



บทที่ 6

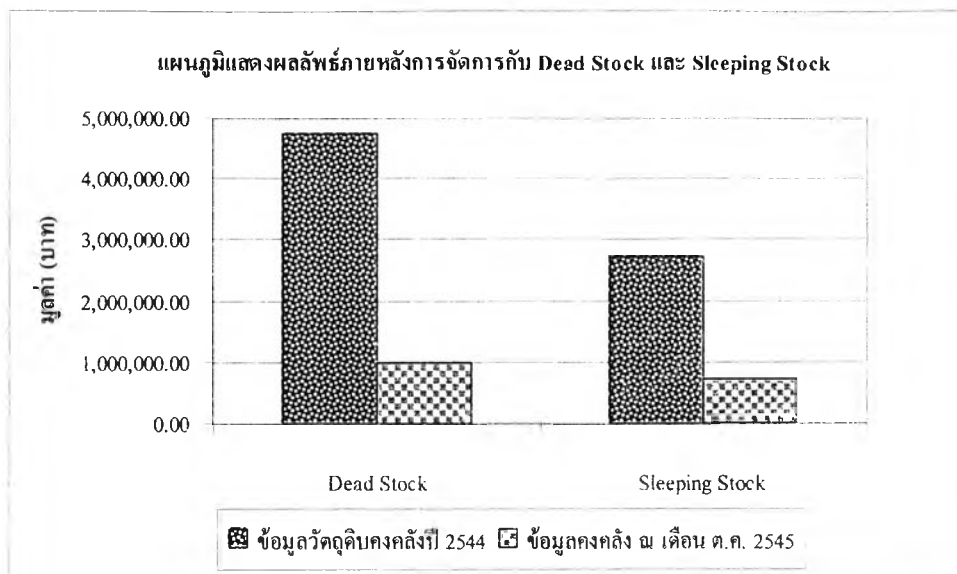
การติดตาม และประเมินผลระบบคลัง

6.1 การประเมินผลของการจัดการกับวัตถุดิบคลังประเภทที่ไม่มีการเคลื่อนไหวเลย (Dead Stock) และประเภทที่มีการเคลื่อนไหวช้า (Sleeping Stock)

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2545 หลังจาก 4 เดือน ซึ่งฝ่ายบริหารโรงงานมีนโยบายในการจัดการเรื่องวัตถุดิบคลัง จึงได้มีการเข้าไปตรวจสอบยอดตัวเลขวัตถุดิบคลังของทั้ง 2 ประเภท คือ วัตถุดิบคลังประเภทที่ไม่มีการเคลื่อนไหวเลย และประเภทที่มีการเคลื่อนไหวช้า พบว่าทางโรงงานได้จัดการกับปัญหาวัตถุดิบคลังประเภทที่ไม่มีการเคลื่อนไหว โดยสามารถลดมูลค่าลงได้ 3,739,745 บาท คิดเป็นร้อยละ 79.17 ส่วนวัตถุดิบคลังประเภทที่มีการเคลื่อนไหวช้า ทางโรงงานสามารถลดมูลค่าลงได้ 1,994,242.59 บาท คิดเป็นร้อยละ 75.58 ทำให้มูลค่าวัตถุดิบคลังทั้งหมดสามารถลดลงไปได้ 6,718,198.68 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.59

ตารางที่ 6.1 แสดงผลการจัดการกับปัญหาวัตถุดิบคลัง Dead Stock และ Sleeping Stock

	มูลค่า Dead Stock (บาท)	มูลค่า Sleeping Stock (บาท)	มูลค่า Moving Stock (บาท)	มูลค่าวัตถุดิบคลัง รวมทั้งหมด (บาท)
ข้อมูลวัตถุดิบคลังปี 2544	4,723,956.00	2,710,342.28	23,413,404.88	30,847,703.25
ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2545 คงเหลือ	984,210.46	716,099.69	23,413,404.88	25,113,715.03
ลดลง	3,739,745.63	1,994,242.59	0	5,733,988.22
คิดเป็นสัดส่วนที่ลดลงได้	79.17%	75.58%	0%	18.59%



