

รายงานปฏิบัติการสหกิจศึกษา

เรื่อง

“การควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์”

(Quality Control of Product)

โดย

นางสาว จีวรรณ อินทมาน

B 4451419

สาขาเทคโนโลยีอาหาร สำนักเทคโนโลยีการเกษตร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปฏิบัติงาน ณ

บริษัท นิวัตรี ศรีเอท จำกัด (มหาชน)

115/105 ซอยฉิมพลีหลังเก่า

แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชัน

กรุงเทพฯ ฯ

วันที่ 17 ธันวาคม พ.ศ. 2547

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาวิชา เทคโนโลยีอาหาร

เนื่องจากที่ข้าพเจ้า นางสาววิวรรณ อินทมาน นักศึกษาสาขาวิชา เทคโนโลยีอาหาร
สำนักวิชา เทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
ระหว่างวันที่ 30 สิงหาคม ถึง วันที่ 17 ธันวาคม 2547 ในตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนา
ผลิตภัณฑ์ และตรวจสอบคุณภาพ ณ บริษัท นิวัตรี ศรีเอท จำกัด(มหาชน) และได้รับมอบหมาย
จากเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษา ให้ศึกษาและทำรายงาน เรื่อง การควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์
(Quality control of product)

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว ข้าพเจ้าจึงขอส่งรายงานดังกล่าวมา
พร้อมกันนี้ จำนวน 1 เล่ม เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

วิวรรณ อินทมาน

(นางสาว วิวรรณ อินทมาน)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgment)

การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท นิวทรี ครีเอท จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 30 สิงหาคม 2547 ถึงวันที่ 17 ธันวาคม 2547 ข้าพเจ้าได้รับความรู้ และประสบการณ์ที่มีค่าเป็นอย่างมากต่อวิชาชีพที่ข้าพเจ้าได้ศึกษา รวมทั้งประสบการณ์ทางด้านอื่นที่ข้าพเจ้าไม่เคยได้ศึกษามาก่อน อาทิเช่น ทางด้านการตลาด การขาย การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และสำหรับรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดีเนื่องจากความช่วยเหลือ และสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

คุณ บุญศักดิ์ ศรีประเสริฐยัง กรรมการผู้จัดการ ที่เห็นความสำคัญของระบบ
สหกิจศึกษา

คุณ วิสุทธิ พรศานวุฒน์ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด

คุณ วันเพ็ญ พันธุ์ให้ หัวหน้าแผนกฝ่ายบุคคล

คุณ พรเทพ มุททาหัตถาการ Job supervisor

เจ้าหน้าที่ และพนักงานฝ่ายต่างๆที่มีได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความช่วยเหลืออย่าง
ดีตลอดระยะเวลาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ข้าพเจ้าใคร่ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล แนะนำการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นประสบการณ์
ที่มีค่ายิ่งต่อข้าพเจ้า และช่วยให้คำแนะนำภาระทั้งงานรายงานเสร็จสิ้นลงได้ด้วยดี

นางสาว วิวรรณ อินทมาน

17 ธันวาคม 2547

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งสำหรับการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อสรุปผลการปฏิบัติงาน ในตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์และควบคุมคุณภาพ ณ บริษัท นิวทรี ครีเอท จำกัด (มหาชน) โดยรายงานฉบับนี้ได้กล่าวถึงรายละเอียดของหน่วยงาน ที่นักศึกษาปฏิบัติ, รายละเอียดของงานที่ปฏิบัติ, สรุปผลการปฏิบัติงานและอุปสรรค ปัญหาตลอดจนข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้รายงานฉบับนี้อาจจะมีรายละเอียดของงานที่ปฏิบัติไม่มากเพียงพอ เพราะเนื้อหาในหลายๆส่วนไม่สามารถเปิดเผยได้เนื่องจากเป็นความลับทางการค้า จึงใคร่ขอภัยท่านที่สนใจไว้ ณ ที่นี้ด้วย

สุดท้ายนี้ข้าพเจ้าต้องขอกราบขอบพระคุณบิดา-มารดา ครู อาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่ให้มีรายวิชาสหกิจศึกษา รวมถึงคณะทำงานภายในบริษัท นิวทรี ครีเอท จำกัด (มหาชน) ที่ได้ให้คำแนะนำต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากในการปฏิบัติงานครั้งนี้ ไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นางสาว วิวรรณ อินทมาน

ผู้จัดทำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่ง	1
กิตติกรรมประกาศ	2
คำนำ	3
บทคัดย่อ	4
บทที่ 1. บทนำ	5
1. วัตถุประสงค์	6
2. รายละเอียดเกี่ยวกับบริษัท	6
บทที่ 2 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	7
1. การศึกษาช่องทางการจำหน่ายสินค้า	7
2. การศึกษาการขนส่งสินค้า	8
3. การตรวจสอบคุณภาพสินค้า	8
4. การทดสอบการเตรียมสินค้า	9
5. การคัดเลือกนักชิมประจำบริษัท	10
6. การจัดระบบสุขาภิบาลร้านข้าวอุ่นแกงหอม สาขาบางนา	10
7. งานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย	13
บทที่ 3 สรุปผลการปฏิบัติงาน	14
บทที่ 4 อุปสรรคปัญหาและข้อเสนอแนะ	15

บทคัดย่อ

(Abstract)

