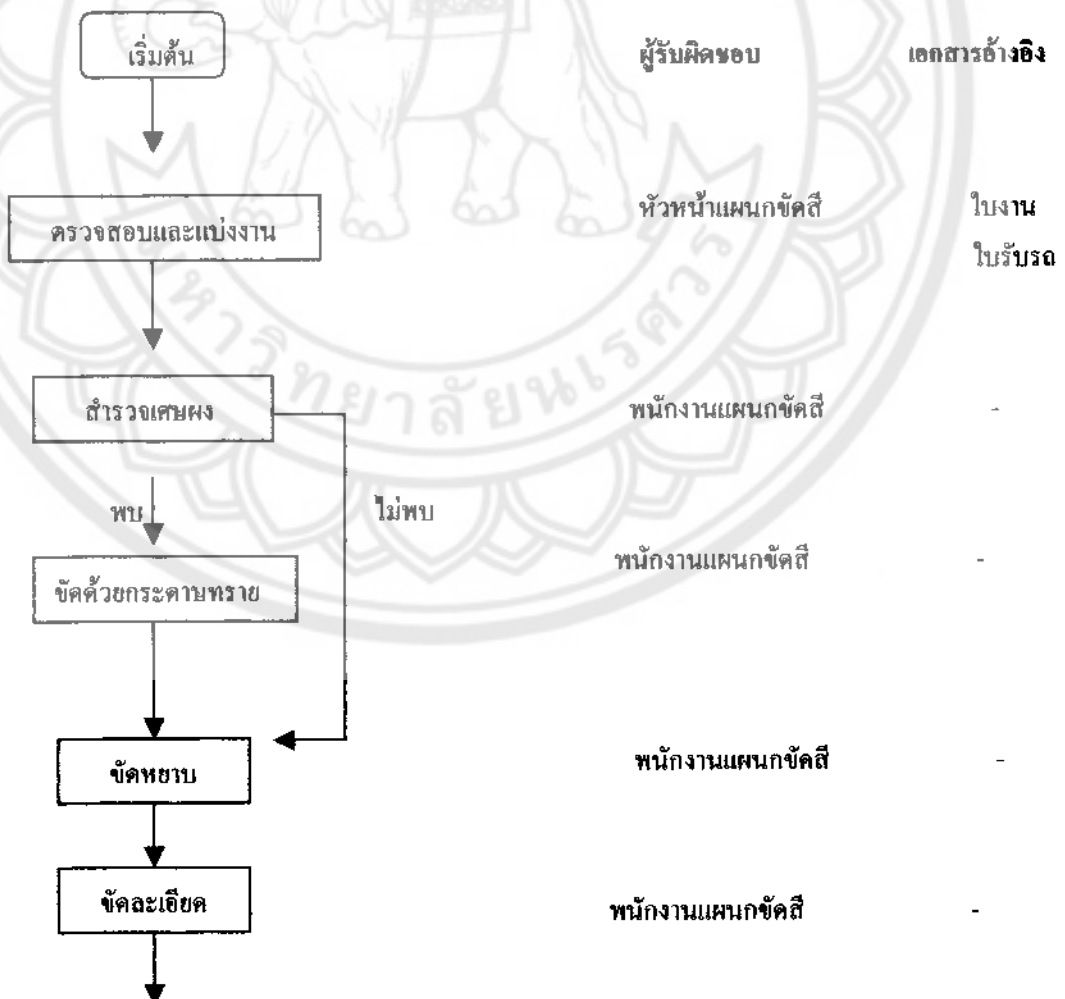
รูปที่ 4.6 ผังการดำเนินงานกระบวนการพ้นสิรยนต์

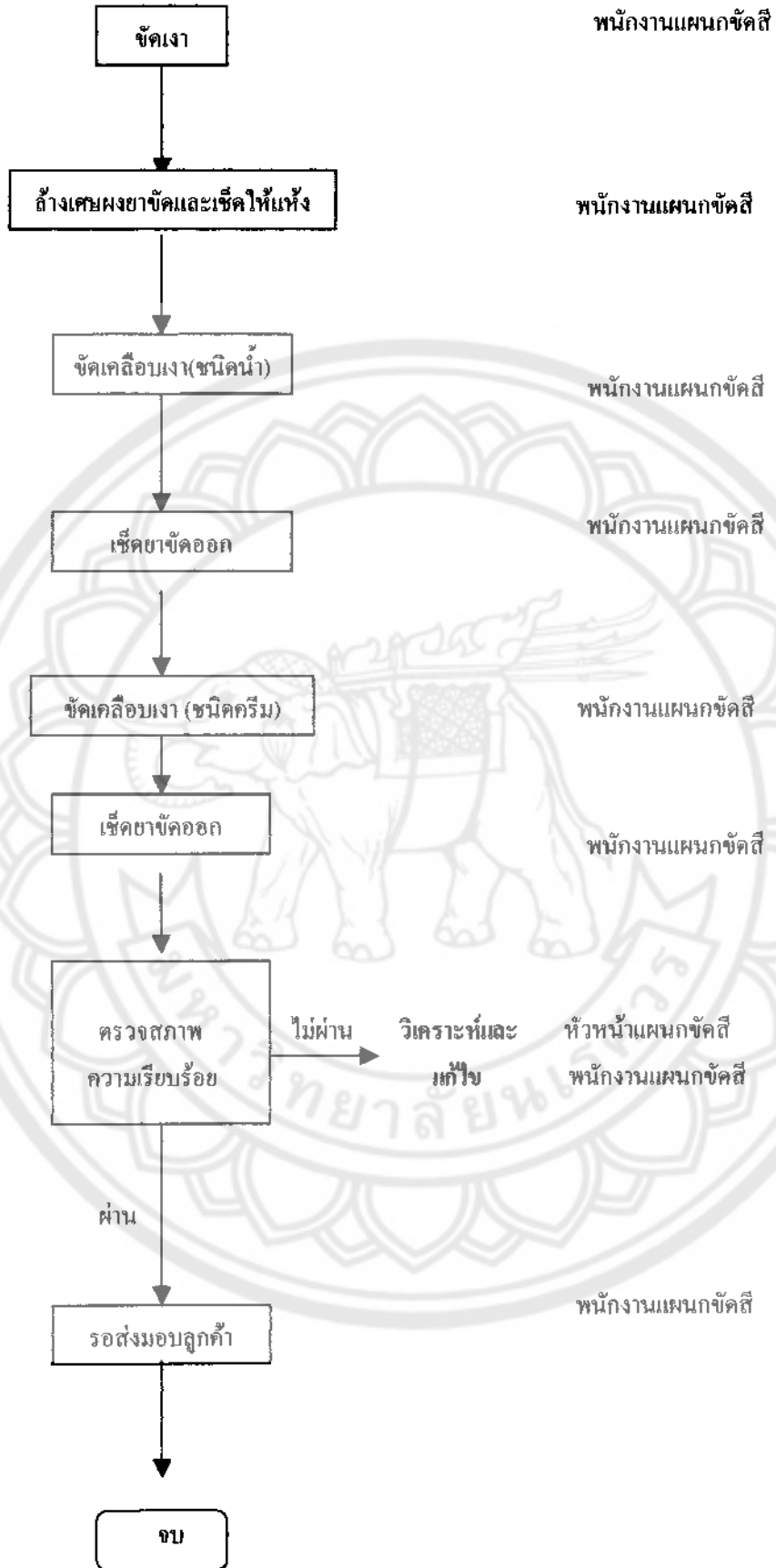


*** กระบวนการจัดสีรถยนต์และตรวจสภาพ (SWP-HS-012)**

หัวหน้าแผนกจัดสี รับผิดชอบ ทั้งใบงาน และใบรับรอง มาตรวจสอบและแบ่งงาน ให้พนักงานแผนกจัดสี ทำการดังนี้ คือ ตำรวจเศษผง หากพบเศษผงให้ขัดด้วยกระดาษทราย แล้วจึงขัดหยาบ หากไม่พบเศษผง ให้ทำการขัดหยาบได้ทันที หลังจากนั้น ทำการขัดละเอียด ขัดเงา แล้วล้างผงยาขัดและเช็ดให้แห้ง จากนั้นขัดเคลือบเงาชนิดน้ำ เช็ดยาขัดออก แล้วขัดเคลือบเงาชนิดครีม และเช็ดยาขัดออก จากนั้นหัวหน้าแผนกจัดสีดำเนินการตรวจสภาพความเรียบร้อยของงาน กรณีที่งานไม่ผ่านการตรวจ หัวหน้าแผนกจัดสีทำการวิเคราะห์ปัญหาและให้พนักงานแผนกจัดสี ดำเนินการแก้ไข งานที่ผ่านการตรวจสภาพแล้ว หัวหน้าแผนกจัดสี เช่นตื้ออู่นุมัติการตรวจ และให้พนักงานแผนกจัดสีที่รับผิดชอบงานนั้น เช่นตื้ออู่นุมัติการตรวจ แล้วนำรถไปจัดเก็บ บริเวณที่กำหนด เพื่อรอส่งมอบลูกค้า ต่อไป ซึ่งผังการดำเนินงานกระบวนการจัดสีรถยนต์ และตรวจสภาพ แสดงไว้ในรูปที่ 4.7

