บทที่ 5

การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพในการผลิตรายงาน

5.1 คำนำ

ระบบการจัดการคุณภาพของศูนย์คอมพิวเตอร์ตัวอย่างนี้จะเป็นเพียงตัวอย่างการจัดวางระบบควบคุมคุณภาพของในการผลิตรายงานเท่านั้น ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงการประยุกต์หลักการควบคุมคุณภาพให้เป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมประเภทนี้

การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพในการผลิตรายงาน จะประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. การวางแผนระบบควบคุมคุณภาพ
2. การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพในการผลิตรายงาน
3. การเสนอแนวทางเพื่อปรับปรุงคุณภาพ

5.2 การวางแผนระบบควบคุมคุณภาพ

การวางแผนระบบควบคุมคุณภาพ ประกอบไปด้วยขั้นตอนดังนี้คือ

5.2.1 การกำหนดจุดตรวจสอบคุณภาพ

จุดตรวจสอบคุณภาพของระบบเดิม มีอยู่ 3 จุดตลอดขบวนการผลิต และได้ออกแบบจุดตรวจสอบใหม่ เป็น 5 จุดตรวจสอบ ซึ่งจะทำให้มีการตรวจสอบตั้งแต่การประมวลผล การจัดพิมพ์รายงาน และการจัดส่งรายงาน

ก. จุดตรวจสอบคุณภาพของระบบเดิม

จุดตรวจสอบที่ 1. การตรวจสอบการประมวลผล

จุดตรวจสอบที่ 2. การตรวจสอบการแยกรายงาน

จุดตรวจสอบที่ 3. การตรวจสอบการจ่ายรายงาน

ซึ่งแสดงไว้ในรูปที่ 5.1

ข. จุดตรวจสอบคุณภาพของระบบใหม่

จุดตรวจสอบที่ 1. การตรวจสอบการประมวลผล (Processing Check)

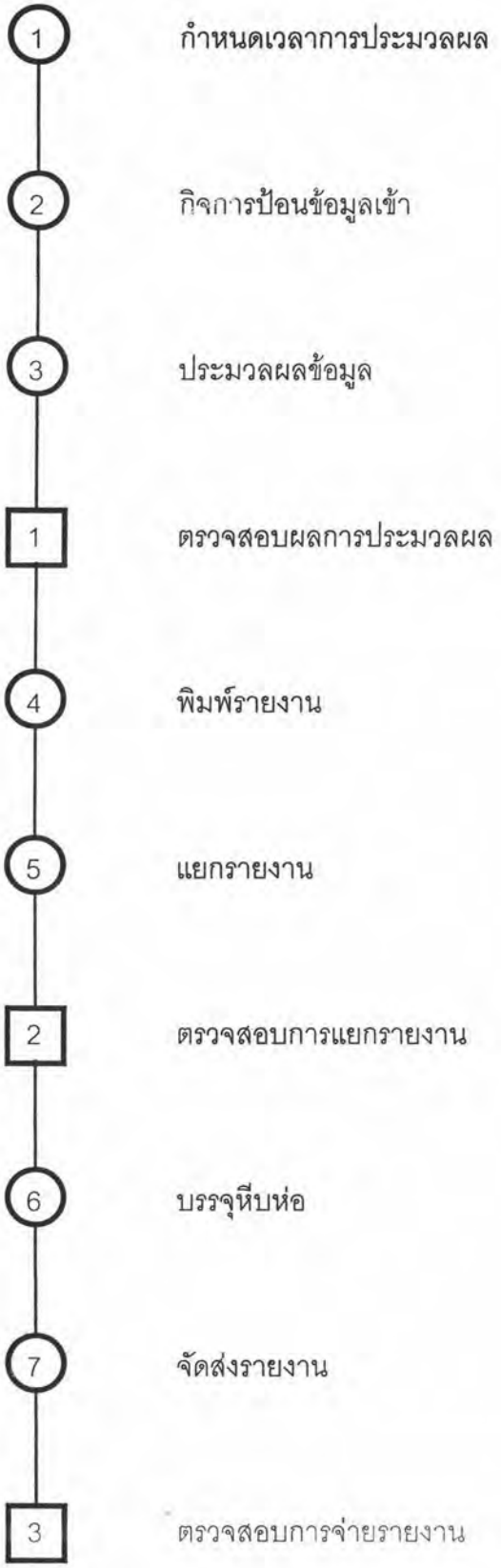
จุดตรวจสอบที่ 2. การตรวจสอบคุณภาพของการพิมพ์รายงาน (Printing Check)

จุดตรวจสอบที่ 3. การตรวจสอบการแยกรายงาน (Bundle Check)

