



การปรับปรุงการจัดเก็บวัสดุ เอกสารภายในห้องเก็บของและตู้ติดผนัง
กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

**THE IMPROVEMENT OF STOREROOM AND FILE CABINET
CASE STUDY : ADVANCED INFO SERVICE PUBLIC COMPANY
LIMITED**

นางสาวปฐทริก อยู่มันธรรมา

รายงานฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ - ญี่ปุ่น

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2554

การปรับปรุงการจัดเก็บวัสดุ เอกสารภายในห้องเก็บของและตู้ติดผนัง
กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
THE IMPROVEMENT OF STOREROOM AND FILE CABINET
CASE STUDY : ADVANCED INFO SERVICE PUBLIC COMPANY LIMITED

นางสาวปณทริก อยู่มั่นธรรมมา

รายงานฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ - ญี่ปุ่น
คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น
พ.ศ. 2554

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการสอบ
(อาจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

.....กรรมการสอบ
(อาจารย์ ปิณฑิต จอมจักร์)

.....กรรมการสอบและอาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์ก้องเกียรติ วีระอาชากุล)

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น

หัวข้อ	การปรับปรุงการจัดเก็บวัสดุ เอกสารภายในห้องเก็บของและตู้ติดผนัง THE IMPROVEMENT OF STOREROOM AND FILE CABINET
หน่วยกิต	1
ผู้เขียน	นางสาวปณทริก อยู่มนัธรรมา
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ก้องเกียรติ วีระอาชากุล
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจญี่ปุ่น
คณะ	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2554

บทคัดย่อ

รายงานฉบับนี้ ศึกษาเรื่องการปรับปรุงการจัดเก็บวัสดุ เอกสารภายในห้องเก็บของและตู้ติดผนัง มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหการสูญเสียเวลาในการค้นหาวัสดุ เอกสารภายในห้องเก็บของที่จัดเรียงอย่างไม่เป็นระเบียบ โดยใช้ 5ส เป็นแนวทางการทำงานและใช้การควบคุมด้วยสายตา (Visual Control) เพื่อใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และใช้ทฤษฎีความพึงพอใจในการประเมินผล

จากผลการศึกษา พบว่า ห้องเก็บของและตู้ติดผนัง ได้รับการปรับปรุงตามทฤษฎีต่าง ๆ ทำให้มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและได้ รับความพึงพอใจมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น จาก 2.6141 เป็น 4.3727 หรือจาก เฉย ๆ เป็น พอใจมาก

คำสำคัญ : 5ส / การควบคุมด้วยสายตา / ทฤษฎีความพึงพอใจ

TITLE	THE IMPROVEMENT OF STOREROOM AND FILE CABINET
CREDITS	1
CANDIDATE	Ms.POONTARIC YOOMANTHAMMA
ADVISOR	KONGKIAT WEERAARCHAKUL
PROGRAM	BACHELOR OF BUSINESS ADMINISTRATION
FIELD OF STUDY	BUSINESS ADMINISTRATION (JAPANESE)
FACULTY	BUSINESS ADMINISTRATION
B.E.	2011

Abstract

This report, study about the improvement of storeroom and file cabinet. The purpose of solve the waste time to find the untidy and solve the storeroom and file cabinet. The main theory is 5S and use Visual Control to improve efficiency of work. And uses Theory of Satisfaction for assess the performance. As a result, the study found after the improvement can increase the effectiveness and satisfy. Average of Satisfaction of employee is increase from 2.6141 to 4.3727 or fair to very satisfying

Keyword : 5S / Visual Control / Theory of Satisfaction

ชื่อโครงการ

การปรับปรุงการจัดเก็บวัสดุ เอกสารภายในห้องเก็บของและตู้ติดผนัง
กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2554
THE IMPROVEMENT OF STOREROOM AND FILE CABINET
CASE STUDY: ADVANCED INFO SERVICE PUBLIC COMPANY
LIMITED 2011

ผู้เขียน

นางสาวปณทริก อยู่มั่นธรรมมา

คณะวิชา

บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจญี่ปุ่น

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ก้องเกียรติ วีระอาชากุล

พนักงานที่ปรึกษา

นางสาวอิงอร ปรีชาเวชกุล

ชื่อบริษัท

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ประเภทธุรกิจ / สินค้า

การสื่อสารคมนาคมแบบไร้สาย

งานที่ปฏิบัติ

ทำการปรับปรุงห้องเก็บของและตู้ ติดผนัง เพื่อแก้ปัญหาวัสดุเอกสาร ลดเวลาการค้นหา
วัสดุและเอกสารที่สูญเปล่า โดยใช้ทฤษฎี 5ส, Visual Control

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานและประโยชน์ที่ได้รับ

ภายหลังการปรับปรุงงาน จากการทำแบบสอบถามสรุปว่าได้รับความพึงพอใจมากขึ้นจาก
พนักงานในแผนก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จาก 2.6141 เป็น 4.3727 หรือจาก เลข ๆ
เป็น พอใจอย่างมาก



ภาพผลการปฏิบัติงาน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณสถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น และบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ได้เปิดโอกาสให้ข้าพเจ้าได้เข้ามาฝึกงานตั้งแต่วันที่ 17 เมษายน 2555 ถึงวันที่ 8 มิถุนายน 2555 และได้มอบความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีค่าเกี่ยวกับงานเอกสาร ฝ่าย Marketing Support และให้ความสนับสนุนข้อมูลอย่างมากในรายงานฉบับนี้ ที่สามารถสำเร็จได้ด้วยความอุปการะจาก คุณธนพร ดอนเจดีย์ และคุณอิงอร ปรีชาเวชกุล รวมถึงบุคคลท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ให้คำแนะนำประสบการณ์ให้ข้าพเจ้าเข้าใจชีวิตการทำงาน และให้ความดูแลข้าพเจ้าด้วยความอบอุ่นในฐานะส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

ขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

นางสาวปฐกฤติ อยู่มนัชรรรมา
คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น
สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2555



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ข
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	ค
บทสรุป	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
รายการตาราง	ช
รายการภาพประกอบ	ซ
บทที่	
บทนำ	1
1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	2
1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ	3
1.3 รูปแบบการจัดการองค์กร	5
1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย	6
1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา	6
1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	6
1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน	6
1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับการปฏิบัติงาน	7
1.9 ที่มาของปัญหา	7
1.10 วัตถุประสงค์	7
1.11 ขอบเขตในการดำเนินงาน	8
1.12 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	8
ทฤษฎีที่นำมาใช้	9
2.1 5ส	9

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2 Visual Control	11
2.3 ทฤษฎีความพึงพอใจ	12
แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน	16
3.1 แผนงานการปฏิบัติงาน	16
3.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน	16
ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ และสรุปผลต่าง ๆ	22
4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน	22
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
บทสรุป และข้อเสนอแนะ	33
5.1 สรุปผลการดำเนินงาน	33
5.2 ข้อเสนอแนะจากการฝึกงาน	33
บรรณานุกรม	34
ภาคผนวก	35
ก. แบบสอบถาม	36
ข. ใบนำสินค้าเข้า - ออก	37
ค. ใบติดหน้ากล่อง	38
ประวัติผู้วิจัย	39

รายการตาราง

ตาราง

หน้า

3.1 แผนการปฏิบัติงาน	16
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในแผนก ด้านเพศ	24
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ 5ส ด้านความพึงพอใจก่อนการปรับปรุง	24
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ 5ส ด้านความพึงพอใจหลังการปรับปรุง	29



รายการภาพประกอบ

รายการ	หน้า
1.1 อาคารอินทัช ทาวเวอร์	2
1.2 ผังโครงสร้างองค์กร	5
1.3 ผังโครงสร้างองค์กรฝ่าย Marketing Support	5
2.1 ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ	15
4.1 ชั้นวางและพื้นที่โดยรอบในห้องเก็บของ	22
4.2 ชั้นวางของในห้องเก็บของ	22
4.3 ชั้นวางในตู้คิดค้น	22
4.4 ไม่มีติดประเภทบนสันเพิ่ม	23
4.5 การวางเพิ่มบนชั้นวาง	23
4.6 เขียนชื่อเจ้าของด้วยปากกามาร์ค	23
4.7 กล่องบอกสินค้า ไม่บอกชื่อเจ้าของ	23
4.8 เอกสารและกล่องบรรจุสินค้าที่ไม่ใช้แล้ว	25
4.9 นำกล่องกระดาษ จัดเก็บใส่กล่อง	26
4.10 พื้นที่ว่างที่เพิ่มขึ้นจากการสะสางวัสดุ และกล่องบรรจุสินค้า	26
4.11 จัดหมวดหมู่ให้กับสิ่งของบนชั้นวาง ในห้องเก็บของ	26
4.12 จัดหมวดหมู่ให้กับเอกสารและแฟ้มงาน ในตู้คิดค้น	27
4.13 ติดป้ายหน้าชั้นวางในตู้คิดค้น	27
4.14 ติดป้ายหน้าชั้นวางในห้องเก็บของ	27
4.15 ป้ายแบ่งเป็นสีตามประเภทสิ่งของและการใช้งาน	27
4.16 เส้นพาดเอียงบนสันเพิ่ม	28
4.17 ใบนำเข้าออกสินค้า	28
4.18 ติดใบนำเข้าออกสินค้า ไว้ที่หน้าประตู	28
4.19 ใบบิดหน้ากล่อง	29
4.20 เปะใบบิดหน้ากล่อง ในห้องเก็บของ	29

บทที่ 1

บทนำ



บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (Advanced Info Service Public Company Limited หรือ "AIS") เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่วันที่ 5 พฤศจิกายน 2534 ดำเนินธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยบริษัทได้เข้าร่วมทำสัญญาร่วมการทำงานแบบบีทีโอ (BTO: Build-Transfer-Operate) กับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที) เป็นระยะเวลา 25 ปี ตั้งแต่ปี 2533 สิ้นสุดปี 2558 ซึ่งบริษัทได้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในย่านความถี่ 900 MHz ในระบบดิจิทัล GSM (Global System for Mobile Communication) ผลิตภัณฑ์และบริการหลักที่บริษัท ให้แก่ลูกค้าคือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในระบบชำระค่าบริการรายเดือน (Postpaid) ภายใต้ชื่อ "AIS GSM Advance" และระบบเติมเงิน (Prepaid) ภายใต้ชื่อ "AIS 1-2-Call" นอกจากนี้ AIS ยังมีบริษัทย่อย คือ บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ประกอบธุรกิจให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล GSM ย่านความถี่ 1800 MHz ภายใต้สัญญาร่วมการทำงานแบบบีทีโอ (BTO: Build-Transfer-Operate) กับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท.) เป็นระยะเวลา 16 ปี ตั้งแต่ปี 2540 สิ้นสุดปี 2556