รูปที่ 6.1 แผนภูมิแสดงผลลัพธ์ภายหลังการจัดการกับ Dead Stock และ Sleeping Stock

6.2 การประเมินผลของการใช้วิธีการวางแผน และควบคุมวัตถุดิบคงคลังด้วยวิธีการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity : EOQ)

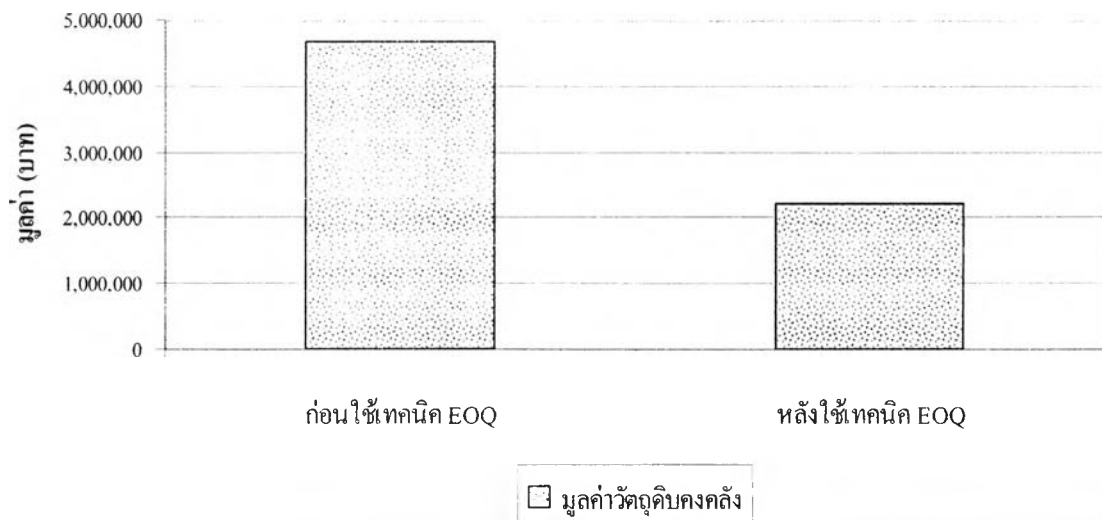
เนื่องจากการวิเคราะห์การสั่งซื้อที่ประหยัด ได้ดำเนินการคัดเลือกตัวอย่างสินค้า จากแผนการผลิตช่วงเดือน ตุลาคม พ.ศ.2545 – มีนาคม พ.ศ.2546 ที่มีปริมาณการผลิตสูงสุด ร้อยละ 30 ของยอดปริมาณการผลิตทั้งหมด เพื่อหารายการวัตถุดิบที่จะนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธี EOQ เพราะฉะนั้นวัตถุดิบที่คัดเลือกมาวิเคราะห์ EOQ ในงานวิจัยฉบับนี้ คิดเป็นมูลค่าร้อยละ 28.94 ของมูลค่าวัตถุดิบ Moving Stock ในโรงงานเท่านั้น

เมื่อทางโรงงานได้นำผลการวิเคราะห์การสั่งซื้อที่ประหยัดที่คำนวณมาได้ ไปใช้เพื่อควบคุมปริมาณการสั่งซื้อ และปริมาณการจัดเก็บคงคลังที่เหมาะสม ทำให้สามารถลดเงินลงทุนทางด้านวัตถุดิบคงคลังลงได้ 2,458,831 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 52.70 ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 6.2 หรือสามารถดูรายละเอียดในภาคผนวก ฉ

ตารางที่ 6.2 แสดงการเปรียบเทียบมูลค่าที่ลดลงของเงินลงทุนด้านวัตถุดิบคงคลัง
โดยการใช้วิธีการสั่งซื้อที่ประหยัด (EOQ)