รูปที่ 4.7 ผังการดำเนินงานกระบวนการจัดสีรถยนต์และตรวจสภาพ

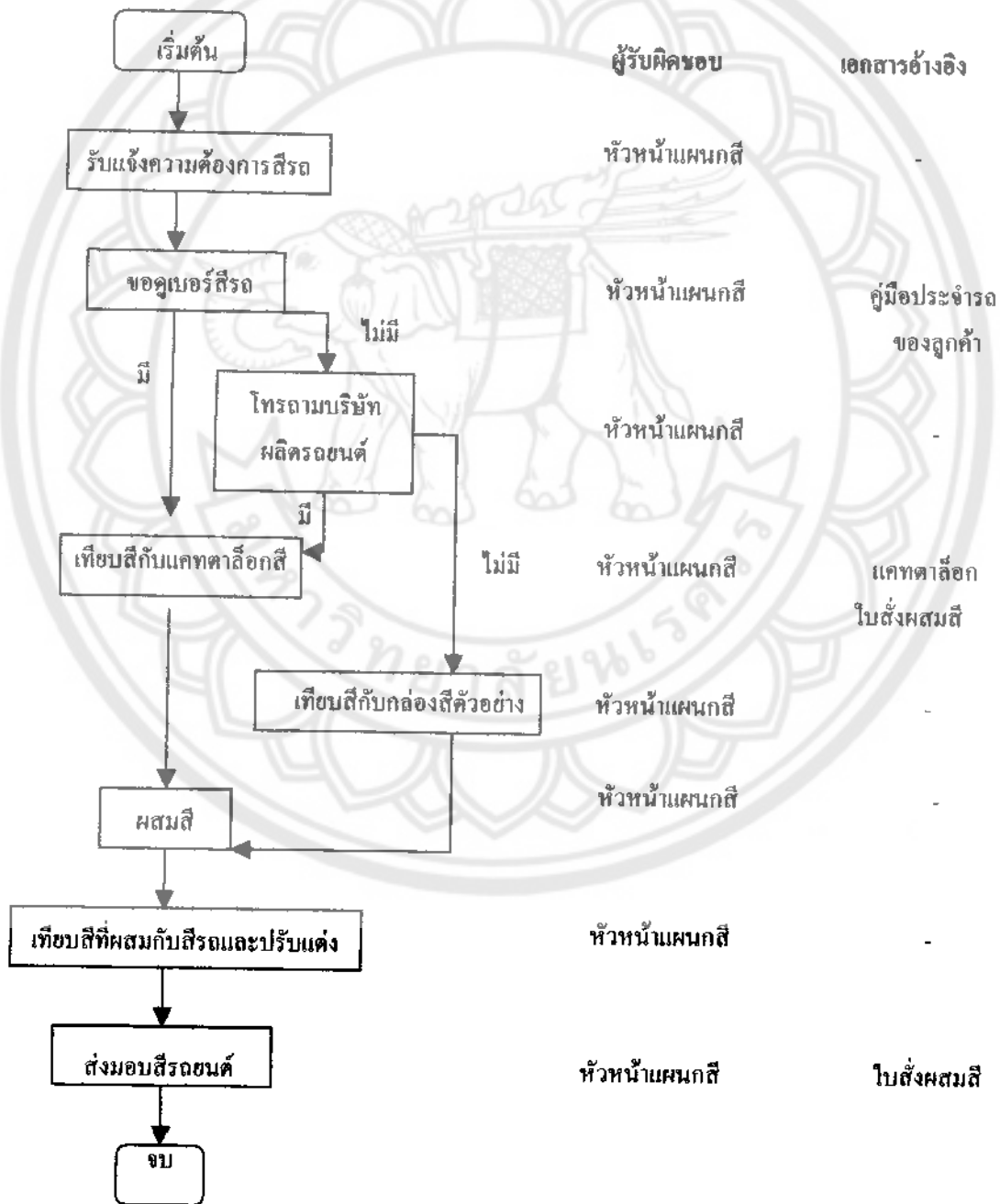




*** การผสมสี (SWP-CS-009)**

หัวหน้าแผนกสี รับแจ้งความต้องการสีรถยนต์ของลูกค้า จากนั้นขอสอบถามเบอร์สีรถยนต์ของลูกค้า จากคู่มือประจำรถ หรือโทรถามบริษัทผลิตรถยนต์ แล้วทำการเทียบสีกับแคทตาล็อกสูตรสีและผสมสีตามสูตร หากไม่ทราบเบอร์สีรถให้หัวหน้าแผนกสีทำการเทียบสีกับกล่องสีตัวอย่างแล้วทำการผสมสีตามสูตร หัวหน้าแผนกสีเทียบสีและปรับแต่งจนได้สีที่ต้องการ จากนั้นตรวจสอบสีที่ผสมเสร็จแล้วและเซ็นคํอุมัติการตรวจสอบ ลงในใบสั่งผสมสี และส่งมอบสีให้แผนกที่ต้องการใช้หรือให้แก่ลูกค้าต่อไป ซึ่งผังการดำเนินงานการผสมสี แสดงไว้ในรูปที่ 4.8

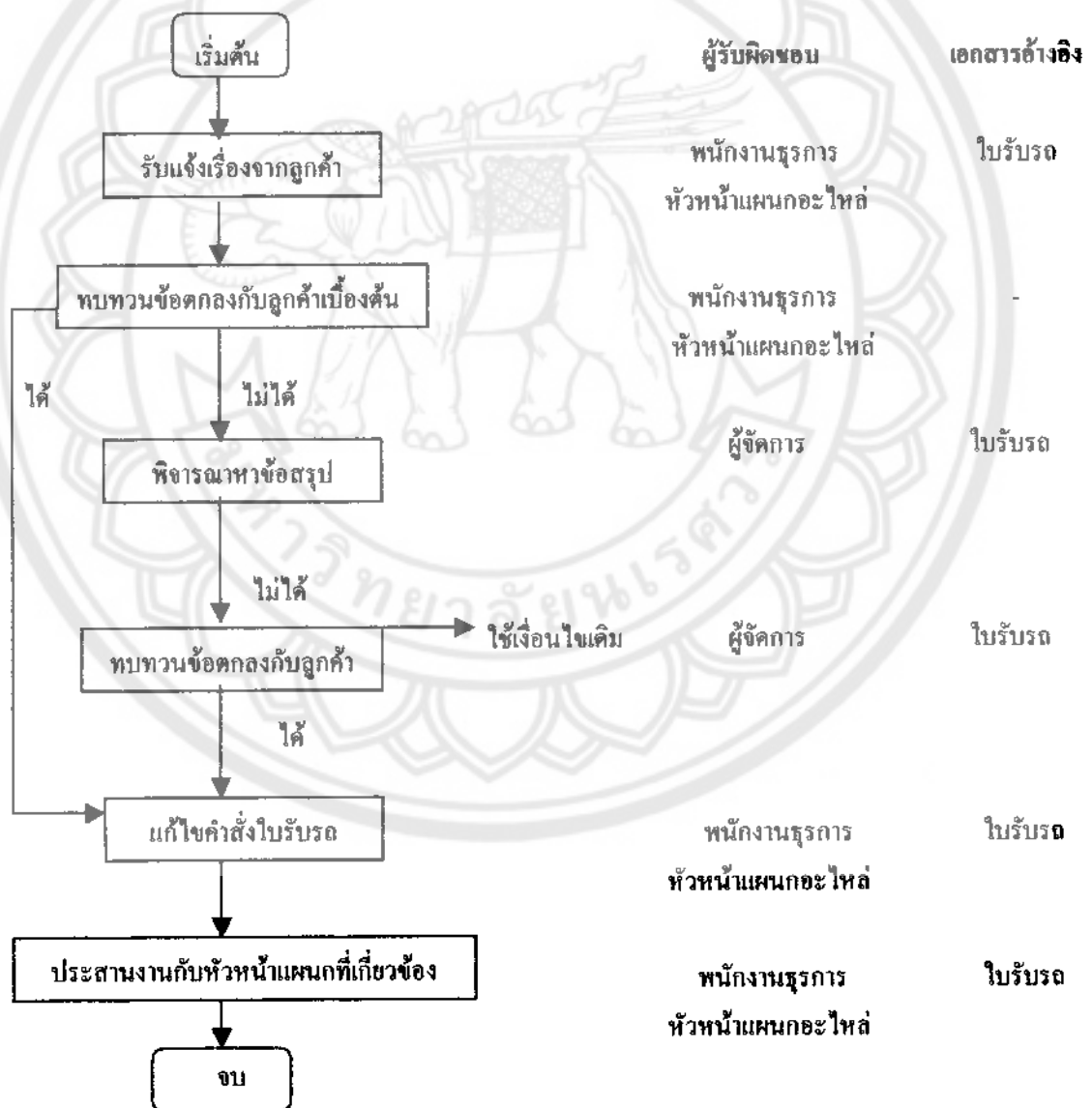
รูปที่ 4.8 ผังการดำเนินงานการผสมสี



*** การเปลี่ยนแปลงข้อตกลงกับลูกค้า (SWP-DC-002)**

พนักงานธุรการหรือหัวหน้าแผนกอะไหล่ รับแจ้งความต้องการเปลี่ยนแปลงรายการสิ่งซ่อมที่ได้ตกลงเงื่อนไขเดิมในใบรับรถ และทำการทบทวนข้อตกลงเบื้องต้นกับลูกค้า หากไม่สามารถตัดสินใจหาข้อสรุปเองได้ ให้แจ้งเรื่องต่อผู้จัดการ เพื่อพิจารณาหาข้อสรุป กรณีไม่สามารถทบทวนข้อตกลงกับลูกค้าได้ ให้ยกเลิกการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวและใช้เงื่อนไขเดิม หากสามารถทบทวนข้อตกลงกับลูกค้าได้ ให้พนักงานธุรการหรือหัวหน้าแผนกอะไหล่ ดำเนินการแก้ไข เปลี่ยนแปลงคำสั่ง ลงในใบรับรถ จากนั้นดำเนินการประสานงานแจ้งรายการเปลี่ยนแปลงไปยังแผนกที่เกี่ยวข้อง รับทราบ ซึ่งผังการดำเนินงานการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงกับลูกค้า แสดงไว้ในรูปที่ 4.9

รูปที่ 4.9 ผังการดำเนินงานการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงกับลูกค้า



*** การจัดซื้อ (SWP-DC-004)**

ก่อนการจัดซื้อจะต้องมีการประเมินผู้ขาย และทำการจัดซื้อกับผู้ขายที่ได้รับการยอมรับจากทางอู่แล้วเท่านั้นซึ่งรายชื่อผู้ขายที่ได้รับการยอมรับแล้วจะบันทึกลงในแบบฟอร์มบัญชีรายชื่อผู้ขายที่ยอมรับแล้ว (SWF-DC-025) จากนั้น พนักงานธุรการหรือผู้ช่วยผู้จัดการหรือหัวหน้าแผนกอะไหล่ดำเนินการเขียนรายการสั่งซื้อลงในแบบฟอร์มใบขอจัดซื้อ (SWP-DC-004) แล้วส่งให้ผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการพิจารณาตรวจสอบใบขอจัดซื้อ กรณีผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการไม่เห็นด้วย ให้ทำการเขียนใบขอจัดซื้อใหม่ กรณีที่ผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการเห็นด้วย ให้พนักงานธุรการจัดทำรายการสั่งซื้อลงในแบบฟอร์มใบสั่งซื้อ (SWP-DC-002) แล้วส่งให้ผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการอนุมัติใบสั่งซื้อ หลังจากนั้นพนักงานธุรการจึงดำเนินการแจกจ่ายใบสั่งซื้อแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งผังการดำเนินงานการจัดซื้อ แสดงไว้ในรูปที่ 4.10