ประธานคณะกรรมการอำนวยการคนปัจจุบันคือ นายเอเลน ลิว ขง เกียง

ตราสัญลักษณ์



AIS เปลี่ยนโลโก้ตามบริษัทแม่ “SHIN” ที่เปลี่ยนชื่อเป็น “INTOUCH” และปรับโลโก้ไปก่อนหน้านี้นี้ (อ่าน ‘อินทัช’ แบรินด์ใหม่ของ ‘ชินคอร์ป’ หลังเปลี่ยนชื่อนิติพินิจการเมือง) โลโก้ใหม่ของ AIS จะใช้รูป “ใบไม้-รอยยิ้ม” แบบเดียวกับอินทัช และเปลี่ยนสีประจำแบรนด์จากสีน้ำเงินเป็นสีเขียว ทั้งนี้จะเป็นการเปลี่ยนเฉพาะแบรนด์ AIS ส่วนบริการโทรศัพท์ GSM Advance และ 1-2-Call จะยังใช้แบรนด์โลโก้เดิม

ในการเปลี่ยนชื่อและโลโก้ของ SHIN เป็น “INTOUCH” เมื่อเดือนเมษายน 2554 บริษัทให้เหตุผลในการเปลี่ยนแปลงเป็น “INTOUCH” ว่าเป็นการสะท้อนโครงสร้างธุรกิจที่เปลี่ยนไปจากเดิมที่ SHIN เน้นเฉพาะธุรกิจโทรคมนาคมและการสื่อสาร แต่ปัจจุบันกลายเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีความหลากหลายมากขึ้น โดย “INTOUCH” แปลว่า “เกิดในความยิ่งใหญ่”

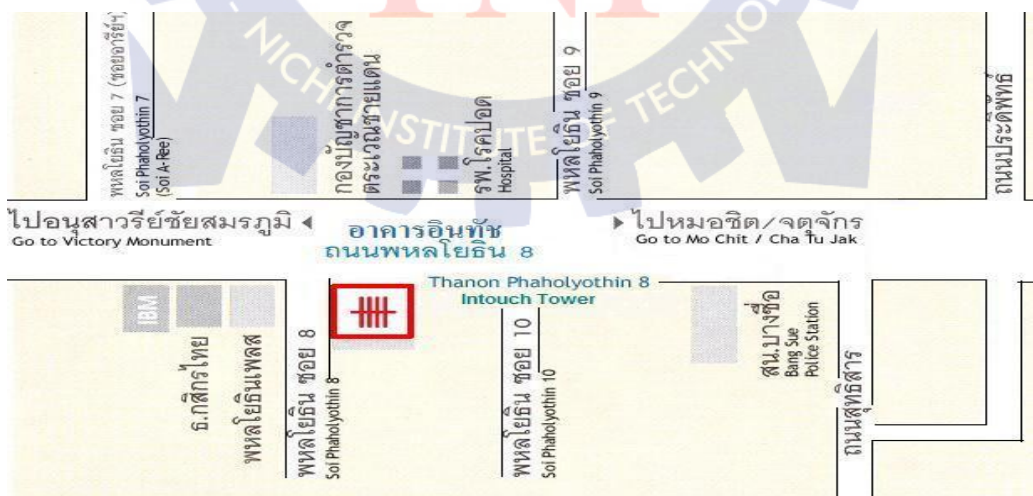
1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

Advanced Info Service Public Company Limited (AIS)

ที่ตั้ง 414 อาคารอินทัช ทาวเวอร์ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 02-299-6000 โทรสาร 02-299-5165



ภาพที่ 1.1 อาคารอินทัช ทาวเวอร์

1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการหรือการให้บริการหลักขององค์กร

AIS เป็นธุรกิจด้านการสื่อสารคมนาคมแบบไร้สาย ซึ่งปัจจุบันนอกจากการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่แล้ว บริษัทยังมีการลงทุนในบริษัทในเครือทั้งหมด 12 บริษัทดังต่อไปนี้

1. บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM 1800 MHz
2. บริษัท แอดวานซ์ ดาต้า เน็ตเวิร์ค จำกัด ให้บริการสื่อสารข้อมูล ผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ และ Optical Fiber
3. บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด (เอซีซี) ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center)
4. บริษัท แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด (เอเอ็มพี) ให้บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แทนการใช้เงินสดหรือบัตรเครดิต
5. บริษัท แอดวานซ์ เมจิกการ์ด จำกัด (เอเอ็มซี) จัดจำหน่ายบัตรแทนเงินสด (Cash Card)
6. บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด (เอไอเอ็น) ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ
7. บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด (เอสบีเอ็น) ได้รับใบอนุญาตให้บริการอินเทอร์เน็ต และแอปพลิเคชัน บนอินเทอร์เน็ตรวมถึงบริการเสียงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (VoIP)
8. บริษัท ไรร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด (ดับลิวดีเอส) นำเข้าและจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์โทรคมนาคม
9. บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด (เอดับลิวเอ็น) ให้บริการโทรคมนาคม บริการโครงข่ายโทรคมนาคมและบริการระบบคอมพิวเตอร์
10. บริษัท แอดวานซ์ อินเทอร์เน็ต เรโวลูชั่น จำกัด ให้บริการอินเทอร์เน็ต
11. บริษัท ไมโมเทค จำกัด (เอ็มเอ็มที) พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ (IT) และบริการรวบรวมข้อมูลบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Content Aggregator)
12. บริษัท แฟกซ์ โลท์ จำกัด (เอฟเอ็กซ์แอล) จัดหาและ / หรือ ให้เช่า ที่ดิน อาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจโทรคมนาคม

สินค้าและบริการ



จีเอสเอ็ม แอดวานซ์

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัลแบบชำระค่าบริการหลังการใช้ (Postpaid) โดยใช้เทคโนโลยี GSM ในย่านความถี่ 900 MHz



จีเอสเอ็ม 1800

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัลแบบชำระค่าบริการหลังการใช้ (Postpaid) โดยใช้เทคโนโลยี GSM ในย่านความถี่ 1800 MHz