แผนก	มูลค่าวัตถุดิบคงคลัง ก่อนใช้เทคนิค EOQ (บาท)	มูลค่าวัตถุดิบคงคลัง หลังใช้เทคนิค EOQ (บาท)	คิดเป็นมูลค่าที่ลดลงของ เงินลงทุนด้านวัตถุดิบคงคลัง (บาท)	สัดส่วนของ มูลค่าที่ลดลงได้ (%)
เทอร์โมคัพเพิล	806,934	523,989	282,945	35.06%
ซีตเตอร์	1,138,158	888,274	249,885	21.96%
เครื่องควบคุม	1,071,918.00	516,564.47	555,354	51.81%
FG-8	376,809.40	55,620.61	321,189	85.24%
ลูกลอย	108,382.52	27,424.69	80,958	74.70%
HL-400	1,163,510.96	195,009.64	968,501	83.24%
รวม	4,665,713	2,206,882	2,458,831	52.70%

แผนภูมิเปรียบเทียบมูลค่าวัตถุดิบคงคลังภายหลังการใช้
วิธีการสั่งซื้อที่ประหยัด (EOQ)



รูปที่ 6.2 แผนภูมิเปรียบเทียบมูลค่าวัตถุดิบคงคลังภายหลังการใช้วิธีการสั่งซื้อที่ประหยัด (EOQ)

หากทางโรงงานสามารถนำเทคนิคการสั่งซื้อที่ประหยัด (EOQ) ไปประยุกต์ใช้กับวัตถุดิบ Moving Stock ทุกรายการ ที่เหลืออีก 17.197 ล้านบาท (21.847-4.665=17.197) จะทำให้สามารถลดเงินลงทุนด้านวัตถุดิบคงคลังลงได้อีกประมาณ 8.942 ล้านบาท

6.3 การประเมินผลของการใช้ระบบเอกสาร การปฏิบัติตามใบพรรณานำที่งาน (Job Description) และขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction)

ภายหลังจากการประชุมชี้แจงให้หัวหน้าแผนกผลิต และพนักงานสต็อกทุกแผนกรับทราบเมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2546 ได้กล่าวถึงในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- 1) ระบบเอกสาร กล่าวคือ การชี้แจงจะแจ้งให้พนักงานรับทราบว่าเอกสารแต่ละใบนั้น จะใช้ในกิจกรรมใด มีการไหลของเอกสารอย่างไรบ้าง ต้นฉบับ และสำเนาจะต้องส่งให้ใครบ้าง ใครต้องกรอกตรงไหน ใครต้องเซ็นชื่ออนุมัติ
- 2) กำหนดผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน กล่าวคือ ได้ชี้แจงอย่างเป็นทางการให้พนักงานผู้ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับผิดชอบด้านสต็อกคงคลังแต่ละแผนกโดยตรง และมีหัวหน้าแผนกเป็นผู้ควบคุมอยู่ห่างๆ
- 3) กำหนดหน้าที่การทำงานของพนักงานสต็อก และหัวหน้าแผนก ออกจากกันให้ชัดเจน กล่าวคือ ในอดีตการทำงานด้านสต็อกคงคลัง มักจะเป็นหน้าที่ของหัวหน้าแผนก ซึ่งหัวหน้าแผนกเองก็มียานต้องทำจำนวนมากจนล้นมือ งานสต็อกจึงถูกละเลยมาโดยตลอด ส่วนพนักงานมีหน้าที่ในการผลิตอย่างเดียว แต่ภายหลังจากการปรับปรุง ได้กำหนดให้มีตัวแทนในแผนก 1 คน ทำหน้าที่ด้านสต็อกคงคลังโดยเฉพาะเจาะจง และช่วยงานด้านการผลิตบ้าง ส่วนหัวหน้าแผนก ให้ควบคุมอยู่ห่างๆ ไม่ต้องลงไปตรวจนับ ไปหยิบจ่ายเอง
- 4) ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสต็อกคงคลัง กล่าวคือ ได้บรรยายถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องให้หัวหน้าแผนก และพนักงานสต็อกรับทราบ