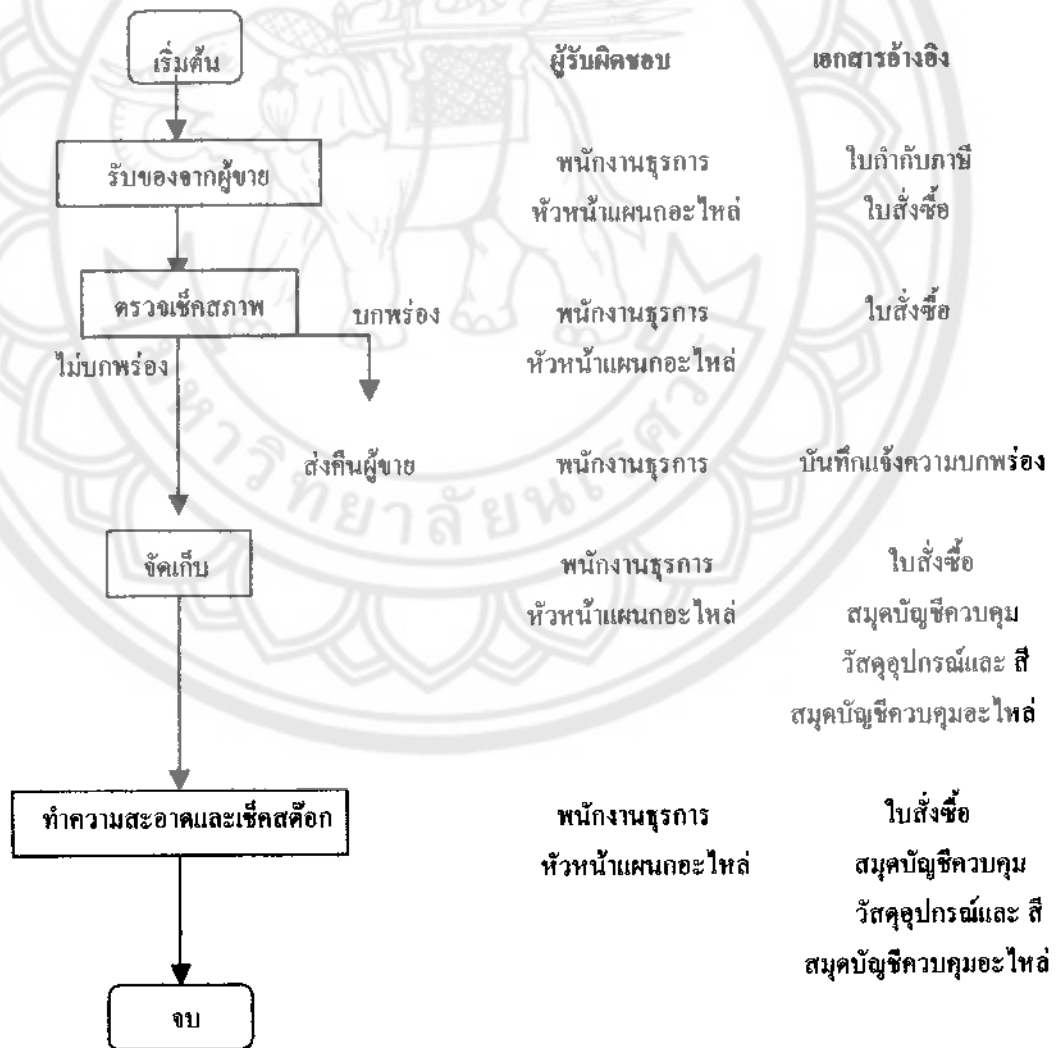
รูปที่ 4.10 ผังการดำเนินงานการจัดซื้อ



*** การตรวจรับ - จัดเก็บ วัสดุ อุปกรณ์ สี และอะไหล่ (SWP - DC - 005)**

พนักงานธุรการหรือหัวหน้าแผนกอะไหล่ ดำเนินการรับของและตรวจเช็คสภาพของที่ส่งมาจากผู้ขาย กับใบสั่งซื้อและใบกำกับภาษี หากพบข้อบกพร่องให้ทำการการกรอรายการบกพร่องนั้น ลงในแบบฟอร์มบันทึกแจ้งความบกพร่อง (SWF - DC - 010) แจกกลับไปยังผู้ขายแล้วติดป้าย “ของเสีย” และ จัดเก็บ สินค้าหรือของที่เสียหายนั้นไว้ในพื้นที่ “รอส่งคืนผู้ขาย” เพื่อรอการพิจารณาจากผู้ขาย ส่วนสินค้าหรือของที่ไม่ได้รับความเสียหาย ให้ดำเนินการจัดเก็บวัสดุ อุปกรณ์ และสี ส่วนอะไหล่ ให้หัวหน้าแผนกอะไหล่เป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บ จากนั้นคอยดูแลรักษา ทำความสะอาดและการตรวจเช็คของในสต็อกกับสมุดบัญชีควบคุมวัสดุอุปกรณ์และสี (SWS - AS - 004) และสมุดบัญชีควบคุมอะไหล่ (SWS - BS - 003) อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งผังการดำเนินงานการตรวจรับ-จัดเก็บ วัสดุ อุปกรณ์ สี และอะไหล่ แสดงไว้ในรูปที่ 4.11

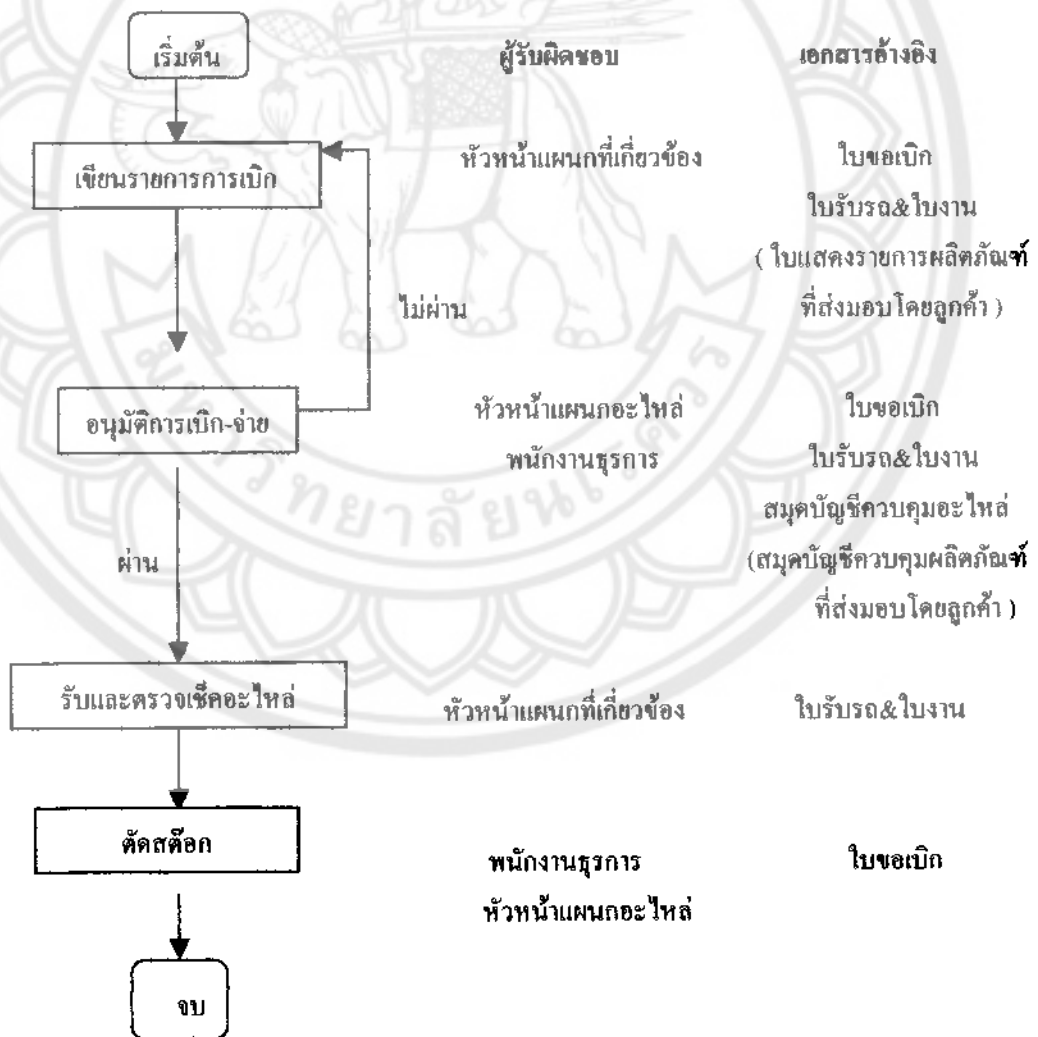
รูปที่ 4.11 ผังการดำเนินงานการตรวจรับ - จัดเก็บ วัสดุ อุปกรณ์ สี และอะไหล่



*** การเบิก - จ่าย วัสดุอุปกรณ์ สี และอะไหล่ (SWP-DC-006)**

หัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้อง เขียนรายการที่ต้องการเบิก ลงในแบบฟอร์มใบขอเบิก (SWP-DC-011) แล้วนำไปยื่นพร้อมใบรับรณ&ใบงาน แก่พนักงานธุรการหรือหัวหน้าแผนกอะไหล่ ตรวจสอบเปรียบเทียบรายการขอเบิก เพื่ออนุมัติรายการขอเบิก กรณีการขอเบิกไม่ผ่านการอนุมัติให้พนักงานแผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำใบขอเบิกแล้วยื่นใหม่ กรณีการขอเบิกผ่านการเซ็นค่อนุมัติจากหัวหน้าแผนกอะไหล่หรือพนักงานธุรการ ให้หัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องเซ็นชื่อรับ พร้อมกับตรวจเช็คและรับของ จากนั้นหัวหน้าแผนกอะไหล่หรือพนักงานธุรการนำใบขอเบิกมาดำเนินการตัดสต็อก ลงในสมุดบัญชีควบคุมวัสดุอุปกรณ์ สี และอะไหล่ (SWS-AS-004) หรือสมุดบัญชีควบคุมอะไหล่ (SWS-BS-003) หรือสมุดบัญชีควบคุมรายการอะไหล่ที่ส่งมอบโดยลูกค้า (SWS-BS-005) ซึ่งผังการดำเนินงานการเบิก - จ่าย วัสดุอุปกรณ์ สี และอะไหล่ แสดงไว้ในรูปที่ 4.12