บริษัท นิวทรี ครีเอท จำกัด(มหาชน) เป็นบริษัทที่ดำเนินการผลิต และจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารแช่แข็งภายใต้ชื่อ NC FOOD และ I-อิม ซึ่งในการปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน ในตำแหน่ง ผู้ตรวจสอบคุณภาพสินค้า (Quality Control Staff) ซึ่งในการปฏิบัติงาน ได้ทำการศึกษาช่องทางการจัดจำหน่าย การขนส่งสินค้า ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ทดสอบการเตรียมสินค้าเพื่อเสนอให้กับนครชัยทวีร์ การคัดเลือกนักชิมประจำบริษัท และจัดทำคู่มือแนะนำผลิตภัณฑ์สำหรับโครงการผู้จัดการร้านฟู้กหัด (Smart Program) นอกจากการศึกษาในส่วนของการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์แล้ว ยังได้มีส่วนร่วมในการจัดระบบสุขาภิบาลร้านข้าวอุ่นแกงหอม สาขาบางนาเนื่องจากทางสำนักงานอาหารและยาเข้ามาตรวจประเมินร้าน ทั้งนี้ข้าพเจ้ามั่นใจว่าการปฏิบัติงานสหกิจศึกษานี้ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานจริงของข้าพเจ้าในอนาคตเป็นอย่างมาก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทที่ 1

บทนำ

1. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการทำงานภายในบริษัท นิวทรี ครีเอท จำกัด (มหาชน)
เพื่อศึกษาระบบการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์
เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริง
เพื่อนำทฤษฎีที่ศึกษามาใช้ในการปฏิบัติงานจริง

2. รายละเอียดเกี่ยวกับบริษัท



บริษัท นิวทรีครีเอท จำกัด (มหาชน)

บมจ.40854500698

Nutri Create Public Company Limited

เลขที่ 115/105 หมู่ 11 แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ 10170

โทร 0-2884-2555 โทรสาร 0-2884-2555 ต่อ 333, 02-884-3360

ประวัติบริษัท

ผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง NC Food ได้เริ่มกิจการมาตั้งแต่วันที่ 26 มกราคม 2542 โดยมีนายแพทย์บุญชัย อิศราพิสิษฐ์ ซึ่งขณะนั้นได้เป็น ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลราชธานี มีความต้องการให้ผู้ป่วย ได้อาหารที่มีคุณภาพและมีรสชาติอร่อย จึงพยายามคิดสูตรอาหารนั้นขึ้น แต่ก็ติดปัญหาว่า จะเก็บอาหารอย่างไรให้ได้คุณภาพอาหารคงเดิม และเมื่อสามารถทำอาหารดังกล่าวขึ้นมา ก็ลองให้ผู้ป่วยได้ทดลองทานซึ่งผลตอบรับดีเกินคาด ทำให้ทางนายแพทย์ บุญชัย มองเห็น โอกาสทางธุรกิจตัวใหม่ขึ้นมา จึงเป็นที่มาของ NC Food

ทั้งนี้ในวันที่ 9 กันยายน 2545 ผู้บริหารส่วนหนึ่งของกลุ่มบริษัท ดัชมิลล์ ซึ่งเป็นกลุ่มบริษัท ผู้ประกอบการเครื่องดื่มนม ที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง และมีช่องทางการจำหน่ายกระจายอยู่ทั่วประเทศได้ให้ความสนใจในธุรกิจอาหารแช่แข็งจึงเข้าร่วมลงทุนในฐานะผู้ถือหุ้นรายใหญ่ เพื่อผลักดันให้อาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง NC Food เติบโตอย่างต่อเนื่องและแข็งแกร่งในธุรกิจอาหารสำเร็จรูป ภายใต้ชื่อบริษัท นิวทรี ครีเอท จำกัด (มหาชน) ดำเนินการผลิตและจัดจำหน่าย อาหารสำเร็จรูปแช่แข็งที่มีรสชาติดี สะอาด ปลอดภัย มีสารอาหารครบคุณค่าทางโภชนาการ ทั้งยังสะดวกต่อการเก็บรักษา และนำมารับประทานได้ตลอดเวลาที่ต้องการ เพื่อเป็นการตอบสนองชีวิตที่ทันสมัยของผู้บริโภคยุคใหม่ ที่ดูแลใส่ใจสุขภาพ

วิสัยทัศน์ของบริษัท

“เราจะเป็นผู้นำทางการตลาดของผลิตภัณฑ์อาหารแช่แข็ง เพื่อสุขภาพที่ดีต่อครอบครัวคนไทยยุคใหม่”

การจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของบริษัท

แบ่งตามลักษณะการจำหน่าย สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะคือ

1. การขายแบบให้เห็นตราสินค้า

เป็นช่องทางการขายผ่านช่องทางของบริษัทเอง โดยการแสดงให้เห็นถึงตราสินค้า

NC Food

2. การขายแบบไม่แสดงตราสินค้า

เป็นการขายแบบส่งสินค้าเข้าทางหลังร้านที่เป็นลูกค้า เพื่อให้ร้านเหล่านั้นเป็นตัวกระจายสินค้าในนามของแต่ละร้านค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความคุ้นเคยในรสชาติสินค้า

แบ่งตามเขตการขาย สามารถแบ่งได้เป็น

■ เขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

บริษัทเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยมีทีมขายเป็นผู้ดูแลแต่ละเขต และทางบริษัทเป็นผู้จัดส่งสินค้าเอง