ภายหลังจากการนำระบบต่างๆเข้าไปประยุกต์ใช้ จึงได้มีการเข้าไปติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลระบบ (Audit) ทุกๆเดือน คือเดือนตุลาคม และเดือนพฤศจิกายน โดยตรวจสอบว่าพนักงานได้ปฏิบัติงานถูกต้องตามขั้นตอนหรือไม่ การเขียนเอกสารถูกต้องหรือไม่ การไหลของเอกสารได้จัดส่งไปให้แผนกที่เกี่ยวข้องถูกต้องหรือไม่ รวมทั้งการสอบถามปัญหาจากพนักงานเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยว่า มีปัญหาในการปฏิบัติหรือไม่ ซึ่งบางขั้นตอนได้รับทราบปัญหาจากผู้ปฏิบัติงานว่า ไม่สามารถปฏิบัติได้ ซึ่งต้องนำปัญหาดังกล่าวมาปรึกษากับผู้จัดการฝ่ายผลิต เพื่อทำการปรับแก้ขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์จริงมากที่สุด

6.4 การประเมินผลเรื่องความถูกต้องในการจดบันทึกปริมาณคงคลัง โดยเปรียบเทียบระหว่างยอดสต็อกที่บันทึกได้จากบัตรบันทึกสต็อก กับยอดสต็อกทางบัญชี

เดือนธันวาคม พ.ศ. 2546 ภายหลังจาก 2 เดือนที่เริ่มนำระบบควบคุมคงคลังต่างๆเข้าไปประยุกต์ใช้จริง จึงมีการดำเนินงานเก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของยอดปริมาณสต็อกที่ถูกบันทึกใน Stock Card โดยนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลยอดปริมาณสต็อกจากทางฝ่ายบัญชี ซึ่งแสดงข้อมูลโดยสรุปตารางที่ 6.3-6.8 ส่วนรายละเอียดในการเก็บข้อมูล สามารถดูได้ในภาคผนวก ญ

ตารางที่ 6.3 แสดงการเปรียบเทียบผลต่างสต็อก แผนกเทอร์โมคัพเพิล
ระหว่างยอดใน Stock Card กับยอดทางบัญชี

แผนกเทอร์โมคัพเพิล	จำนวนรายการ (หน่วย)	มูลค่าผลต่าง (บาท)
รายการสต็อกที่มีการตรวจสอบ	209	-
สต็อกที่มีผลต่าง ก่อนวันที่ 30/9/45	112	1,212,691.68
สต็อกที่มีผลต่าง ช่วงระหว่างวันที่ 1/10/45 – 30/11/45	25	101,663.59
ผลต่างลดลงจากเดิม	87	1,111,028.09
คิดเป็นสัดส่วนของมูลค่าผลต่างที่ลดลง (%)		91.62%

ตารางที่ 6.4 แสดงการเปรียบเทียบผลต่างสต็อก แผนกฮีตเตอร์อินฟราเรด
ระหว่างยอดใน Stock Card กับยอดทางบัญชี

แผนกฮีตเตอร์อินฟราเรด	จำนวนรายการ (หน่วย)	มูลค่าผลต่าง (บาท)
รายการสต็อกที่มีการตรวจสอบ	105	-
สต็อกที่มีผลต่าง ก่อนวันที่ 30/9/45	31	369,344.62
สต็อกที่มีผลต่าง ช่วงระหว่างวันที่ 1/10/45 – 30/11/45	4	14,707.00
ผลต่างลดลงจากเดิม	27	354,637.62
คิดเป็นสัดส่วนของมูลค่าผลต่างที่ลดลง (%)		96.02%

ตารางที่ 6.5 แสดงการเปรียบเทียบผลต่างสต็อก แผนกฮาร์ดแวร์แอสเซนเลส

ระหว่างยอดใน Stock Card กับยอดทางบัญชี

แผนกฮาร์ดแวร์แอสเซนเลส	จำนวนรายการ (หน่วย)	มูลค่าผลต่าง (บาท)
รายการสต็อกที่มีการตรวจสอบ	114	-
สต็อกที่มีผลต่าง ก่อนวันที่ 30/9/45	85	1,107,257.53
สต็อกที่มีผลต่าง ช่วงระหว่างวันที่ 1/10/45 – 30/11/45	36	5,037.35
ผลต่างลดลงจากเดิม	49	1,102,220.18
คิดเป็นสัดส่วนของมูลค่าผลต่างที่ลดลง (%)		99.55%