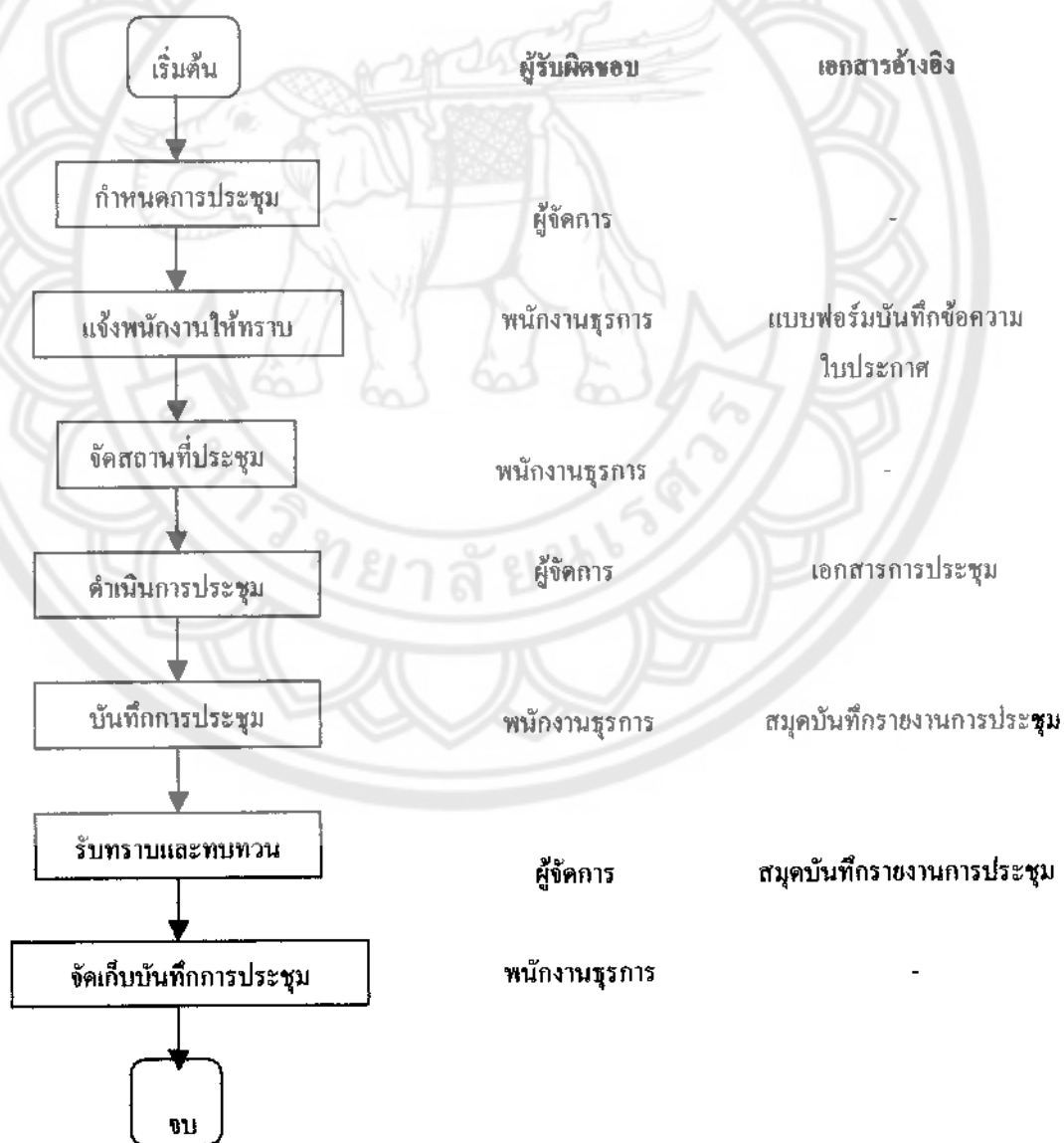
รูปที่ 4.12 ผังการดำเนินงานการเบิก - จ่าย วัสดุอุปกรณ์ สี และอะไหล่



* การประชุมของฝ่ายบริหาร (SWP-DC-001)

ผู้จัดการ ดำเนินการกำหนดหัวข้อวาระการประชุม และกำหนดการประชุม จากนั้นให้พนักงานธุรการ ใช้แบบฟอร์มบันทึกข้อความ และใบประกาศ ดำเนินการแจ้งให้พนักงานในผู้รับทราบพร้อมทั้งดำเนินการจัดสถานที่การประชุม เมื่อถึงการประชุม ให้ผู้จัดการดำเนินการประชุมตามวาระที่ได้กำหนดและเอกสารการประชุม และให้พนักงานธุรการทำการบันทึกการประชุมลงในสมุดบันทึกรายงานการประชุม เพื่อเสนอให้ผู้จัดการรับทราบและทบทวนผลการประชุมนั้นๆ จากนั้นพนักงานธุรการดำเนินการจัดเก็บบันทึกรายงานการประชุมเข้าแฟ้มรายงานการประชุม ซึ่งผังการดำเนินงานการประชุมของฝ่ายบริหาร แสดงไว้ในรูปที่ 4.13

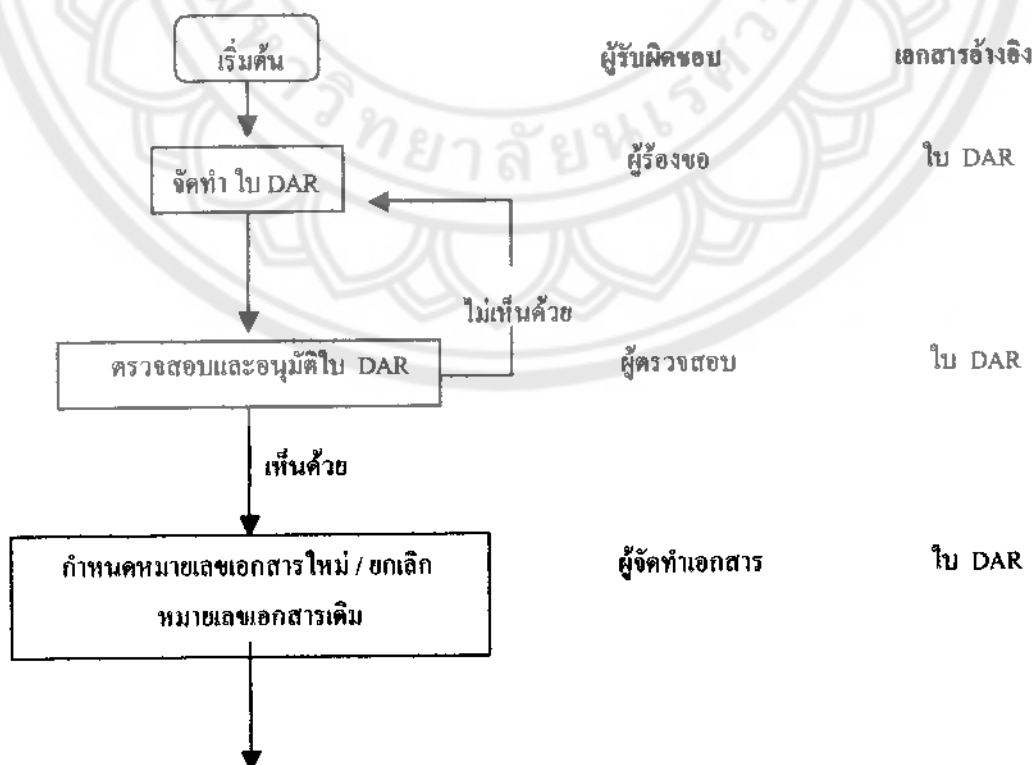
รูปที่ 4.13 ผังการดำเนินงานการประชุมของฝ่ายบริหาร