วัน-ทู-คอล

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัลแบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid)



โมบายไลฟ์

บริการสื่อสารไร้สายและสื่อสารด้วยข้อมูลจาก AIS



เซเรเนด

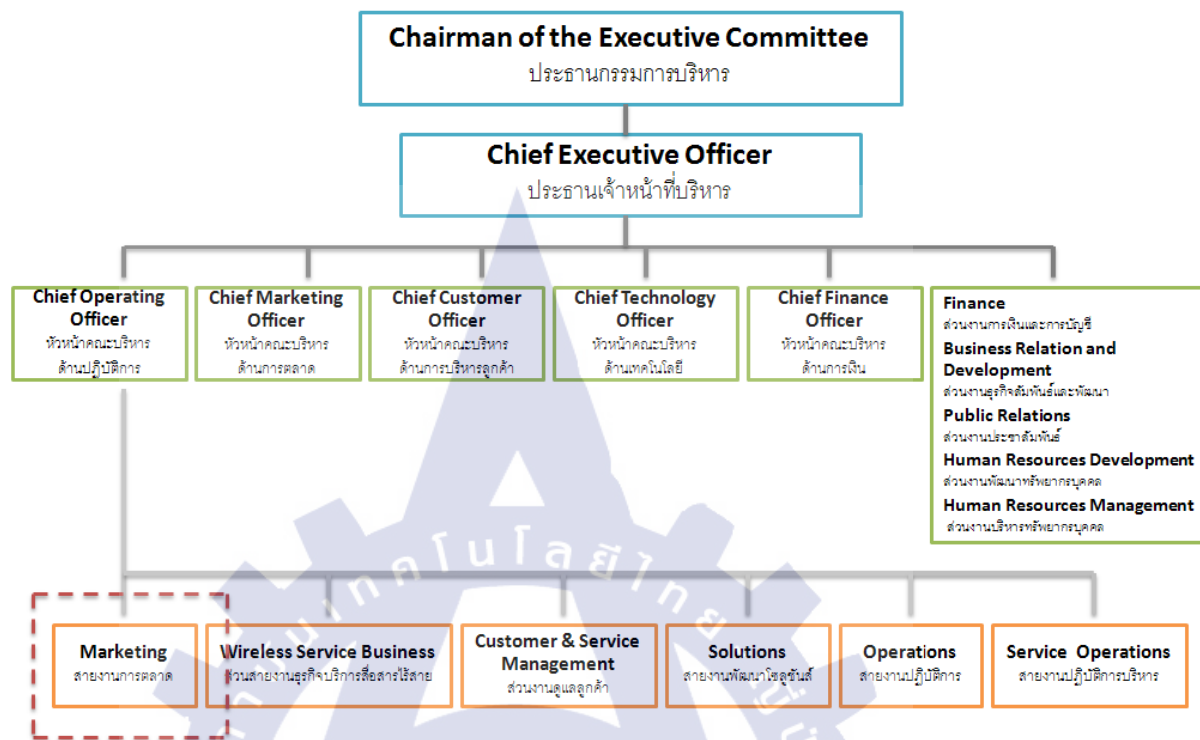
บริการดูแลลูกค้าพิเศษที่สำคัญระดับ Platinum และ Gold



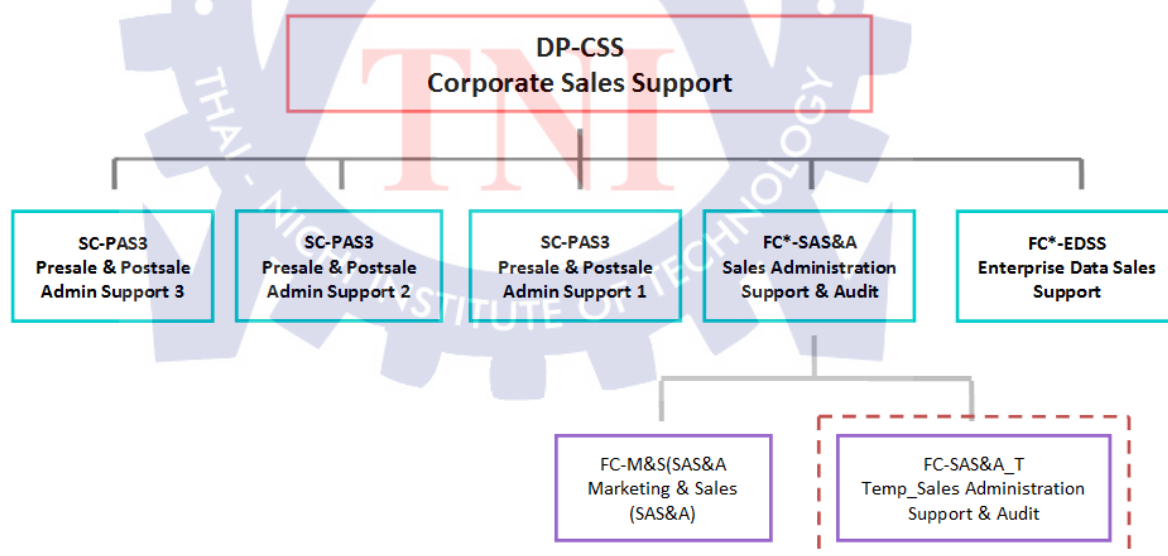
โครงการสานรัก

โครงการสนับสนุนสถาบันครอบครัวจาก AIS

1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร



ภาพที่ 1.2 ฟังโครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 1.3 ฟังโครงสร้างองค์กรฝ่าย Marketing Support