ตารางที่ 6.6 แสดงการเปรียบเทียบผลต่างสต็อก แผนกเครื่องควบคุม

ระหว่างยอดใน Stock Card กับยอดทางบัญชี

แผนกเครื่องควบคุม	จำนวนรายการ (หน่วย)	มูลค่าผลต่าง (บาท)
รายการสต็อกที่มีการตรวจสอบ	791	-
สต็อกที่มีผลต่าง ก่อนวันที่ 30/9/45	660	995,975.70
สต็อกที่มีผลต่าง ช่วงระหว่างวันที่ 1/10/45 – 30/11/45	98	67,219.24
ผลต่างลดลงจากเดิม	561	925,880.26
คิดเป็นสัดส่วนของมูลค่าผลต่างที่ลดลง (%)		93.23%

ตารางที่ 6.7 แสดงการเปรียบเทียบผลต่างสต็อก งานลูกลอย

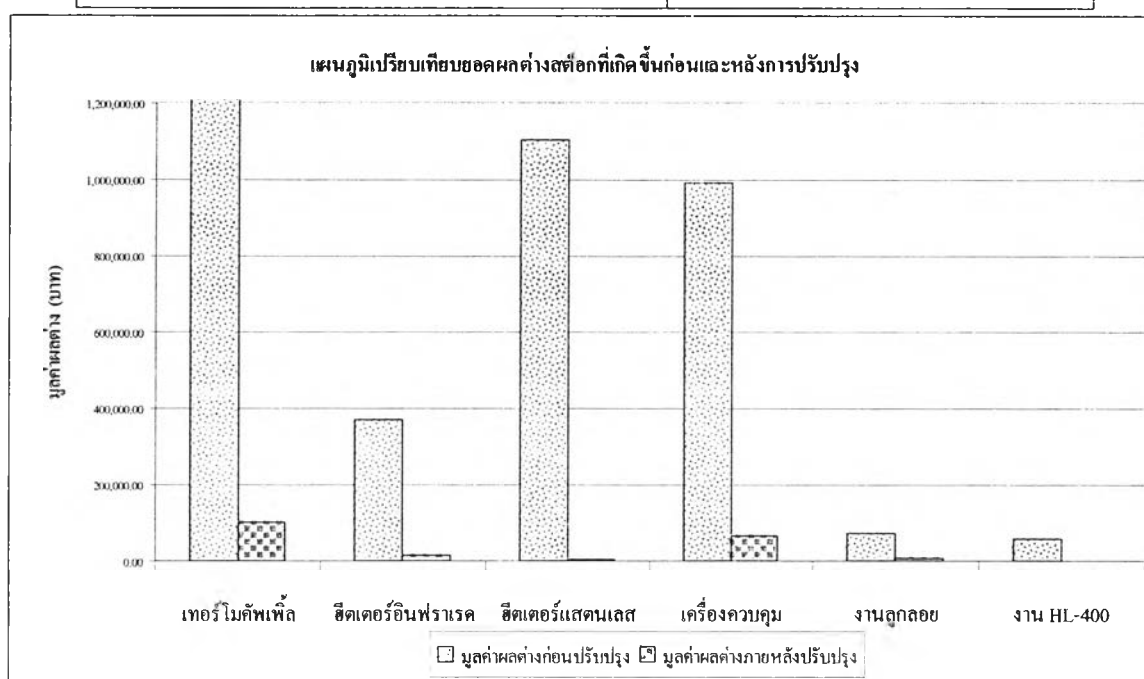
ระหว่างยอดใน Stock Card กับยอดทางบัญชี

งานประกอบลูกลอย	จำนวนรายการ (หน่วย)	มูลค่าผลต่าง (บาท)
รายการสต็อกที่มีการตรวจสอบ	20	-
สต็อกที่มีผลต่าง ก่อนวันที่ 30/9/45	11	73,760.57
สต็อกที่มีผลต่าง ช่วงระหว่างวันที่ 1/10/45 – 30/11/45	3	7,449.35
ผลต่างลดลงจากเดิม	8	66,311.22
คิดเป็นสัดส่วนของมูลค่าผลต่างที่ลดลง (%)		89.90%