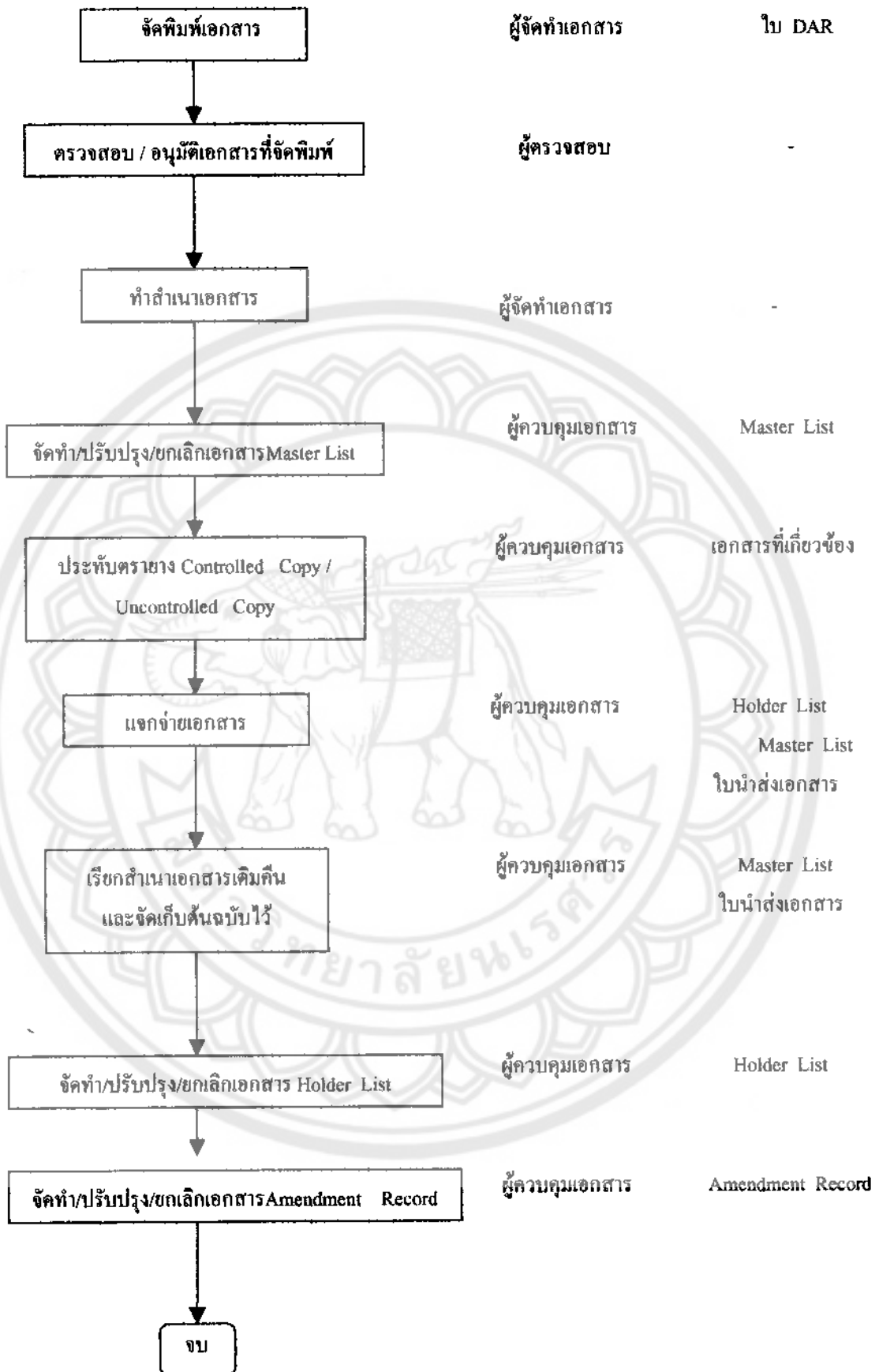


*** การควบคุมเอกสาร (SWP-DC-003)**

ผู้ร้องขอ เปลี่ยนแปลงเอกสาร แจ้งความจำนงขอ จัดทำหรือปรับปรุงหรือยกเลิกเอกสาร โดยใช้แบบฟอร์มใบร้องขอออก/แก้ไขเอกสาร (ใบ DAR : SWP-DC-007) จากนั้นส่งให้ผู้ตรวจสอบ ทำการตรวจสอบและอนุมัติใบ DAR กรณีผู้ตรวจสอบไม่เห็นด้วยให้ผู้ร้องขอจัดทำใบ DAR ใหม่ กรณีที่ผู้ตรวจสอบเห็นด้วยและอนุมัติใบ DAR แล้ว ส่งให้ผู้จัดทำเอกสารนำดำเนินการ กำหนดหมายเลขเอกสารใหม่ (ถ้าเป็นการออกเอกสารใหม่) หรือยกเลิกหมายเลขเอกสารเดิม (ถ้าเป็นการยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงเอกสาร) และจัดพิมพ์เอกสารนั้น แล้วส่งให้ผู้ตรวจสอบ ทำการตรวจสอบและอนุมัติเอกสารที่จัดพิมพ์ จากนั้นให้ผู้จัดทำเอกสาร ดำเนินการทำสำเนาเอกสาร และดำเนินการจัดทำ Master List (กรณีเป็นการออกเอกสารใหม่) หรือปรับปรุง Master List (กรณีเป็นการปรับปรุงเอกสารใหม่) หรือยกเลิก Master List (กรณีเป็นการยกเลิกเอกสาร) จากนั้นให้ผู้ควบคุมเอกสารดำเนินการประทับตราอย่าง Controlled Copy สำหรับเอกสารออกใหม่ที่ใช้อยู่ ณ ปัจจุบัน และประทับตราอย่าง Uncontrolled Copy สำหรับเอกสารที่ไม่ต้องการใช้หรือยกเลิก แล้วดำเนินการแจกจ่ายสำเนาเอกสาร ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุไว้ใน Holder List และ เรียกสำเนาเอกสารเดิมคืน โดยใช้แบบฟอร์มใบนำส่งเอกสาร (SWF-DC-008) พร้อมกับจัดเก็บเอกสารต้นฉบับไว้ หลังจากนั้นให้ผู้ควบคุมเอกสารดำเนินการ จัดทำหรือปรับปรุงหรือยกเลิกเอกสาร Holder List และ Amendment Record ตามแต่กรณี ซึ่งผังการดำเนินงานการควบคุมเอกสาร แสดงไว้ในรูปที่ 4.14

รูปที่ 4.14 ผังการดำเนินงานการควบคุมเอกสาร

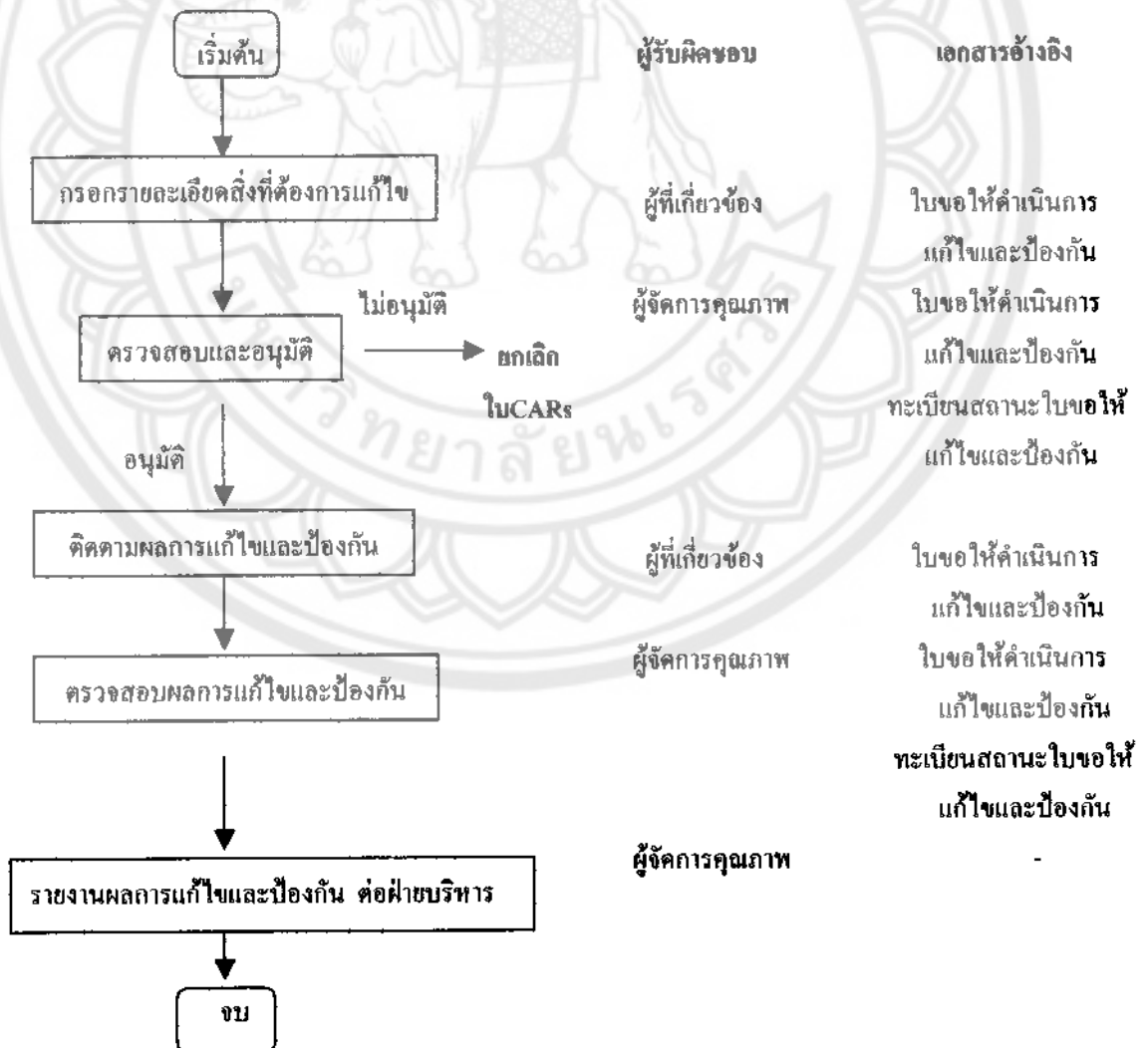




*** การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (SWP-DC-013)**

ผู้ที่เกี่ยวข้อง กรอกรายละเอียดสิ่งที่ต้องการแก้ไขลงในแบบฟอร์มใบขอให้ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน (SWF-DC-018) แล้วส่งให้ผู้จัดการคุณภาพพิจารณาตรวจสอบอนุมัติ หากผู้จัดการไม่อนุมัติให้ยกเลิกใบขอให้ดำเนินการแก้ไขและป้องกันนั้น แต่ถ้าหากใบขอให้ดำเนินการแก้ไขและป้องกันผ่านการอนุมัติ ให้ผู้จัดการคุณภาพ บันทึกรายละเอียดต่างๆ ลงในแบบฟอร์มทะเบียนสถานะใบขอให้แก้ไขและป้องกัน (SWF-DC-019) ทำสำเนาแล้วส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติตามผลการแก้ไขและป้องกัน จากนั้นผู้จัดการคุณภาพดำเนินการตรวจสอบผลการแก้ไขและป้องกันตามที่บันทึกในใบขอให้ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน แล้วลงชื่อทบทวนและบันทึกรายการลงในทะเบียนสถานะใบขอให้แก้ไขและป้องกัน หากผลการแก้ไขเป็นที่น่าพอใจ หากผลการแก้ไขไม่น่าพอใจให้ออกใบ CARs ใหม่และติดตามผลต่อไปจากนั้นผู้จัดการคุณภาพรายงานผลการแก้ไขและป้องกันต่อผู้จัดการรับทราบเพื่อดำเนินการวิเคราะห์กำหนดแนวทางป้องกันและสรุปแผนงานการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา ซึ่งผังการดำเนินงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน แสดงไว้ในรูปที่ 4.15