1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

สายงาน Marketing แผนก CSS ฝ่าย CPBD

หน้าที่

1. จัดทำใบเสนอราคาเครื่องโทรศัพท์
2. จัดเตรียม จัดทำข้อมูล sim card ตามหมวดหมู่ของเลขหมาย (region sim)
 - จัดเตรียม sim card ตามจำนวนที่ลูกค้าร้องขอ
 - จัดทำ Sticker เลขหมาย เพื่อติดกับ sim card
 - บันทึกข้อมูลเลขที่ sim card และเลขหมาย เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบความถูกต้อง
3. ทำ order change sim โดยระบุเลขที่ sim ใหม่ ที่จัดสรรให้กับลูกค้าทดแทน sim เดิมในระบบ SFF
4. ดูแล ควบคุม stock sim card ตามหมวดหมู่ของเลขหมาย โดยการระบุ region sim ที่ต้องการใน sim card : Perso sim

1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

พนักงานที่ปรึกษา นางสาว อิงอร ปรีชาเวชกุล

ตำแหน่ง • ACT,PASM 2

แผนก Marketing Support

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 17 เมษายน 2555 ถึงวันที่ 8 มิถุนายน 2555 เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเริ่มตั้งแต่เวลา 08.30 – 17.30 น. รวมทั้งสิ้นเป็นเวลา 8 สัปดาห์

1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน

1. ศึกษารูปแบบการทำงาน การติดต่อสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร
2. มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นทีมและศึกษาถึงบทบาทหน้าที่ของพนักงานในองค์กร
3. เป็นการเตรียมความพร้อมในการทำงานจริง หลังจบการศึกษา
4. เพื่อค้นหารูปแบบและความถนัดที่ตนเองต้องการในการทำงานในอนาคต

1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

1. สามารถเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับรูปแบบการทำงาน การติดต่อสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรได้ดี
2. ได้รับประสบการณ์จากการทำงานในองค์กร เพื่อนำไปปรับใช้กับการทำงานในอนาคต
3. ได้ค้นหารูปแบบและความถนัดที่ตนเองต้องการในการทำงานในอนาคต

1.9 ที่มาของปัญหา

เนื่องจากแต่ละแผนกในบริษัท มีวัสดุ อุปกรณ์และเอกสารต่าง ๆ เป็นจำนวนมากที่ต้องใช้หรือรับผิดชอบแตกต่างกัน จึงต้องมีห้องไว้สำหรับเก็บของและนำไปใช้เมื่อถึงเวลา เมื่อพนักงานต้องการใช้วัสดุ อุปกรณ์และเอกสารต่าง ๆ เหล่านี้ ต้องใช้เวลาในการหาพอสมควร เพราะห้องเก็บของ ยังไม่มีระบบการเก็บที่เป็นระเบียบและแบ่งเป็นหมวดหมู่ บางครั้งทำให้หาของไม่พบ จึงคิดว่าไม่มี ทำให้ต้องสั่งของเพิ่ม บางครั้งของที่ต้องการใช้อย่างเร่งด่วน ซึ่งคิดว่ามี แต่กลับไม่มี ทำให้เสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์

จากการปฏิบัติงานดังกล่าวพบว่ามีปัญหาในการปฏิบัติงาน สรุปโดยคร่าว ๆ ดังนี้

1. ห้องเก็บของและตู้คิดค้นมีการวางของไม่เป็นระเบียบ ไม่เป็นสัดส่วน
2. ไม่สามารถทราบได้ว่าใครนำมาวางไว้ นำออกไปเมื่อไหร่ และใครเป็นเจ้าของ
3. เอกสารวางปะปนกัน ไม่ได้แบ่งแยกตามประเภทการใช้งาน ขาดต่อการค้นหา และใช้เวลานาน

1.10 วัตถุประสงค์

1. ทำแบบฟอร์มขึ้นมา เป็นข้อมูลบอกรายละเอียดของสินค้า ชื่อ วันที่สินค้าเข้าและผู้ที่เป็นเจ้าของสินค้านั้น ติดไว้หน้าห้อง
2. คิดชนิดและประเภทของสินค้าไว้หน้ากล่อง เพื่อให้ทราบว่าสิ่งใดอยู่ภายในกล่องโดยไม่ต้องเปิดออกดู
3. แบ่งประเภทของสิ่งของต่าง ๆ โดยติดป้ายไว้ที่ชั้นวางของ
4. ปรับปรุงการจัดเรียงวัสดุ อุปกรณ์ ให้เป็นระเบียบและสะดวกต่อการหยิบใช้

1.11 ขอบเขตในการดำเนินงาน

เป็นการศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาในเรื่องของการจัดเก็บวัสดุ อุปกรณ์และเอกสารต่าง ๆ ที่ยังไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย และไม่สามารถระบุได้ว่าใครเป็นเจ้าของ ทำให้ยากต่อการค้นหา ครอบคลุมทั้งบริเวณห้องเก็บของและตู้ติดผนังในแผนก Marketing Support เพื่อวัดผลการใช้งานและขยายผลไปยังแผนกอื่น ๆ ในบริษัทต่อไป

1.12 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงรายละเอียดของสินค้า ชื่อ วันที่สินค้าเข้า และผู้ที่เป็นเจ้าของสินค้านั้น
2. ทราบว่าแต่ละกล่องบรรจุสิ่งใด ง่ายต่อการค้นหา
3. ค้นหาสิ่งของได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ผ่านป้ายที่ติดไว้ที่ชั้นวางของ
4. ลดเวลาในการค้นหาวัสดุ อุปกรณ์ ที่สูญเปล่า



บทที่ 2

ทฤษฎีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. 5ส
2. Visual Control
3. ทฤษฎีความพึงพอใจ