■ เขตต่างจังหวัด

เนื่องจากต่างจังหวัดมีค่าใช้จ่ายในการจัดการสูง จึงใช้ระบบดีลเลอร์(Dealer) เป็นผู้ดูแลการขายเอง ทั้งนี้บริษัทจะมีผู้จัดการเขตในการแนะนำการขาย

บทบาท และหน้าที่ของฝ่ายการตลาด

1. ทำหน้าที่วิเคราะห์ และวางแผนทางการตลาด
2. หาโอกาสทางการตลาดใหม่ๆ เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ NC Food ไปสู่ผู้บริโภคให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด
3. สนับสนุนกิจกรรมทางการตลาดให้กับหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำเสนอแนวความคิดทางการตลาดอย่างสร้างสรรค์
4. สร้างแบรนด์ NC Food ให้เข้าไปอยู่ในใจผู้บริโภคและทำให้รับรู้ถึงแนวความคิดของผลิตภัณฑ์ NC Food ได้ตรงตามวัตถุประสงค์

บทบาท และหน้าที่ของแผนกวิจัยและพัฒนา ตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์

การวิจัยและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ในอุตสาหกรรมอาหาร คือ หัวใจที่สำคัญยิ่งแก่อุตสาหกรรม ที่นอกจากจะเป็นการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่เข้าสู่ตลาดแล้ว ยังเพื่อสร้างความมั่นใจ และความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคที่เป็นลูกค้า

การพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ เพื่อเข้าจำหน่ายในตลาด มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาในการผลิตสินค้าออกมา โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาดังนี้

1. รวบรวมความคิดเห็นผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ซึ่งอาจจะได้แนวคิดจากแผนการตลาด การทำวิจัยผู้บริโภคหรือจากโรงงานผู้ผลิต
2. ทดสอบทำผลิตภัณฑ์ต้นแบบ เพื่อหาสูตรที่เหมาะสม และทดสอบจนได้สูตรที่ดีที่สุด
3. เสนอราคาที่จะนำจำหน่าย ซึ่งอาจจะต้องมีการต่อรองราคา การปรับปรุงสูตรของสินค้า
4. ทำตัวอย่างทดลองตลาด อาจจะมีการออกแบบสอบถามให้กับผู้บริโภคเพื่อสอบถามความคิดเห็นและผลการตอบรับ

ทั้งนี้ในการพัฒนาสินค้า ตรวจสอบ และประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นงานหลักของอุตสาหกรรมอาหาร โดยยึดถือความสะอาดและความปลอดภัยของส่วนต่างๆ ดังนี้

■ ผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานต้องมีคุณลักษณะที่ดีในการทำงาน เช่น ไม่ไว้เล็บยาว ไม่แต่งหน้า ไม่ปล่อยผม ใ้รู้ร่ายขณะปฏิบัติงาน

■ อุปกรณ์ที่ใช้

อุปกรณ์ที่ใช้จะต้องมีการล้างอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังต้องมีการจัดการรางดูแลตรวจสอบคุณภาพของอุปกรณ์ และมีการสุ่มตรวจความสะอาดของอุปกรณ์ เป็นต้น

■ วัตถุดิบ

วัตถุดิบจะต้องมาจากแหล่งที่ดีและมีการสุ่มตรวจคุณภาพของวัตถุดิบทั้งก่อนการผลิต ขณะทำการผลิตและหลังจากขบวนการผลิตออกมาเป็นผลิตภัณฑ์ อย่างสม่ำเสมอ

■ สถานที่ผลิต

สถานที่ประกอบการจะต้องตั้งอยู่ในทำเลที่ดี มีสิ่งแวดล้อมที่ดี มีการคมนาคมที่สะดวก มีสาธารณูปโภคที่ดี มีการออกแบบและการจัดการที่ดี มีความสะอาด และไม่มีการปนเปื้อนในกระบวนการผลิต

■ บรรจุภัณฑ์

มีความสะอาด สะดวกในการบรรจุ อีกทั้งยังทนทานในการขนส่งด้วย

นอกจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การควบคุมสุขลักษณะของกระบวนการผลิตแล้ว การควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานก่อนที่จะจัดจำหน่ายสินค้าสู่ผู้บริโภค จัดเป็นงานหลักอีกงานหนึ่งในอุตสาหกรรมอาหารนั้น สามารถแบ่งได้ดังนี้

ทางกายภาพ เช่น ลักษณะปรากฏ สี กลิ่นรสชาติ ขนาดเนื้อสัมผัส
ทางเคมี เช่น สารเคมีที่ใช้ การปนเปื้อนของสารเคมีลงสู่อาหาร
ทางชีวภาพ เช่น เชื้อจุลินทรีย์ *E.coli* , *Cambriobacter*

ผลิตภัณฑ์ของบริษัท

ผลิตภัณฑ์ของบริษัท NC FOOD ที่จัดจำหน่ายอยู่นั้นมี 2 รูปแบบ คือ แบบ Original (บรรจุในถุง) และแบบ Ready Pack (บรรจุในถาด/ถ้วย พร้อมทาน) โดยแบ่งออกเป็นประเภท ดังนี้