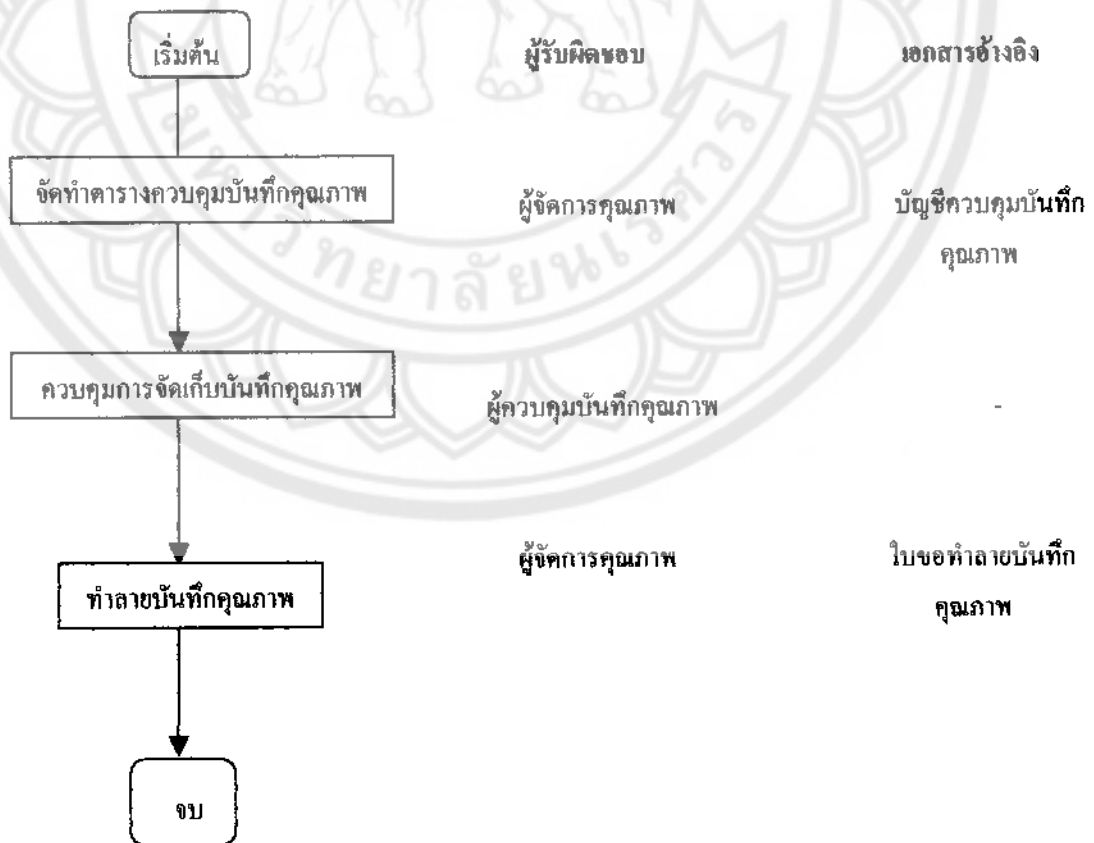
รูปที่ 4.15 ผังการดำเนินงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน



*** การควบคุมบันทึกคุณภาพ (SWP-DC-014)**

ผู้จัดการคุณภาพ กำหนดผู้รับผิดชอบในการรวบรวม และจัดเก็บบันทึกคุณภาพแต่ละประเภท แล้วให้พนักงานควบคุมเอกสารบันทึกรายละเอียดเบื้องต้นลงในแบบฟอร์มบัญชีควบคุมบันทึกคุณภาพ (SWF-DC-020) ส่งให้ผู้จัดการคุณภาพพิจารณาอนุมัติ แล้วส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการกรอกแบบฟอร์มและเซ็นชื่อกำกับ ให้สมบูรณ์ถูกต้อง จากนั้นส่งให้ผู้ควบคุมบันทึกคุณภาพตรวจสอบและจัดเข้าแฟ้มตามประเภทของบันทึกคุณภาพ หากพบบันทึกคุณภาพไม่สมบูรณ์ แจ้งให้ผู้กรอกแบบฟอร์มมาดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง พร้อมทั้งให้ลงชื่อกำกับทุกตำแหน่งที่มีการแก้ไข บันทึกคุณภาพที่ถูกต้องสมบูรณ์แล้ว ให้ผู้ควบคุมบันทึกคุณภาพทำการรวบรวมและจัดเก็บตามระยะเวลาที่กำหนด บันทึกคุณภาพที่ครบระยะเวลาการจัดเก็บให้พนักงานควบคุมเอกสารกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มใบขอทำลายเอกสาร (SWF-DC-021) ลงชื่อกำกับผู้จัดทำ แล้วส่งให้ผู้จัดการคุณภาพเซ็นชื่ออนุมัติ เพื่อทำลายบันทึกคุณภาพ ใบขอทำลายบันทึกคุณภาพให้พนักงานควบคุมเอกสารจัดเก็บไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงระยะเวลาการจัดเก็บที่กำหนดในบัญชีควบคุมบันทึกคุณภาพ ผังการดำเนินงานการควบคุมบันทึกคุณภาพ แสดงไว้ในรูปที่ 4.16

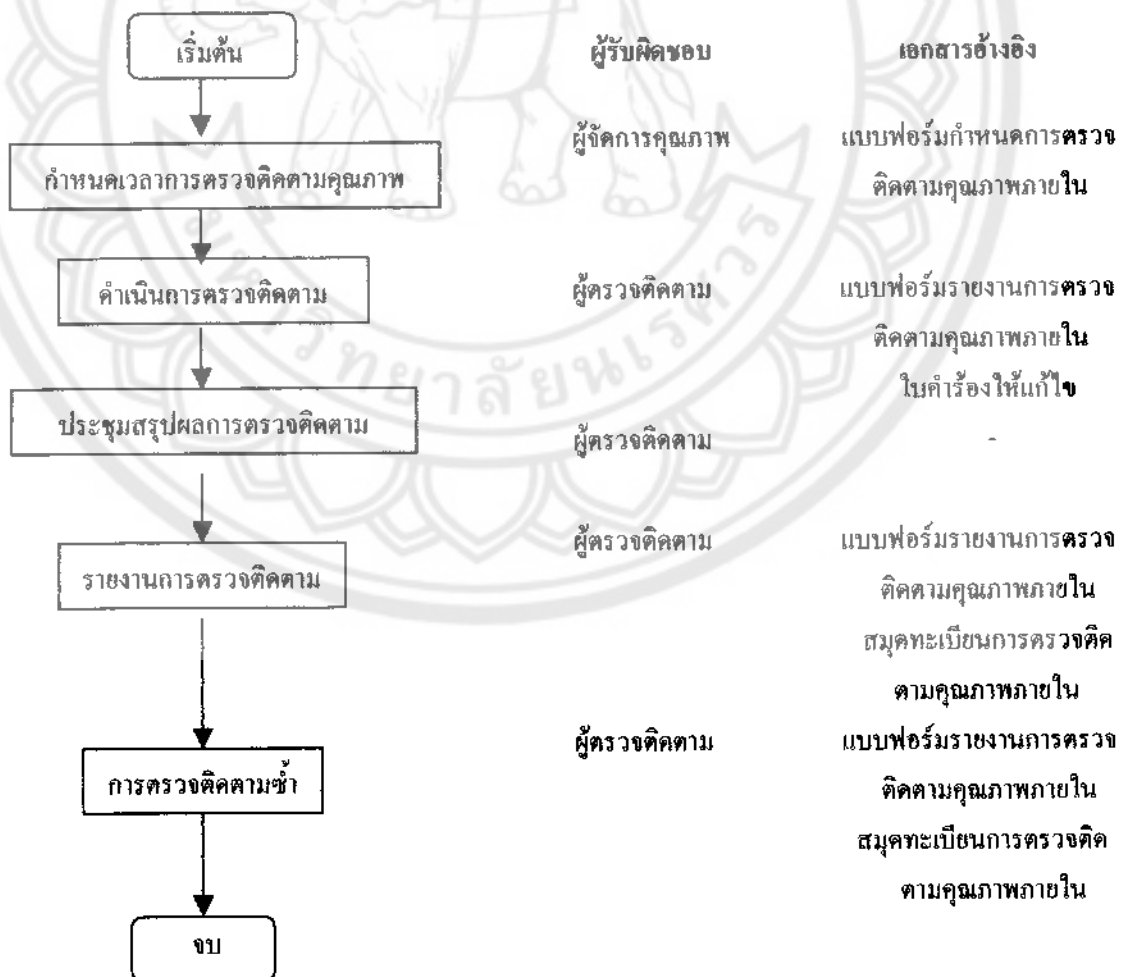
รูปที่ 4.16 ผังการดำเนินงานการควบคุมบันทึกคุณภาพ



*** การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (SWF-DC-015)**

ผู้จัดการคุณภาพกำหนดเวลาการตรวจติดตามคุณภาพ โดยบันทึกลงในแบบฟอร์มการกำหนดการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (SWF-DC-014) และจัดทำแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน แล้วส่งแผนให้กับผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานและผู้ตรวจติดตาม ก่อนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ผู้ตรวจติดตามต้องแจ้งวัตถุประสงค์ให้ผู้รับการตรวจทราบล่วงหน้า แล้วจึงดำเนินการตรวจ โดยทำการบันทึกลงในแบบฟอร์มรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (SWF-DC-015) หากพบสิ่งผิดปกติไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ให้ผู้ตรวจติดตามบันทึกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มใบคำร้องให้แก้ไข (ใบ CAR ; SWF-DC-018) เมื่อสิ้นสุดการตรวจติดตาม ต้องจัดประชุมสรุปผลการตรวจติดตามระหว่างผู้ทำการตรวจ และตัวแทนหน่วยงานที่รับการตรวจเพื่อสรุปประเด็นที่ต้องแก้ไขตามใบ CAR จากนั้นผู้ตรวจติดตามรายงานผลการตรวจติดตามพร้อมแบบเอกสารอ้างอิงและใบ CAR ต่อผู้จัดการคุณภาพ ทำการรวบรวมสมุดทะเบียน เพื่อดำเนินการแจกจ่ายผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป กรณีที่มีการแก้ไขต้องมีการตรวจติดตามซ้ำ ให้ผู้ตรวจติดตามตรวจซ้ำตามใบ CAR เมื่อได้ผลเป็นที่น่าพอใจแล้วจึงปิดประเด็นการแก้ไข ผังการดำเนินงานการควบคุมบันทึกคุณภาพ แสดงไว้ในรูปที่ 4.17