ตารางที่ 6.8 แสดงการเปรียบเทียบผลต่างสต็อก งาน HL-400

ระหว่างยอดใน Stock Card กับยอดทางบัญชี

งานประกอบ HL-400	จำนวนรายการ (หน่วย)	มูลค่าผลต่าง (บาท)
รายการสต็อกที่มีการตรวจสอบ	30	-
สต็อกที่มีผลต่าง ก่อนวันที่ 30/9/45	10	59,961.78
สต็อกที่มีผลต่าง ช่วงระหว่างวันที่ 1/10/45 – 30/11/45	3	358.97
ผลต่างลดลงจากเดิม	7	59,602.81
คิดเป็นสัดส่วนของมูลค่าผลต่างที่ลดลง (%)		99.40%



รูปที่ 6.3 แผนภูมิเปรียบเทียบยอดผลต่างของมูลค่าสต็อก ก่อนและหลังปรับปรุง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นพบว่า ปริมาณสต็อกที่ถูกบันทึกใน Stock Card กับปริมาณสต็อกจากทางฝ่ายบัญชี ยังมีความแตกต่างกันอยู่บ้าง ซึ่งมีสาเหตุมาจากช่วงเวลา 2 เดือน คือ เดือนตุลาคม และเดือนพฤศจิกายน เป็นช่วงเริ่มแรกที่พนักงานเริ่มใช้ระบบควบคุมสต็อกวิธีต่างๆ ทั้งระบบเอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ขอบเขตความรับผิดชอบของหน้าที่งานของแต่ละบุคคลที่เปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้ระยะแรกพนักงานยังไม่เคยชิน จึงอาจปฏิบัติงานผิดพลาดไปบ้าง ซึ่งจากการประเมินผลช่วงเวลา 2 เดือนดังกล่าว ก็มีแนวโน้มให้เห็นถึงสภาพการณ์ที่ดีขึ้นมาก สามารถลดผลต่างปริมาณสต็อก ระหว่าง Stock Card กับปริมาณทางบัญชี ลงได้ถึงเฉลี่ยร้อยละ 94 หากพนักงานเริ่มมีความคุ้นเคยกับระบบงานใหม่ รวมทั้งมีระบบคอมพิวเตอร์เข้าไปอำนวยความสะดวกกับระบบงานสต็อกแล้ว มีความหวังอย่างยิ่งว่าผลต่างสต็อกที่เกิดขึ้นจะต้องลดต่ำลงกว่านี้อย่างแน่นอน

6.5 การประเมินผลเรื่องเงินลงทุนของมูลค่าคงคลังที่ลดลง

ผลลัพธ์ของมูลค่าวัสดุคงคลังที่ลดลงได้ ภายหลังจากการจัดการกับปัญหาของวัสดุคงคลังประเภท Dead Stock และ Sleeping Stock รวมทั้งการใช้วิธีการควบคุมวัสดุคงคลังประเภท Moving Stock โดยใช้วิธีการสั่งซื้อที่ประหยัด (EOQ) ซึ่งสามารถลดมูลค่าวัสดุคงคลังลงได้ 8,899,928.34 บาท ดังตารางที่ 6.9

ตารางที่ 6.9 แสดงมูลค่าของวัสดุคงคลังที่ลดลง ภายหลังจากการปรับปรุงระบบคงคลัง

	มูลค่า (บาท)
มูลค่าวัสดุประเภท Dead Stock ลดลง	3,739,745.63
มูลค่าวัสดุประเภท Sleeping Stock ลดลง	1,994,242.59
มูลค่าวัสดุประเภท Moving Stock ภายหลังจากใช้ EOQ ลดลง	2,458,831.00
รวมมูลค่าวัสดุคงคลังที่สามารถลดลงได้	8,192,819.46

เมื่อนำข้อมูลจากงบดุลทางบัญชี พ.ศ. 2545 มาวิเคราะห์เพื่อนำมาเปรียบเทียบมูลค่าวัสดุคงคลังต้นปี และปลายปี พบว่ามูลค่าวัสดุคงคลังลดลงถึง 7,036,386.04 บาท ดังตารางที่ 6.10