- **อาหารจานเดียว** : โจ๊กไก่จุกข้าวกลิ้ง, โจ๊กหมูจุกข้าวกลิ้ง, ข้าวต้มซี่โครงหมูข้าวกลิ้ง, เห็ดหอมอบวุ้นเส้น



ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ อาหารจานเดียว : โจ๊กหมู (จุกข้าวกลิ้ง) ในรูปแบบ Ready Pack

- **กับข้าวถุง** : กระเพราไก่สับ, กระเพราหมูสับ, แกงเขียวหวานไก่ยอดมะพร้าวอ่อน, สเต็กหมูสับ, แพนงหมูขาววัง, หมูตุ๋นพริกไทยอ่อน, หมูกระเทียมพริกไทย, แกงเผ็ดเปิด่าง, ปลาหมึกผัดฉ่า
- **ขนมหวาน** : บัวลอยเผือก, สาหร่ายดำมะพร้าวอ่อน, เต้าทึง, บัวลอยน้ำขิง, ไอศกรีม, ทับทิมแก้วขาววัง, บงกชสามสี, สาหร่ายทรงเครื่อง



ตัวอย่างขนมหวาน NC FOOD : เต้าทึง ในรูปแบบ Ready Pack

- ข้าวกล่อง ภายใต้ชื่อ I-อิม : ข้าวต้มทรงเครื่อง, ข้าวกระเพราไก่สับ, ข้าวซี่หมูสับ, ข้าวแพงหมูชาวกวัง, ข้าวแกงเขียวหวานไก่, ข้าวหมูกระเทียมพริกไทย, ข้าวหมูผัดฮ่องกง, ข้าวปลาหมึกผัดฉ่า, ข้าวनारायणผัดพริกเผา



ตัวอย่างข้าวกล่องภายใต้ชื่อ I-อิม : ข้าวซี่หมูสับ

- Fruity Frappe : Sweet love, Banana Delight, Lynchee Frappe, Tropical Delight, Melon Lover, Pineapple Frappe, Coconut Frappe, Orange Frappe, Watermelon Frappe



ตัวอย่าง Fruity Frappe : Melon Lover

บทที่ 2

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

1. การศึกษาช่องทางการจำหน่ายสินค้าและเรียนรู้ลักษณะของผลิตภัณฑ์ ที่ทางบริษัทจัดจำหน่าย

■ ฝึกเป็นพนักงานขายหน้าร้าน ณ บัญชีสายใต้ใหม่ และ วิลล่า มาร์เก็ต พหลโยธิน 8
วัตถุประสงค์ : เพื่อทำการศึกษาดังวิธีการแนะนำให้ผู้ค้ารู้จักสินค้าของทางบริษัท รวมถึงวิธีการ
เชิญชวนให้ผู้ค้าซื้อสินค้า ตลอดจนได้เรียนรู้ลักษณะของผลิตภัณฑ์ทั้งหมดของบริษัท
ซึ่งได้กล่าวไปแล้วข้างต้นในบทที่ 1

■ ตรวจเยี่ยมลูกค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายให้กับทางบริษัท
วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาการจำหน่ายสินค้ากับตัวแทนจำหน่าย และตรวจสอบการวางและ
จัดเรียงสินค้าในตู้สินค้า อีกทั้งทำการตรวจวัดอุณหภูมิตู้สินค้าเพื่อป้องกันไม่ให้สินค้าเกิดความ
เสียหาย

การจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของบริษัท

แบ่งตามลักษณะการจำหน่าย สามารถแบ่งได้เป็น

- การขายแบบให้เห็นตราสินค้า
เป็นช่องทางการขายผ่านช่องทางของบริษัทเอง โดยการแสดงให้ผู้ค้าเห็นถึงตราสินค้า
NC Food
- การขายแบบไม่แสดงตราสินค้า
เป็นกรขายแบบส่งสินค้าเข้าทางหลังร้านที่เป็นตู้ค้า เพื่อให้ร้านเหล่านั้นเป็นตัวกระจายสิน
ค้าในนามของแต่ละร้านค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความคุ้นเคยในรสชาติสินค้า

แบ่งตามเขตการขาย สามารถแบ่งได้เป็น

- เขตกรุงเทพฯและปริมณฑล
บริษัทเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยมีทีมขายเป็นผู้ดูแลแต่ละเขต และทางบริษัทเป็นผู้
จัดส่งสินค้าเอง
- เขตต่างจังหวัด
เนื่องจากต่างจังหวัดมีค่าใช้จ่ายในการจัดการสูง จึงใช้ระบบดีลเลอร์(Dealer) เป็น
ผู้ดูแลการขายเอง ทั้งนี้บริษัทจะมีผู้จัดการเขตในการแนะนำการขาย

2. การศึกษาการขนส่งสินค้า

- เดินทางไปกับรถขนส่งสินค้า ที่ส่งสินค้าในเขตบางปะอิน-อยุธยา

วัตถุประสงค์ : เพื่อทำการศึกษาและตรวจสอบวิธีการขนส่งสินค้า การรับสินค้า และการจัดเก็บสินค้าของฝ่ายขนส่ง และลูกค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่าย

3. การตรวจสอบคุณภาพสินค้า

- ตรวจสอบและควบคุมคุณภาพสินค้า สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ทางบริษัทจัดจำหน่าย