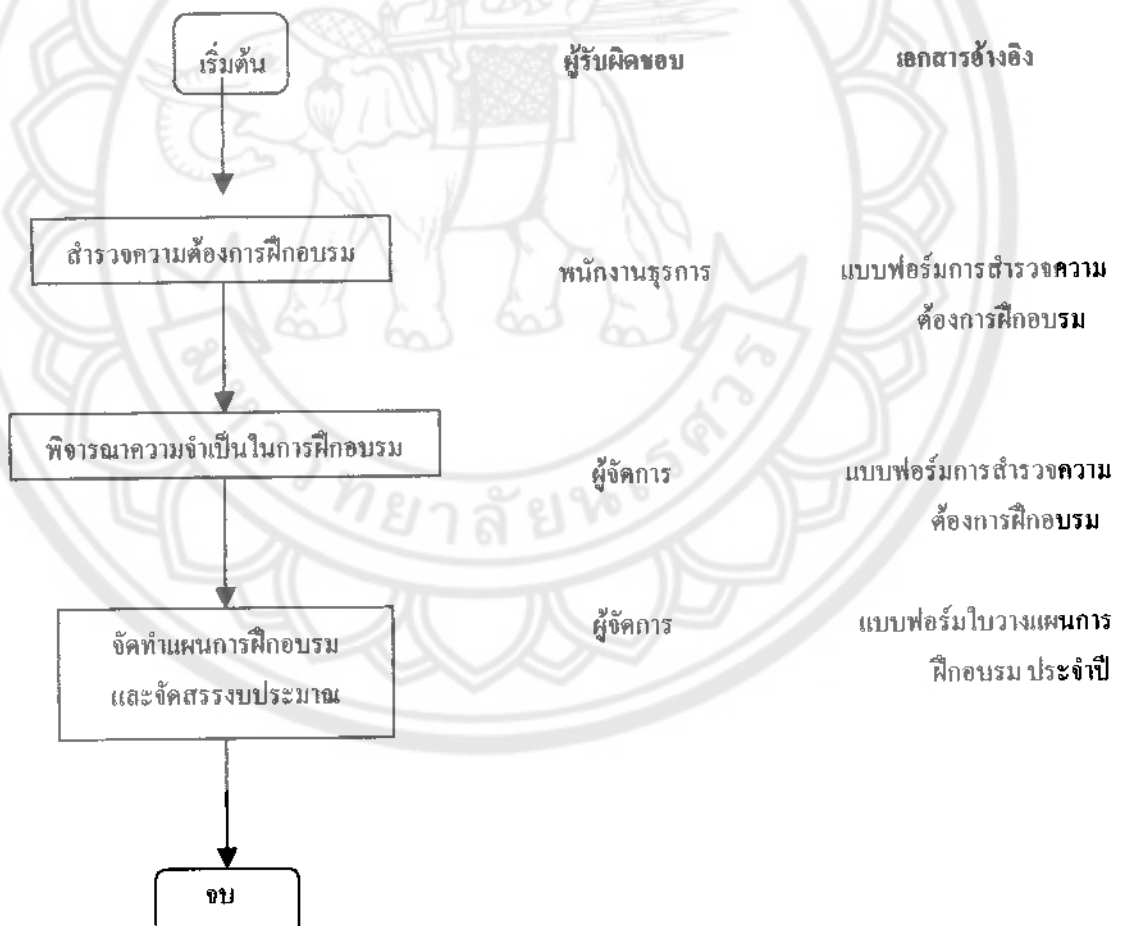
รูปที่ 4.17 ผังการดำเนินงานการตรวจติดตามคุณภาพภายใน



* การฝึกอบรม (SWP-DC-016)

พนักงานธุรการดำเนินการแจกแบบฟอร์มการสำรวจความต้องการฝึกอบรม (SWF-DC-022) กับพนักงานในภายในองค์กรในช่วง เพื่อกรอกความต้องการที่จะฝึกอบรม จากนั้นพนักงานธุรการทำการเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการฝึกอบรม จากแบบฟอร์มการสำรวจความต้องการฝึกอบรม แล้วทำสำเนาแบบฟอร์มที่เก็บรวบรวม นำเสนอให้ผู้จัดการ พิจารณาความจำเป็นในการฝึกอบรม เพื่อจัดดำเนินการจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปี โดยเขียนรายละเอียดลงในแบบฟอร์มใบวางแผนการฝึกอบรมประจำปี (SWF-DC-023) หลังจากนั้นจึงดำเนินการจัดสรรงบประมาณประจำปี และติดประกาศแจ้งผล การฝึกอบรม ซึ่งผังการดำเนินงานการฝึกอบรม แสดงไว้ในรูปที่ 4.18

รูปที่ 4.18 ผังการดำเนินงานการฝึกอบรม



4.3 ผลการดำเนินงานกิจกรรม 5ส ภายในองค์กรสหกรณ์การช่าง พิชญโลก

การดำเนินงานกิจกรรม 5ส ขององค์กรสหกรณ์การช่าง พิชญโลก ตั้งแต่เดือน สิงหาคม ถึงเดือน ตุลาคม รวมแล้วเป็นระยะเวลา 3 เดือน มีการจัดกลุ่มกิจกรรม 5ส ในพื้นที่ ได้แก่ กลุ่ม A เป็นบริเวณทางเข้า - ออก และทำสิรด กลุ่ม B เป็นบริเวณแผนกประกอบชิ้นส่วน กลุ่ม C เป็นบริเวณ เตาขึ้นรูปรถ กลุ่ม D เป็นบริเวณพื้นที่สนามหญ้าและโรงครัว และกลุ่ม E บริเวณสำนักงานและ โกดังเก็บอะไหล่รถ จากการดำเนินงานกิจกรรม 5ส บริเวณดังกล่าว สามารถสรุปผลการทำกิจกรรม 5ส ได้ดังต่อไปนี้

4.3.1 สะสาง

คือ การแยกของไม่ต้องการออกจากของที่ต้องการ และขจัดของที่ไม่ต้องการทิ้ง ในการดำเนินงานกิจกรรม 5ส ขององค์กรสหกรณ์การช่าง ในครั้งนี้ทำให้สามารถขจัดของที่ไม่ต้องการทิ้ง และนำไปขายได้ ทำให้ช่วยลดความสิ้นเปลืองเนื้อที่ในการจัดเก็บมาก และสามารถขจัดความสิ้นเปลืองของผู้เอกสารและชั้นวางของด้วย เช่น เอกสารที่ใช้งานในการทำงานมีการจัดเรียงโดยแยกเอกสารที่ใช้อยู่ในปัจจุบันและเอกสารเก่าที่ไม่ใช้แล้วออกจากกัน

4.3.2 สะดวก

คือ การจัดวางของให้เป็นระเบียบ ผลของการดำเนินงานกิจกรรม 5ส ช่วยทำให้สามารถจัดเรียงของที่ใช้ในการทำงานได้ดังนี้

- ฝ่ายธุรการ ดำเนินการจัดและคัดแยกวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ละประเภทอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังจัดทำป้ายระบุชื่อของวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ชั้นวาง เพื่อสะดวกและง่ายในการเลือกหยิบใช้งาน
- แผนกอะไหล่ มีการจัดระบบคลังในสโตร์ และมีการดำเนินการจัด คัดแยก อุปกรณ์ อะไหล่ ชิ้นส่วนรถยนต์ แต่ละประเภทอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังจัดทำป้ายระบุชื่อของ อุปกรณ์ อะไหล่ และชิ้นส่วนรถยนต์ในสโตร์ เพื่อสะดวก ง่ายในการเลือกหยิบใช้งาน และการจัดเก็บ
- แผนกสี มีการดำเนินการจัดและคัดแยกสีรถยนต์ ตามประเภทและยี่ห้อของสี พร้อมทั้งมีการระบุชื่อยี่ห้อสีชัดเจนบนชั้นวางสี ทำให้ สะดวก ง่ายในการเลือกหยิบใช้งาน และการจัดเก็บ

4.3.3 สะอาด

คือ การทำความสะอาดให้ดูงามตา ผลของการดำเนินกิจกรรม 5ส ช่วยให้บริเวณที่ทำงาน เครื่องมือ และอุปกรณ์สะอาดมากขึ้น สร้างบรรยากาศให้น่าทำงาน และง่ายต่อการรักษาความปลอดภัย เช่น ห้องอะไหล่มีพลาสติกคลุมเพื่อป้องกันฝุ่นละออง

4.3.4 สุขลักษณะ

คือ การทำ 3ส แรกให้ดีและคงรักษาไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อย ดังนี้คือ

- มีการตีเส้นแบ่งเขตบริเวณที่ทำงาน เช่น บริเวณพ่นสี บริเวณขัดสี บริเวณไป่วสี บริเวณรอซ่อมและตรวจสอบ
- มีป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ เช่น ป้ายแสดงหมายเลขรถ ป้ายระบุชื่อวัสดุ ชิ้นส่วน และสี เป็นต้น
- มีการตกแต่งพื้นที่บริเวณที่ทำงานด้วยกระถางต้นไม้

4.3.5 สร้างเสริมนิสัย

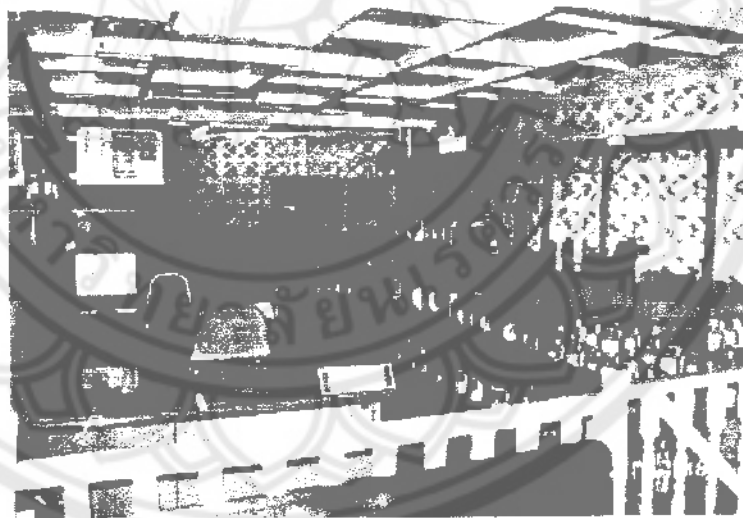
คือ การอบรมเพื่อสร้างนิสัย ผลการดำเนินกิจกรรม 5ส ทำให้พนักงานทุกคนได้รับความรู้ ความเข้าใจ ในการทำกิจกรรม 5ส มากขึ้น และเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกให้กับพนักงานเพื่อที่จะใช้ในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพ (ISO 9002) ต่อไปในอนาคต

จะเห็นได้ว่า อุศรีสหวัฒน์การช่าง พิชญ์โลก สามารถดำเนินการจัดทำกิจกรรม 5ส ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิผลเพิ่มขึ้น เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากบุคลากร ทุกคน ภายในอุศรีสหวัฒน์การช่าง และผลที่ได้จากการทำกิจกรรม 5ส ของอุศรีสหวัฒน์การช่าง สามารถแสดงผล ให้เห็นด้วยการเปรียบเทียบ รูปถ่ายก่อนทำกิจกรรม 5ส และ รูปถ่ายหลังทำกิจกรรม 5ส ได้ดัง รูปที่ 4.19 - 4.20 , รูปที่ 4.21- 4.22 , รูปที่ 4.23 – 4.24 และรูปที่ 4.25 – 4.26 ต่อไปนี้