ตารางที่ 6.10 เปรียบเทียบมูลค่าทางบัญชีของวัสดุคงคลังต้นปี และปลายปี พ.ศ. 2545

	มูลค่า (บาท)
มูลค่าวัสดุคงคลังต้นปี พ.ศ. 2545	30,847,703.25
มูลค่าวัสดุคงคลัง ปลายปี พ.ศ. 2545	23,811,317.21
ลดลง	7,036,386.04

∴ มูลค่าวัสดุคงคลังลดลง 22.81%

จากข้อมูลงบดุลทางบัญชี พ.ศ. 2545 นำตัวเลขต่างๆที่จำเป็นมาการคำนวณ Inventory Turnover ของปี พ.ศ. 2545 ได้ดังนี้

ต้นทุนสินค้าขาย (Cost Of Goods Sold) ปี พ.ศ. 2545 29,427,157.11 บาท

มูลค่าคงคลังต้นปี พ.ศ.2545 40,209,908.10 บาท

มูลค่าคงคลังปลายปี พ.ศ.2545 ภายหลังจากการปรับปรุงระบบคงคลัง 28,065,473.38 บาท

- วัสดุคงคลัง 23,811,317.21 บาท
- งานระหว่างผลิตคงคลัง 827,384.32 บาท
- สินค้าสำเร็จรูปคงคลัง 3,426,771.85 บาท

∴ มูลค่าคงคลังเฉลี่ย 34,137,690.74 บาท

คิดเป็นมูลค่าคงคลังที่ลดลง เท่ากับ 30.20%

$$\text{Inventory Turnover} = \frac{\text{Cost Of Goods Sold}}{\text{Average Inventory}}$$

$$\text{Inventory Turnover} = \frac{29,427,157.11}{34,137,690.74}$$

$$\text{Inventory Turnover} = 0.86 \text{ ครั้ง/ปี}$$

$$\text{Inventory Turnover} = \frac{12 \text{ เดือน}}{0.86 \text{ ครั้ง/ปี}} = 14 \text{ เดือน}$$

จากการวิเคราะห์ปัจจัย Inventory Turnover ก่อนการปรับปรุงระบบงาน มีตัวเลขการหมุนเวียนคงคลังอยู่ที่ 16 เดือน และภายหลังจากการปรับปรุงระบบงาน มีตัวเลขการหมุนเวียนคงคลังอยู่ที่ 14 เดือน ซึ่งลดลงเพียง 2 เดือนเท่านั้น เหตุผลที่ค่า Inventory Turnover ลดลงน้อยนั้น สืบเนื่องมาจากมูลค่าวัตถุดิบต้นปี เป็นตัวเลขก่อนการปรับปรุงระบบงาน จึงทำให้มีมูลค่าสูงมากถึง 40 ล้านบาท แต่มูลค่าคงคลังปลายปี ซึ่งเป็นตัวเลขภายหลังจากการปรับปรุงระบบงานต่างๆด้านคงคลังแล้ว มีมูลค่าเพียง 28 ล้านบาท ด้วยเหตุนี้ มูลค่าคงคลังเฉลี่ย ซึ่งเป็นตัวแปรตัวหนึ่งในการคำนวณค่า Inventory Turnover จึงลดลงได้ไม่มากนัก แต่หากการคำนวณค่า Inventory Turnover ในปีถัดๆไปนับจากนี้ จะสามารถเห็นความแตกต่างได้อย่างเด่นชัดมากขึ้น เพราะมูลค่าคงคลังต้นปี และปลายปี จะมีค่าใกล้เคียงกัน

6.6 การประเมินผลเรื่องการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้าไปช่วยในการควบคุมคงคลัง

การทดสอบและประเมินผลโปรแกรมคอมพิวเตอร์ระบบควบคุมคงคลัง ถือเป็นความจำเป็นที่แสดงถึงโปรแกรมที่น่าเสนอนั้น ทำได้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ตลอดจนมีความเหมาะสมกับผู้ใช้สารสนเทศหรือไม่ การประเมินผลในแง่ต่างๆ หลังจากที่ได้ทดลองนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้าไปใช้ในระบบงานควบคุมสต็อก แสดงดังตารางที่ 6.11 โดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้งาน คือพนักงานสต็อกที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 แผนก ได้แก่ พนักงานสต็อกแผนกเทอร์โมคัพเพิล พนักงานสต็อกแผนกฮีดเตอร์ และพนักงานสต็อกแผนกเครื่องควบคุม