โดยทำการตรวจสอบทางกายภาพและทางประสาทสัมผัส

วัตถุประสงค์ : เพื่อทำการตรวจยืนยันคุณภาพ และประกันคุณภาพสินค้าที่จัดจำหน่าย และที่ได้รับร้องเรียนจากลูกค้า และตัวแทนจำหน่าย ทดสอบคุณภาพสินค้าทางประสาทสัมผัสของผลิตภัณฑ์เดิม และผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์

การตรวจสอบคุณภาพสินค้า จะทำการสุ่มตัวอย่างสินค้ามาตรวจ ซึ่งจะทำการตรวจสอบทางด้านกายภาพและทางประสาทสัมผัส โดยทำการสุ่มตรวจทุก lot การผลิตเพื่อเป็นการประกันคุณภาพสินค้าก่อนจัดจำหน่ายและเพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพสินค้าให้ได้ตามมาตรฐานที่ตั้งไว้

สำหรับการสุ่มตรวจสินค้า จะใช้ตารางมาตรฐาน AQL ในการชักตัวอย่างเพื่อสุ่มตรวจ โดยจะสุ่มสินค้าตาม PO ที่เปิดไป

การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หมายถึง กิจกรรมหรือผลรวมของกิจกรรมต่างๆ ที่จัดทำขึ้น เพื่อให้ได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ตามวัตถุประสงค์ของบริษัท โดยอยู่ในระดับและช่วงคุณภาพที่ผู้ซื้อจะยอมรับ โดยที่ผู้ขายลงทุนน้อยที่สุด โดยทั่วไปแล้ว วัตถุประสงค์ในการควบคุมคุณภาพของอุตสาหกรรมอาหาร คือ การกระทำใดๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับสม่ำเสมอกันตลอด และมีคุณภาพตามที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ต้องการ หรือตามความต้องการของตลาด ทั้งจะต้องอยู่ในระดับที่กฎหมายกำหนดไว้ นอกจากนี้จะต้องมีราคาพอสมควรที่จะจำหน่ายได้ ซึ่งผลิตภัณฑ์จะได้คุณภาพดังกล่าวได้ จะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ทั้งในการผลิตในโรงงานและในธุรกิจการตลาดด้วย เช่น จะต้องควบคุมวัตถุดิบ กระบวนการแปรรูป ผลิตภัณฑ์ แรงงาน เครื่องจักร การเงิน สินค้าคงคลัง และการขนส่ง เป็นต้น

คุณภาพสามารถจำแนกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. คุณภาพอาหารที่บ่งบอกปริมาณ (Quantity Quality) ได้แก่ ผลผลิต อัตราส่วนของเครื่องปรุง น้ำหนักสุทธิ และน้ำหนักเนื้ออาหาร เป็นต้น

2. คุณภาพอาหารที่ซ่อนเร้น (Hidden Quality) เป็นคุณลักษณะคุณภาพที่ผู้บริโภคไม่สามารถที่จะมองเห็นได้ด้วยตาเปล่า ซึ่งได้แก่ คุณค่าทางโภชนาการ สิ่งเจือปนทั้งที่เป็นอันตรายและไม่เป็นอันตราย และสารพิษต่างๆ

3. คุณภาพอาหารที่รู้สึกได้ด้วยประสาทสัมผัส (Sensory Quality) สามารถแยกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

- ลักษณะที่มองเห็น (Sight-Appearance) เช่น สี (colour) ความใส (transparence) ความเลื่อมมัน (gloss) ความข้นหนืด (consistency) ขนาดและรูปร่าง (size and shape) ตักราก (defect)

- ลักษณะที่สัมผัสได้ด้วยกลสัมผัส (Touch-Kinesthetic) เป็นลักษณะที่บ่งบอกถึงเนื้อสัมผัส (texture) ของอาหาร เช่น ความรู้สึกทางมือหรือนิ้วมือ ความรู้สึกทางปาก (mouth feel)

- ลักษณะกลิ่นรส (Smell and taste) ซึ่งจะเรียกคุณลักษณะนี้โดยรวมว่าเป็น Flavor ซึ่งได้แก่กลิ่น (odor) และรสชาติ (taste)

4. การทดสอบการเตรียมสินค้า

- ทำการทดลองการเก็บสินค้าในลัง หลังจากการอุ่นสินค้าทิ้งไว้เป็นเวลา 8-10 ชั่วโมง เพื่อใช้ในการขนส่งสินค้าเสนอให้กับนครชัยทวี

วัตถุประสงค์ : เพื่อทำการศึกษาและหาวัสดุที่เหมาะสมที่ใช้ในการเก็บสินค้า หลังจากอุ่นทิ้งไว้เป็นเวลา 8-10 ชั่วโมง โดยที่สินค้ายังอุ่นอยู่ และให้ต้นทุนในการเลือกใช้วัสดุนั้นต่ำและสามารถเก็บสินค้าให้มีคุณภาพดีที่สุด

5. การคัดเลือกนักชิมประจำบริษัท

- ทำการคัดเลือกนักชิมเพื่อเป็นตัวแทนของบริษัทในการทดสอบชิม

วัตถุประสงค์ : เพื่อทำการคัดเลือกผู้ชิมที่มีความสามารถเป็นอย่างดีในการทดสอบชิมทั้งผลิตภัณฑ์ของบริษัทและในกรณีที่มีสินค้าตัวอย่างมาเสนอให้กับทางบริษัท และเพื่อเป็นการจัดระบบกรทำ Sensory Test ให้กับทางบริษัทเพื่อให้ได้ผลที่รวดเร็วและค่อนข้างแม่นยำ