รูปที่ 4.19 แสดงรูปก่อนทำ 5ส ของห้องจัดเก็บสปี

จากรูปที่ 4.19 ก่อนการทำ 5ส ที่ชั้นวางสปี เครื่องชั่ง ตู้เอกสาร โต๊ะทำงาน ยังไม่มีป้ายชื่อระบุ นอกจากนี้ การจัดเก็บสปี เอกสาร โต๊ะทำงานยังไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย



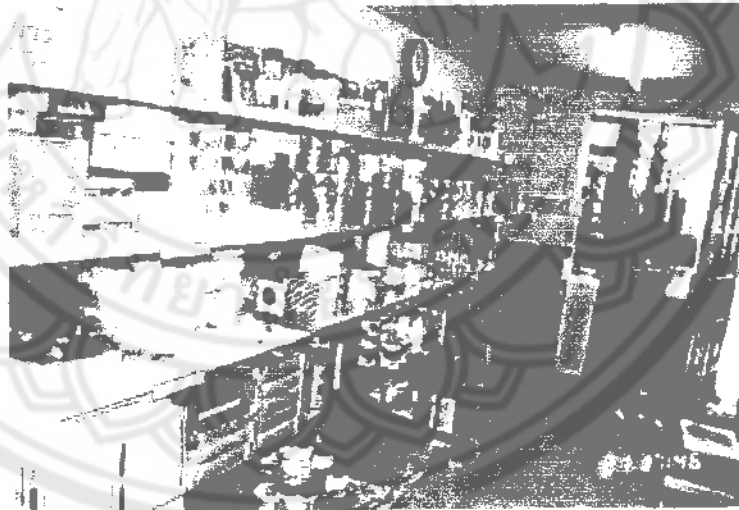
รูปที่ 4.20 แสดงรูปหลังทำ 5ส ของห้องจัดเก็บสปี

หลังจากที่ได้ทำกิจกรรม 5ส แล้ว ดังรูปที่ 4.20 พบว่าที่ชั้นวางสปีการระบุ ชื่อ หมายเลข ประเภท และ ยี่ห้อสปี ที่เครื่องชั่งสปีป้ายบ่งบอกชื่อ นอกจากนี้ ยังมีการระบุชื่อที่โต๊ะทำงานของพนักงาน ตู้เอกสารมีป้ายบ่งบอกแยกแยะประเภทชัดเจน การจัดเก็บสปี เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด และสามารถหยิบใช้งานได้สะดวกรวดเร็ว



รูปที่ 4.21 แสดงรูปก่อนทำ 5ส ของชั้นวางวัสดุอุปกรณ์ ในห้องธุรการ

จากรูปที่ 4.21 ก่อนการทำ 5ส ที่ชั้นวางวัสดุอุปกรณ์ ยังไม่มีป้ายระบุชื่อวัสดุอุปกรณ์ นอกจากนี้ การจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ ยังไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย และยังไม่มีการคัดแยกประเภทอย่างเด่นชัด



รูปที่ 4.22 แสดงรูปหลังทำ 5ส ของชั้นวางวัสดุ อุปกรณ์ ในห้องธุรการ

หลังจากที่ได้ทำ 5ส แล้ว ดังรูปที่ 4.22 พบว่าที่ชั้นวางวัสดุอุปกรณ์ มีการระบุชื่อ และคัดแยกประเภทวัสดุอุปกรณ์แต่ละประเภทเป็นหมวดหมู่ได้ชัดเจน นอกจากนี้ การจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ ยังเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ทำให้สามารถหยิบใช้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว



รูปที่ 4.23 แสดงรูปก่อนทำ 5ส ของพื้นที่บริเวณหน้าห้องจัดเก็บสปี และชั้นวางสำหรับคนสี่

จากรูปที่ 4.23 ก่อนการทำ 5ส พื้นที่ดังกล่าวมีการนำสิ่งของที่ไม่จำเป็นวางไว้ อย่างไม่เป็นระเบียบ ไม่มีป้ายระบุให้เป็นเขตควบคุม สภาพแวดล้อมโดยรอบและในพื้นที่ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน



รูปที่ 4.24 แสดงรูปหลังทำ 5ส ของพื้นที่บริเวณหน้าห้องจัดเก็บสปี และชั้นวางสำหรับคนสี่

หลังจากที่ได้ทำกิจกรรม 5ส แล้ว ดังรูปที่ 4.24 พบว่าพื้นที่ดังกล่าว มีป้ายบ่งบอกว่าเป็นเขตควบคุม “ อันตรายห้ามสูบบุหรี่ ” มีการนำกระถางต้นไม้มาประดับตกแต่งให้สวยงาม สร้างบรรยากาศให้น่าทำงาน นอกจากนี้ 5ส ยังช่วยให้การจัดวางสิ่งของอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน



รูปที่ 4.25 แสดงรูปก่อนทำ 5ส ของห้องธุรการ

จากรูปที่ 4.25 ก่อนการทำ 5ส ที่ชั้นวางวัสดุอุปกรณ์ ตู้เอกสาร โต๊ะทำงานไม่มีป้ายระบุชื่อ การจัดวางเอกสารยังไม่เป็นระเบียบ ห้องทำงานมีแสงสว่างไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน



รูปที่ 4.26 แสดงรูปหลังทำ 5ส ของห้องธุรการ

หลังจากที่ได้ทำ 5ส แล้ว ดังรูปที่ 4.26 พบว่าชั้นวางวัสดุอุปกรณ์ มีการระบุชื่อและคัดแยกวัสดุอุปกรณ์แต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน สะอาด และเป็นระเบียบ โต๊ะทำงานมีการจัดเก็บและตกแต่งอย่างสวยงาม ตู้เอกสารมีป้ายบ่งบอกประเภทเด่นชัด มีการติดหลอดไฟฟ้าเพิ่มเติม ให้แสงสว่างอย่างเพียงพอ และสะดวกในการปฏิบัติงาน

4.4 ผลการทำกิจกรรม 5ส ที่สนับสนุนต่อการวางระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

กิจกรรม 5ส เป็นกิจกรรมพื้นฐานที่สำคัญ ต่อการจัดทำระบบการประกันคุณภาพภายในองค์กร เนื่องจากรายละเอียดในข้อกำหนดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จะบอกแต่เพียงว่าองค์กรนั้นจะต้องมีอะไรบ้างให้สอดคล้องถูกต้องตรงตามข้อกำหนด แต่ไม่ได้ระบุให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติ เพื่อให้มีในสิ่งที่ข้อกำหนดต้องการ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการจัดเตรียมเอกสารระบบการประกันคุณภาพด้านการบริการของอู่ศรีสหวัฒน์การช่าง มีคุณภาพและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น อู่ศรีสหวัฒน์การช่าง จึงได้นำกิจกรรม 5ส มาดำเนินการปฏิบัติ พบว่าผลที่ได้จากการดำเนินกิจกรรม 5ส สามารถส่งเสริมสนับสนุนในการจัดเตรียมระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ดังเช่น ความต้องการตามกำหนด ISO 9002 ข้อที่ 4.5 บอกว่าจะต้องมีการควบคุมเอกสาร และเอกสารจะต้องทันสมัยอยู่เสมอ การออกเอกสารใหม่ต้องมีการป้อน Controlled Copy พร้อมทั้งจัดเก็บเอกสารเก่าคืนและป้อน Uncontrolled Copy แยกแยะชัดเจน จากความต้องการของข้อกำหนดดังกล่าว กิจกรรม 5ส ใน ส. แรก “ สะสาง ” สามารถช่วยในการคัดแยกเอกสารที่ใช้และไม่ใช่ออกจากกัน นอกจากนี้ยังช่วยขจัด สิ่งของหรือเอกสารที่ไม่จำเป็นทิ้ง ซึ่งเป็นการลดจำนวนและพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารให้น้อยลง นอกจากนี้ ส. อื่น ๆ ก็ยังสามารถ ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ โดยมีการแยกประเภทเอกสารอย่างชัดเจน ทำให้สะดวกต่อการหยิบใช้งาน อีกทั้งยังช่วยป้องกันความผิดพลาดและการเสียเวลาในการหยิบใช้งานอีกด้วย การหมั่นคอยดูแลรักษาความสะอาด ก็ช่วยทำให้ การควบคุมเอกสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ข้อกำหนด ISO 9002 ข้อที่ 4.15 บอกว่าองค์กรต้องมีการควบคุมจัดเก็บ การเคลื่อนย้าย การส่งมอบ และ ข้อที่ 4.7 บอกว่าองค์กรต้องมีการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า กิจกรรม 5ส ก็สามารถเกื้อหนุนต่อการควบคุมการจัดเก็บ การเคลื่อนย้าย การส่งมอบ และควบคุมผลิตภัณฑ์หรือชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การสะสาง โดยแยกแยะของที่ใช้และไม่ใช่ออกจากกัน การขจัดสิ่งของที่ไม่ต้องการทิ้ง รวมถึงการควบคุม การจัดวาง และจัดเก็บสิ่งของ ที่สามารถหยิบใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว การดูแลรักษาทำความสะอาดอยู่เสมอและการควบคุมการจัดเก็บโดยใช้พลาสติก คลุมชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ เพื่อป้องกันฝุ่นละอองและป้องกันการเกิดสนิม ก็เป็นวิธีการที่สามารถช่วยให้การควบคุมการจัดเก็บและการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า อย่างมีคุณภาพและอยู่ในสภาพดีและเหมาะสม นอกจากนี้ กิจกรรม 5ส ยังช่วยสนับสนุนต่อความต้องการตามข้อกำหนด ISO 9002 ข้ออื่นๆ อีก ไม่ว่าจะเป็น ข้อที่ 4.8 การบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ ข้อที่ 4.12 สถานะการตรวจสอบและทดสอบ ข้อที่ 4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ข้อที่ 4.14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน ข้อที่ 4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ ข้อที่ 4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน เหล่านี้ โดยใช้การ สะสาง ทำการคัดแยกของใช้และไม่ใช่ออกจาก

กัน ขจัดสิ่งของที่ไม่ใช้ ทั้ง คัดป้ายระบุบ่งบอกสถานะสิ่งของ ชิ้นส่วน อะไหล่ และ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ มีการขีดเส้นแบ่งเขตพื้นที่การทำงาน พร้อมทั้งติดป้ายระบุชื่อพื้นที่หรือบริเวณทำงาน อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย การรักษาความสะอาด การจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย การสร้างนิสัยการทำงานที่ดีและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ต่างก็ช่วยสนับสนุนต่อการจัดเตรียมระบบบริหารคุณภาพ ทั้งสิ้น