ตารางที่ 6.11 การประเมินผลของโปรแกรมควบคุมระบบคลัง

รายการที่ประเมินผล	ระดับความพอใจ		
	เทอร์โมคัพเพิล	ฮีตเตอร์	เครื่องควบคุม
1. ความถูกต้องของการคำนวณ	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
2. ความครบถ้วน หรือตรงตามความต้องการ	ปานกลาง	มาก	มาก
3. ความรวดเร็วในการใช้งาน	มาก	มาก	มาก
4. ความรวดเร็วในการทำความเข้าใจ เกี่ยวกับหน้าจอส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้งาน (User Interface)	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง
5. ความง่ายในการใช้งาน	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
6. ความเข้าใจต่อคู่มือ หรือคำอธิบายในการใช้งาน	มาก	มาก	มาก
7. การสนับสนุน หรือแก้ไขปัญหา	ปานกลาง	มาก	น้อย
8. สามารถแสดงสถานะคลังได้อย่างรวดเร็ว	มาก	มากที่สุด	มาก
9. รายงานที่ออกจากระบบ ตรงตามความต้องการ	มาก	มาก	มาก
10. ความรวดเร็วในการทำรายงานสรุป	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

เนื่องจากรายการที่ใช้ประเมินผล มีทั้งหมด 10 ข้อ ให้คะแนนของแต่ละข้อมีคะแนนเต็ม 10 คะแนน และมีตัวเลือกให้ 5 ตัวเลือก ซึ่งได้กำหนดคะแนนของแต่ละตัวเลือกไว้ดังนี้

มากที่สุด	=	10	คะแนน
มาก	=	7.5	คะแนน
ปานกลาง	=	5	คะแนน
น้อย	=	2.5	คะแนน
น้อยที่สุด	=	0	คะแนน

จากความพึงพอใจของพนักงานต่อโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยการคำนวณเป็นคะแนนรวมออกมา ได้ผลลัพธ์ของแต่ละแผนกดังนี้

แผนกเทอร์โมคัพเพิล	=	70	คะแนน
แผนกฮีตเตอร์	=	75	คะแนน
แผนกเครื่องควบคุม	=	70	คะแนน
เฉลี่ย	=	72	คะแนน

ดังนั้น สรุปได้ว่าโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้คะแนนความพึงพอใจจากผู้ใช้งาน เท่ากับ 72%

6.7 การประเมินผลในเรื่องของจำนวนครั้งที่ไม่สามารถส่งมอบได้ทันตามกำหนด

ภายหลังจากการปรับปรุงระบบคลังสินค้าต่างๆ ทำให้ในสต็อกคลังมีปริมาณวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิต ทำให้การผลิตไม่หยุดชะงัก และมีสินค้าสำเร็จรูปเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้สามารถจ่ายสินค้าให้ลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าสั่งซื้อมา จากการเก็บข้อมูลจำนวนครั้งที่การส่งมอบไม่ทันตามกำหนด พบว่าสามารถลดจำนวนครั้งที่ส่งมอบไม่ทันตามกำหนดลงจากเดิมเฉลี่ยเดือนละ 14 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.15 ซึ่งรายละเอียดสามารถดูได้ในตาราง 6.12 และแผนภูมิเปรียบเทียบในรูปที่ 6.4

ตาราง 6.12 แสดงจำนวนครั้งที่การส่งมอบไม่ทันตามกำหนด

เดือน	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	
	พ.ศ.2544	พ.ศ.2545	พ.ศ.2546
ม.ค.	25		16
ก.พ.	31		19
มี.ค.	43		
เม.ย.	51		
พ.ค.	67		
มิ.ย.	50		
ก.ค.	47		
ส.ค.	41		
ก.ย.	35		
ต.ค.	38	47	
พ.ย.	35	31	
ธ.ค.	34	23	
เฉลี่ย	41	27	



รูปที่ 6.4 แสดงแผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนครั้งที่ส่งมอบไม่ทันตามกำหนด