วิธีการทดสอบ : Ranking Test , Duo-Trio Difference Test

Ranking Test : เป็นการเปรียบเทียบตัวอย่างหลายตัวอย่าง (มากกว่า 2 ตัวอย่าง) อย่างต่อเนื่อง โดยเปรียบเทียบเพียงคุณลักษณะเดียว ผู้ทดสอบจะต้องเรียงลำดับตัวอย่างตามคุณลักษณะที่ต้องการซึ่งอาจจะเป็นความเข้มข้นหรือคุณลักษณะอื่น วิธีเหมาะสำหรับผู้ทดสอบที่ไม่ผ่านการฝึก (Untrained panelists) และเป็นเทคนิคที่ดีมากสำหรับการฝึกผู้ทดสอบและคัดเลือกผู้ตัดสิน

Duo-Trio Difference Test : เป็นวิธีที่ประยุกต์จาก paired difference test หนึ่งในสองตัวอย่าง (เลือกโดยการสุ่ม) จัดเป็นตัวอย่าง reference และเสิร์ฟก่อน ตัวอย่างนี้ให้เป็นตัวอย่าง R แล้วอีก 2 ตัวอย่าง คือ A และ B จะถูกเสิร์ฟ โดยลำดับการเสิร์ฟจากการสุ่ม ผู้ทดสอบจะต้องบอกว่าตัวอย่างใดใน A และ B ที่เหมือนกับตัวอย่าง reference วิธีนี้ใช้ประโยชน์สำหรับการควบคุมคุณภาพและใช้สำหรับการคัดเลือกผู้ประเมินที่มีความสามารถในการบอกความแตกต่างได้สูง

6. การจัดระบบสุขาภิบาลร้านข้าวอุ่นแกงหอม สาขาบางนา

เนื่องจากทางสำนักงานองค์การอาหารและยาได้มีการตรวจประเมินร้านข้าวอุ่นแกงหอม สาขาบางนา เข้าพเจ้าได้มีส่วนร่วมในการจัดระบบสุขาภิบาลของร้านเพื่อให้ผ่านการประเมิน ดังนี้

ทางสำนักงานอาหารและยา (อ.ย) จะทำการตรวจประเมินร้าน โดยแบ่งการตรวจเป็น

1. ทางด้านสุขลักษณะของร้าน เช่น วิธีการล้างจาน การหั่นผัก การเก็บภาชนะใส่อาหาร การแยกภาชนะที่ชำรุดหรือแตกหักออกจากภาชนะที่ไม่ชำรุด การเก็บผัก การเก็บและทิ้งขยะ ความสะอาดของพื้น เป็นต้น

2. ทางด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ตรวจสอบวันผลิต วันหมดอายุของสินค้าทั้งสินค้าที่ทางร้านขายและเครื่องปรุงรสต่างๆที่ทางร้านใช้ปรุงแต่งอาหาร การแยกสินค้าที่หมดอายุแล้วออกจากสินค้าที่ยังไม่หมดอายุ เป็นต้น

3. ทางด้านสุขอนามัยของพนักงาน โดยทาง อ.ย จะทำการตรวจการแต่งกายของพนักงาน ตรวจเล็บ และทำการ swab test มือของพนักงานรวมถึงภาชนะใส่อาหาร ช้อน ผักที่ใช้ในการประกอบอาหาร โดยใช้ตัวอย่างในการทดสอบอย่างละ 5 ตัวอย่าง

หมายเหตุ : Swab Test เป็นวิธีการตรวจเชื้อจุลินทรีย์ จำพวก Coliforms โดยเชื้อชนิดนี้เป็นดัชนีบ่งบอกถึงความสะอาดทั้งส่วนบุคคลและทางสุขลักษณะของร้าน โดยการตรวจจะใช้ไม้พินสำลีที่ผ่านการฆ่าเชื้อแล้วชุบน้ำยาที่ใช้ตรวจสอบ (SI 2) แล้วเช็ดที่ผิวของช้อน ภาชนะใส่อาหาร หรือที่มือด้านที่ถนัดของพนักงาน

จากการตรวจประเมินร้านของทาง อ.ย ข้าพเจ้าได้มีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำ ดังนี้

■ ทางด้านสุขลักษณะของร้าน

- ภาชนะสำหรับใส่อาหาร ควรมีขั้นตอนการล้างดังนี้ คือ กวาดเศษอาหารที่ติดมกลงในถังขยะสำหรับใส่เศษอาหาร (ที่มีถุงดำหุ้ม) หลังจากนั้นล้างคราบอาหารออกด้วยน้ำเปล่า 1 รอบ ตลบด้วยกรรล้างด้วยน้ำยาล้างจานและสุดท้ายล้างด้วยน้ำเปล่าอีก 2 รอบ ต่อจากนั้นควรมีการลวกภาชนะสำหรับใส่อาหารรวมถึงช้อน ล้อมด้วยน้ำร้อนก่อนจึงคว่ำจานลงที่คว่ำจานและคลุมด้วยผ้าขาวบาง