2.1 5ส

5ส หรือ 5 Activity เป็นกิจกรรมมุ่งสร้างหน่วยงานให้เกิดความปลอดภัย มีมาตรฐาน ถูกสุขลักษณะ เพื่อก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิต ความน่าเชื่อถือของลูกค้า การเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงาน ประหยัดทรัพยากร ลดปัญหามลภาวะและความสูญเปล่าของกระบวนการทำงานและสิ่งแวดล้อม (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) 2545, 3)

2.1.1 สะสาง (Seiri)

หมายถึง “การแยกระหว่างของที่จำเป็นและไม่จำเป็น และกำจัดสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไป”

โดยกำหนดขั้นตอนไว้ 3 ขั้นตอนประกอบด้วย

1. สำรวจ
2. แยก
3. จัด

กล่าวคือ สะสาง เป็นกิจกรรมซึ่งกำจัดสิ่งไม่จำเป็นสำหรับกิจกรรมการดำเนินงาน และงานธุรการในปัจจุบันออกจากพื้นที่สำนักงาน โดยสิ่งสำคัญที่จะแสดงให้เห็นถึง “การแบ่งแยกอย่างชัดเจน” ซึ่งเมื่อมองดูก็จะสามารถเข้าใจได้ในทันทีว่าเป็นสิ่งไม่จำเป็น ซึ่งนับว่าเป็นเทคนิคชนิดหนึ่งของ “Visual Control” เช่นกัน

2.1.2 สะดวก (Seiton)

หมายถึง “จัดเก็บสิ่งจำเป็นให้ใช้งานได้ง่าย และแสดงให้ทุกคนรู้” การวางของในที่ที่กำหนดไว้ โดยมีหลักการสำคัญ คือ ใครก็ตาม หาได้เจอ ใช้งานได้ และเก็บคืนที่เดิมได้ โดยทันที

ผศ.ดร.มังกร โรจน์ประภากร ได้กล่าวถึงวิธีการจัดแฟ้มเอกสาร โดยการติดเส้นพาดเฉียงบนสันแฟ้มเอกสาร เพื่อเวลาใส่คืนจะได้วางกลับที่เดิม

2.1.3 สะอาด (Seisan)

หมายถึง “ทำความสะอาดอยู่เสมอ และทำให้สะอาดเรียบร้อย ” การทำที่ทำงานหรือสถานประกอบการให้อยู่ในสภาพที่ สะอาดหมดจด ซึ่งรวมไปถึงเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ ของใช้ต่าง ๆ จะต้องไม่สกปรก เลอะเทอะ

2.1.4 สุขลักษณะ (Seiketsu)

หมายถึง “รักษาสภาพที่ดีของ 3ส ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด ” สถานประกอบการใดสามารถทำให้สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีสุขลักษณะที่ดี จะส่งผลให้พนักงานมีอารมณ์แจ่มใส มีความพร้อมทางใจในการทำงาน และอยากจะรักษาบรรยากาศที่ดีอย่างนี้ไว้นาน ๆ (Shigekazu Yasuda 2549, 14)

2.1.5 สร้างนิสัย (Shitsuke)

หมายถึง “การปฏิบัติตามในสิ่งที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องอยู่เสมอจน เป็นนิสัย”

Shigekazu Yasuda (2549) ได้กล่าวถึง การสร้างนิสัย ว่าเป็นการทำสิ่ง 2 สิ่งให้ติดเป็นนิสัย อย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง

หนึ่ง คือการทำที่ทำงานให้เกิดบรรยากาศที่มี สุขลักษณะ (สุขกาย สุขใจในการทำงาน) โดยการทำให้ สะสาง สะดวกและสะอาด อย่างต่อเนื่อง

สอง คือ การรักษากฎ กติกา มารยาท ระเบียบ และข้อกำหนดต่าง ๆ ในการทำงาน

วัตถุประสงค์ในการทำ 5ส

1. วัตถุประสงค์และสถานที่ (สะสาง สะดวก สะอาด)

ปรับปรุงสภาพแวดล้อม อุปกรณ์ ของใช้ในที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ทันสมัย และปลอดภัย ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานให้สดใส น่าทำงาน

2. คน (สุขลักษณะ สร้างนิสัย)

ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการช่วยกันดูแล รักษา และพัฒนาคุณภาพงานให้มีมาตรฐานสูงขึ้น มีจิตสำนึกที่ดี ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น

ผลที่ได้จากการทำกิจกรรม 5ส

1. เพิ่มพื้นที่การทำงานให้มากขึ้น (สะสาง)
2. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (สะสาง สะดวก สะอาด)
3. เพิ่มความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยในที่ทำงาน (สะดวก สะอาด)
4. เพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน (สะสาง สะดวก สะอาด)
5. ลดอัตราการเสียของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ยืดอายุการใช้งาน (สะอาด)

6. ลดอัตราของเสียจากขบวนการผลิต (สะอาด)
7. ลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการสูญเสียต่าง ๆ (สะอาด)
8. เพิ่มความเชื่อถือจากลูกค้าของเรา (5ส)
9. พนักงานมีความรัก และผูกพันกับองค์กรมากขึ้น (5ส)
10. ปลุกฝังนิสัยที่มีระเบียบวินัย รักความสะอาดแก่พนักงาน ช่วยเสริมสร้างสังคมของชาติให้มีระเบียบวินัย มีคุณภาพดี (สร้างนิสัย)