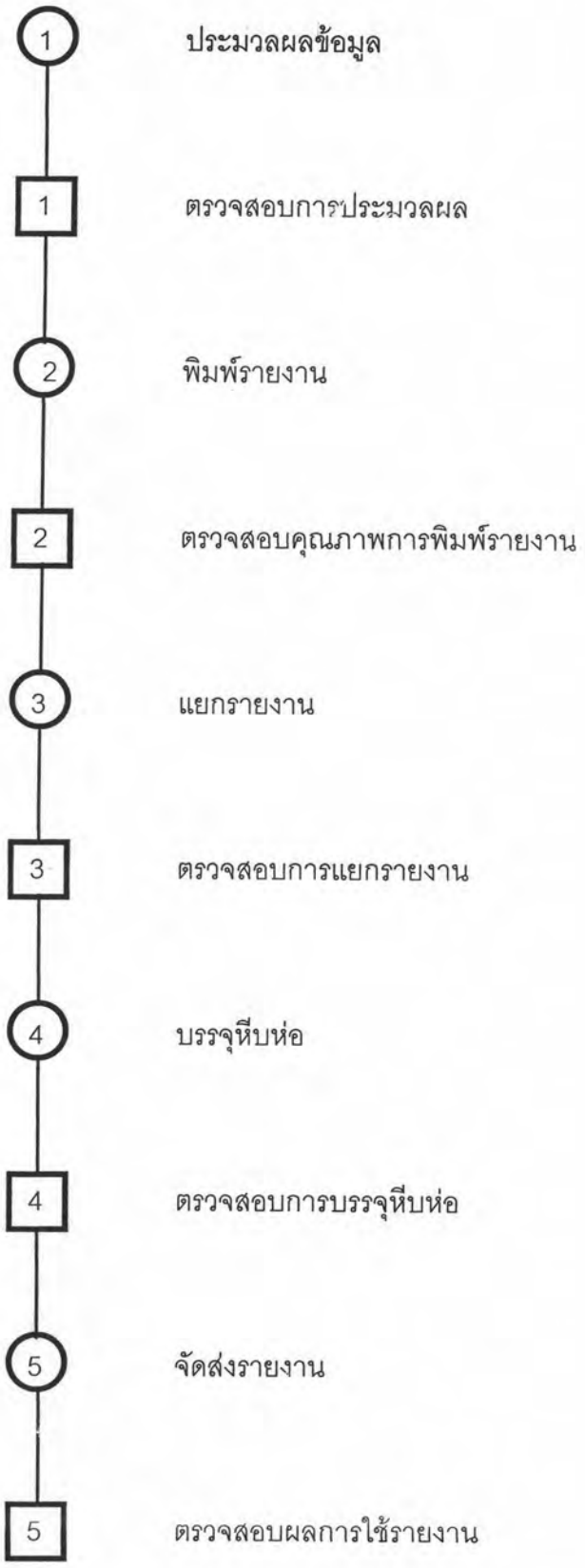
จุดตรวจสอบที่ 4. การตรวจสอบการบรรจุหีบห่อ (Packing Check)

จุดตรวจสอบที่ 5. การตรวจสอบผลการใช้รายงาน (User Check)

ซึ่งแสดงไว้ในรูปที่ 5.2



รูปที่ 5.1 แสดงขั้นตอนการผลิตและจุดตรวจสอบของรายงานระบบเดิม



รูปที่ 5.2 แสดงขั้นตอนการผลิตและจุดตรวจสอบของรายงานระบบใหม่

5.2.2 เทคนิคที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพ

เทคนิคที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพของศูนย์คอมพิวเตอร์ตัวอย่าง การเก็บข้อมูล นำมาทำกราฟและผังพาเรโต เพื่อวิเคราะห์หาปัญหาหลักที่ต้องแก้ไข และต่อจากนั้นจะใช้แผนผังก้างปลาในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหลักนั้น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพของการพิมพ์รายงานให้ดียิ่งขึ้น

5.3 การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพของการพิมพ์รายงาน

การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพของการพิมพ์รายงาน ของศูนย์คอมพิวเตอร์ตัวอย่าง มีหลักการในการจัดการคุณภาพ ตั้งแต่การเตรียมการประมวลผล การประมวลผล การแยกและจัดส่งรายงาน รวมทั้งการจัดเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยจัดทำเป็นคู่มือการจัดการคุณภาพในการผลิตรายงานขึ้นมา โดยจุดประสงค์จะทดลองใช้กับศูนย์คอมพิวเตอร์ตัวอย่าง การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพ ได้ออกแบบและสร้างคู่มือการจัดการคุณภาพในการผลิตรายงาน และจัดทำไว้ใน ภาคผนวก ข. หน้า 98 - 174 ซึ่งคู่มือจัดการคุณภาพได้มีส่วนประกอบ 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คู่มือการจัดตารางเวลาการประมวลผล	หน้า	101
ส่วนที่ 2 คู่มือการประมวลผลและการจัดพิมพ์รายงาน	หน้า	111
ส่วนที่ 3 คู่มือการแยกและจัดส่งรายงาน	หน้า	128
ส่วนที่ 4 คู่มือการจัดการการเปลี่ยนแปลงในการผลิตรายงาน	หน้า	140
ส่วนที่ 5 คู่มือการจัดการปัญหาในการผลิตรายงาน	หน้า	150
ส่วนที่ 6 คู่มือการสำรองข้อมูลคอมพิวเตอร์	หน้า	162
ส่วนที่ 7 คู่มือการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	หน้า	171