- ผักที่ใช้ในการประกอบอาหาร ควรล้าง ดังนี้ ล้างด้วยน้ำเปล่า 1 รอบ เพื่อล้างเอาเศษดินที่ติดมากับผักออกก่อน และล้างด้วยน้ำเปล่าอีก 1 รอบ หลังจากนั้นนำมาแช่ด้วย Sodium bicarbonate โดยใช้ครึ่งช้อนโต๊ะ ต่อน้ำ 10 ลิตร เพื่อล้างฟอรัลลินและสารตกค้างจากยาฆ่าแมลงออก และใช้ Potassiumpermanganate (ผงทับทิม) ละลายน้ำเพียงเล็กน้อยพอให้เกิดสีชมพู เพื่อฆ่าเชื้อจุลินทรีย์และพยาธิ โดยแช่ผักทั้งไว้อย่างน้อยอย่างละ 15 นาที และล้างน้ำสะอาดอีก 2 รอบ

- ควรแยกขยะสำหรับใส่เศษอาหารและขยะอื่นไว้แยกกัน และปิดฝาถังขยะทุกครั้งทิ้งขยะ เพื่อป้องกันสัตว์รบกวน

- ทำความสะอาดร้านทุกวันก่อนทำการเปิดร้าน กวาดพื้น ถูพื้น พยายามไม่ให้มีเศษอาหารและน้ำอยู่ที่พื้น

- แยกอุปกรณ์ที่ชำรุดแตกหักไว้ต่างหาก ส่งคืนบริษัท โดยหลีกเลี่ยงการนำมาใช้งานเนื่องจากอาจมีเศษแก้ว เศษพลาสติก ปนเปื้อนลงไปในอาหารได้

- ทำสัญลักษณ์หรือเขียนแปะไว้ที่ชั้นวางของว่าตรงไหนควรวางอะไร ใส่อะไร เพื่อให้คนอื่นสามารถหยิบมาใช้งานได้อย่างถูกต้อง

- การวางตู้แช่ควรวางห่างจากผนังอย่างน้อย 15 เซนติเมตร เพื่อประหยัดค่าไฟ และช่วยไม่ให้เครื่องทำงานหนัก และไม่ควรปล่อยให้ชั้นน้ำแข็งหนาเกิน 1 นิ้ว

- ไม่เตรียมหรือปรุงอาหารบนพื้น และต้องเตรียม-ปรุงอาหารบนโต๊ะที่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร และโต๊ะที่ใช้เตรียมอาหารต้องทำด้วยวัสดุผิวเรียบ สามารถทำความสะอาดได้ง่าย เช่น สเตนเลส โฟเมก้า

■ ทางด้านผลิตภัณฑ์

- พนักงานควรมีการตรวจสอบอายุของสินค้า โดยดูจากวันผลิตและวันหมดอายุของสินค้าทุกครั้งที่ได้รับสินค้าหากพบว่าหมดอายุแล้วไม่ควรรับ และส่งคืนบริษัททันทีรวมทั้งเครื่องปรุงแต่งอาหาร เช่น น้ำปลา ซอสปรุงรส ที่ใช้ก็ต้องมีการตรวจสอบอายุของสินค้าด้วยเช่นกัน

- การจัดเรียงสินค้าในตู้แช่ควรให้เป็นไปตามระบบ FIFO คือ หมุนเวียนไปตามอายุของผลิตภัณฑ์ หรือเรียงง่ายๆว่า สินค้าเข้าก่อนควรออกก่อน และไม่ควรเรียงสินค้าแน่นจนเกินไป เพราะเนื่องจากอุณหภูมิสินค้าด้านบนจะไม่ถึง -18°C ซึ่งจะทำให้อายุการเก็บสั้นลง

- อาหารที่ปรุงสุกแล้ว ควรครอบด้วยผ้าชีวะระหว่างรอเสิร์ฟ เพื่อป้องกันสัตว์ แมลง น้ำโรค และฝุ่นละออง

- ในกรณีที่มีสินค้าหมดอายุค้างอยู่ในตู้แช่ ควรแยกออกมาต่างหาก แล้วส่งคืนบริษัทพร้อมกับรถขนส่ง ไม่ควรนำมาขายให้กับลูกค้า

■ ทางด้านสุขอนามัยของพนักงาน

- พนักงานต้องแต่งกายสุภาพ สวมใส่เสื้อมีแขน มีหมวกคลุมผมและผ้ากันเปื้อน ไม่ควรไว้เล็บยาว และไม่ควรวางใส่เครื่องประดับในระหว่างปฏิบัติงาน

- พนักงานควรปิดปากทุกครั้งในขณะไอหรือจาม

- พนักงานจะต้องล้างมือทุกครั้งก่อนสัมผัสอาหาร หลังเข้าสุรา หลังทำความสะอาดพื้น เขียนกระดาน สัมผัสผ้าเช็ดตัว หลังทิ้งขยะ เป็นต้น เพื่อป้องกันการปนเปื้อนจากสารเคมี และเชื้อจุลินทรีย์

- สำหรับอาหารที่ปรุงสุกหรืออาหารที่พร้อมรับประทาน ห้ามใช้มือหยิบจับ หรือสัมผัสอาหารโดยตรง ต้องใช้อุปกรณ์ที่สะอาดหยิบจับ เช่น ทัพพี ที่คีบ เป็นต้น