2.2 Visual Control

Visual แปลว่า สิ่งที่มองเห็นด้วยภาพ Control แปลว่า การควบคุม ดังนั้น Visual Control จึงหมายถึง เทคนิคที่ใช้ในการสื่อสารผ่านการมองเห็น โดยแสดงให้เห็นผลการปฏิบัติงาน เห็นความผิดปกติ หรือสื่อสารความหมายบางอย่างให้เห็นได้ อย่างสะดวก ชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายขึ้น ซึ่งมีหัวใจสำคัญ คือ การแสวงหาความสะอาดสบายให้กับคน โดยมีเงื่อนไขอยู่ 3 ประการ

1. การปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่ปกติและไม่มี ความกำกวม
2. ระบบที่ทำให้สามารถมองเห็น เข้าใจ แจ้งเตือนให้ทราบ และรีบเข้าแก้ไขสิ่งผิดปกติ
3. ความสามารถในการดำเนินการแก้ไขได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ดังนั้น Visual Control จึงเป็นระบบหรือสิ่งที่ต้องการควบคุมดูแล จะเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงความผิดปกติด้วยตัวเอง และความผิดปกติที่แสดงออกมานั้นจะแจ้งเตือนให้ทราบ และให้ผู้รับผิดชอบได้รีบเข้ามาดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมทันเวลา

มีมาตรการในการดำเนินงานคือ

1. แสวงหาวิธีทำให้ดูง่าย - ทำให้มองเห็น ทำให้หันหน้าออกมา ไม่ยุ่งยาก
2. แสวงหาวิธีง่าย ๆ ในการแยกแยะความผิดปกติและปกติ - ใช้ปริมาณเป็นตัววัด มีการแยกแยะ ใช้สี และตัดเส้นความผิดปกติและปกติโดยใช้จินตนาการ
3. แสวงหาวิธีแจ้งเตือนให้เข้าแก้ไข - ระบบที่ดึงความสนใจ ทำให้ตกใจ และไม่ปกติ

Visual Control ใน 5ส ก็คือ การทำให้บรรลุมัตถุประสงค์ของ 5 สะอาด ด้วยการพยายามทำให้ทุกสิ่งที่เป็นเงื่อนไขในการทำงานอยู่ในสภาพที่เป็นปกติอยู่เสมอ เพราะว่า “สกปรก” คือ “ผิดปกติ” และ การทำให้ “สะอาด” คือ การทำให้กลับสู่ความเป็น “ปกติ” นั่นเอง

2.3 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันใน 2 มิติ คือ มิติในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) หรือ ผู้ให้บริการ (Service provider) และมิติในด้านความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) หรือ ผู้รับบริการ (Customer) โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

Oskamps (1984 อ้างใน อรวรรณ เมฆทัศน์, 2543: 3) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นผลจากการปฏิบัติการจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลที่คาดหวังไว้

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามหรือสนองต่อคุณค่าของบุคคล

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545: 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด นั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

อัฐพร มาขำ (2543: 29) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

Tiffin and McCormick (1965 อ้างใน ลดาวัลย์ ทรัพย์อยู่, 2543: 9) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) ที่มีความหมายเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

มอร์ส (ณรงค์ อุดมศรี 2542) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยา เรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับ การตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

หลุยส์ จาปาเทศ (นภาพรณ แก้วปัญญา 2542) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สัมผัสได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

อเดย์และแอนเดอร์เซน (อนงค์ เอื้อวัฒนา 2542; อ้างอิงจาก Aday & Anderson, 1975: 4) ให้ความหมายถึง ความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับ

ทัศนคติของคนที่ เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นและ ประสบการณ์นั้นเป็นไปตาม ความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ .ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า “พึง” หมายความว่า ถึง สิ่งที่จะเป็น การยอมตาม ความจำเป็น คำว่า “พอใจ” หมายความว่า ควรแก่ความต้องการ เต็มที่เท่าที่จำเป็น สมใจ ดังนั้น ความหมายของความพึงพอใจซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจคือ สิ่งที่จะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจจึงเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคล อีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ อาจจะมาก หรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้า เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะ เกิดความรู้สึก ทางบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ไม่บรรลุ จุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ตัวอย่างการประเมินความพึงพอใจ

เกณฑ์การให้คะแนนในการตรวจประเมิน 5ส

1. มีการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน 5ส กำหนดครบทุกข้อ ให้ 4 คะแนน
2. มีการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน 5ส ขาด 1 ข้อ ให้ 3 คะแนน
3. มีการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน 5ส แต่ยังไม่ได้มาตรฐาน ให้ 2 คะแนน
4. ไม่มีตามเกณฑ์มาตรฐาน 5ส ให้ 1 คะแนน
5. ถ้าในพื้นที่นั้นไม่มีปรากฏสิ่งที่จะตรวจ ให้ 0 คะแนน
6. ในแต่ละประเภทมาตรฐาน 5ส ให้คิดคะแนนรวมและเทียบเป็นค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
7. ในแต่ละศูนย์พื้นที่จัดการศึกษาให้นาเอาคะแนนตามแต่ละประเภท 5ส มาตรฐานมารวมกัน แล้วเฉลี่ยเป็นค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการตรวจประเมิน 5ส

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด



เอกสารหมายเลข 1

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

แบบฟอร์มสรุปผลการตรวจประเมินผลกิจกรรม 5ส ครั้งที่..... ประเภทสำนักงานและห้องพักอาจารย์

ปฏิบัติในเรื่องการสะสม สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย



ฝ่ายประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา : 5

อย่างต่อเนื่องจนเป็นนิสัยและปฏิบัติตามกฎระเบียบสถาบันอย่างเคร่งครัด

คณะหน่วยงานที่ตรวจ..... ฝ่าย/สาขาวิชา.....