- พนักงานที่เจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถติดต่อไปยังผู้บริโภคได้ โดยมีน้ำและอาหารเป็นสื่อ ให้หยุดปฏิบัติงานจนกว่าจะรักษาให้หายขาดแล้วจึงค่อยมาปฏิบัติงานตามปกติ ซึ่งโรคเหล่านี้ได้แก่ วัณโรค อหิวาตกโรค ไทฟอยด์ บิด อุจจาระร่วง ไข้สวก ไข้หวัด ไข้หวัดใหญ่ หัด คางทูม ไวรัสตับอักเสบ และโรคผิวหนังที่น่ารังเกียจ

7. งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

- ร่วมทำการจัดชิมสินค้าของบริษัท เพื่อเสนอให้กับนครชัยทวีร์
- ร่วมทำการจัดชิมสินค้าของบริษัท เพื่อเสนอให้กับ มหาวิทยาลัยชินวัตร
- ทำการหาระยะเวลาการอุ่นให้สอดคล้องกับกำลังวัตต์ที่เหมาะสมของ microwave เพื่อเตรียมเสนอสินค้าของบริษัท ให้กับ JET



บทที่ 3

สรุปผลการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท นิวทรี ครีเอท จำกัด(มหาชน) ในแผนกพัฒนาผลิตภัณฑ์ และควบคุมคุณภาพก่อให้เกิดประโยชน์ต่างๆ ดังนี้

1.ด้านสังคม

- ได้รู้จักบุคคลต่าง ๆ มากขึ้นทั้งใน และนอกบริษัททำให้รู้จักการวางตัวให้เหมาะสมเมื่ออยู่ในสังคม
- ได้เข้าใจถึงลักษณะของการทำงานจริงและชีวิตประจำวันในการทำงาน
- ได้ฝึกการทำงานร่วมกับผู้อื่น

2.ด้านทฤษฎี

- ได้รับความรู้ใหม่เพิ่มในเรื่องกลยุทธ์ทางการตลาด
- ได้ศึกษาการประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบและการควบคุมคุณภาพ
- ได้ทราบถึงขั้นตอนการออกผลิตภัณฑ์รวมถึงการออกแบบผลิตภัณฑ์
- ได้เรียนรู้การประยุกต์อุปกรณ์ต่างๆ รอบตัวเพื่อใช้ในการตรวจสอบคุณภาพ
- ได้นำความรู้ที่ได้เรียนมาทั้งหมดมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง

3.ด้านการปฏิบัติ

- ได้รับการฝึกเป็นพนักงานขาย
- ได้ฝึกการออกแบบสอบถาม
- ได้มีส่วนร่วมเข้าไปตรวจสอบ คลังสินค้า การขนส่งสินค้า
- ได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาสินค้าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น
- ได้ฝึกเป็นพนักงานตรวจสอบคุณภาพ
- ได้ทำการทดสอบการบรรจุสินค้า เพื่อรักษาคุณภาพในการจัดส่งสินค้า

ซึ่งการปฏิบัติงานในบางส่วน ได้บันทึกไว้ในข้างต้นของรายงานฉบับนี้แล้ว

บทที่ 4

อุปสรรค ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การปฏิบัติงานในฝ่ายการตลาด แผนกพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพสินค้า ณ บริษัท นิวทรี ครีเอท จำกัด (มหาชน) นอกจากจะเป็นการนำความรู้ที่ได้ศึกษาจากทางมหาวิทยาลัยมาใช้งานจริงแล้ว ยังเป็นการเปิดโลกทัศน์ในการดำเนินชีวิต และประสบการณ์ที่มีค่าอย่างยิ่งก่อนที่จะจบการศึกษาไปปฏิบัติงานจริงในอนาคต เนื่องจากทำให้รู้จักการปรับตัวให้เข้ากับสังคมการทำงานภายในองค์กร การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ฝึกความอดทน แม้ในระยะแรกการทำงานอาจเป็นอย่างไร้ประสบการณ์เพราะเป็นการทำงานจริงครั้งแรกแต่ต่อมาในภายหลังก็สามารถปรับตัวได้เป็นระยะๆ

ในระหว่างที่ได้ปฏิบัติงาน ณ ฝ่ายการตลาด แผนกพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพสินค้า ณ บริษัท นิวทรี ครีเอท จำกัด (มหาชน) ได้พบปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ดังนี้

- ไม่มีอุปกรณ์ในการตรวจสอบคุณภาพสินค้ามีเพียงเทอร์มอมิเตอร์ hand refractometer และตราซัง เท่านั้น
- ควรมีการทวนสอบอุปกรณ์เครื่องมือให้ได้มาตรฐานอยู่เสมอ
- เครื่องมือบางอย่างควรเปลี่ยนหรือซ่อมแซมให้ได้มาตรฐานอยู่เสมอ
- สถานที่ปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่เอื้ออำนวยเพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ
- ในระหว่างปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจะมีอีกหลายงานที่แทรกเข้ามาทำให้สับสนในช่วงแรกว่าจะต้องทำงานใดก่อน แต่ต่อมาได้รับคำแนะนำให้พิจารณาทำงานที่เร่งด่วนก่อนจึงสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ไม่สามารถตรวจสอบคุณภาพสินค้าได้ทั้งหมด ทุก lot การผลิต เนื่องจากผลิตภัณฑ์ของบริษัทมีหลายประเภทและจัดจำหน่ายถึงมือลูกค้าอย่างรวดเร็วเนื่องจากพนักงานในการตรวจสอบคุณภาพสินค้ามีไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

ควรมีสถานที่ที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสมให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