แผนก..... ชื่อผู้ตรวจ..... วันที่ตรวจ..... เดือน..... พ.ศ.....

เกณฑ์การให้คะแนน	ครบทุกข้อ 4 คะแนน	ขาด 1 ข้อ 3 คะแนน	ขาด 2 ข้อ 2 คะแนน	ขาด 3 ข้อ 1 คะแนน	ขาด 4 ข้อ 0 คะแนน
------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

ข้อที่	รายการประเมิน	คะแนน	หมายเหตุ
1. สภาพห้องสำนักงาน			
1.1 การติดป้าย	1. มีป้ายชื่อห้องและติดให้เห็นชัดเจน 2. มีป้ายกิจกรรม 5ส 3. มีผังแสดงตำแหน่ง โต๊ะอาจารย์/เจ้าหน้าที่ในห้องพัก 4. เป็นมาตรฐานเดียวกัน (มีรูปแบบเดียวกันในพื้นที่นั้น ๆ)	เต็ม 4 คะแนน ได้คะแนน	
1.2 ความสะอาด	1. พื้นห้องสะอาด 2. ฝาผนังสะอาด 3. เพดานสะอาด 4. กันสาดสะอาดไม่มีของวาง	เต็ม 4 คะแนน ได้คะแนน	
2. โต๊ะทำงาน/ เก้าอี้/ลิ้นชัก	1. บริเวณพื้นทึบโต๊ะและรอบโต๊ะสะอาด 2. มีป้ายชื่อประจำโต๊ะและมาตรฐานเดียวกัน 3. จัดเก็บระเบียบเป็นหมวดหมู่ 4. ไม่มีของใช้ส่วนตัวปะปน วางสิ่งของให้เหมาะสมกับการใช้งาน	เต็ม 4 คะแนน ได้คะแนน	
3. อุปกรณ์สำนักงานและเครื่องใช้ไฟฟ้า			
3.1 กำหนดพื้นที่ จัดวางและบันทึก การใช้งาน	1. มีการจัดวางที่เหมาะสมและสะดวกในการใช้งาน 2. มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ 3. มีป้ายวิธีการใช้งาน 4. มีการบันทึกการใช้งาน	เต็ม 4 คะแนน ได้คะแนน	
3.2 ความสะอาด การบำรุงรักษาและ ความปลอดภัย	1. สะอาดได้รับการดูแลอย่างสม่ำเสมอ 2. มีแผนการบำรุงรักษาและดำเนินการตามแผน 3. อยู่ในสภาพปลอดภัย มีการจัดเก็บสายไฟที่เหมาะสม 4. พร้อมใช้งาน ถ้าชำรุดมีป้ายบอกสถานะ	เต็ม 4 คะแนน ได้คะแนน	

ข้อที่	รายการประเมิน	คะแนน	หมายเหตุ
4. ตู้เก็บเอกสาร/วัสดุอุปกรณ์			
4.1 สภาพของตู้เก็บเอกสาร/วัสดุอุปกรณ์	1. มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ 2. ตู้สะอาดไม่มีฝุ่น 3. มีช่องวางบนหลังตู้/ข้างตู้ไม่เกินมาตรฐานของพื้นที่ 4. มีการติดป้ายดัชนีแสดงเอกสารหรือวัสดุอุปกรณ์ที่เก็บในตู้บ่งบอกชัดเจน	เต็ม 4 คะแนน ได้คะแนน	
4.2 การจัดเก็บเอกสารในตู้/ชั้นวาง	1. มีการจัดเก็บเอกสารเป็นระบบ/เป็นหมวดหมู่มีดัชนี 2. มีการกำหนดรหัสเอกสารแต่ละแฟ้ม 3. เอกสารที่จัดเก็บตรงกับชื่อแฟ้มและจัดเรียงตามระบบการจัดเก็บเอกสาร 4. ไม่มีของอื่นปะปนอยู่ในตู้	เต็ม 4 คะแนน ได้คะแนน	
4.3 การค้นหาเอกสาร	1. สามารถบ่งชี้วิธีการจัดเก็บเอกสารได้ 2. เอกสารแบ่งเป็นหมวดหมู่ชัดเจน มีเกณฑ์การแบ่งแยก 3. การจัดเก็บเอกสารเป็นระบบ เรียงตามวันที่/เรียงตามการใช้งาน 4. สามารถค้นหาเอกสารได้ในเวลา 1 นาที	เต็ม 4 คะแนน ได้คะแนน	
4.4 การจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ในตู้/ชั้นวาง	1. มีการจัดเก็บวัสดุ เป็นระบบและเป็นหมวดหมู่ 2. มีการติดป้ายแสดงตำแหน่งวัสดุในตู้ 3. มีการเบิกจ่ายระบบ FIFO บ่งชี้ได้ 4. ไม่มีของอื่นปะปนอยู่ในตู้	เต็ม 4 คะแนน ได้คะแนน	
5. ห้อง/มุมกาแฟ	1. มีป้ายชื่อห้อง/มุมกาแฟ และป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ 2. สะอาดไม่มีกลิ่น ไม่มีเศษอาหาร 3. มีการจัดวางอุปกรณ์ไฟฟ้าในจุดที่ปลอดภัย 4. มีมาตรฐานการใช้ห้อง/มุมกาแฟ	เต็ม 4 คะแนน ได้คะแนน	
6. ห้องน้ำ	1. มีป้ายบอกทาง,ป้ายบ่งชี้ห้องน้ำหญิง/ชาย และป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ 2. มีมาตรฐานการใช้ห้องน้ำ 3. สะอาดไม่มีกลิ่น พื้นห้องน้ำแห้ง ไม่มีคราบสกปรก 4. อุปกรณ์อยู่ในสภาพเรียบร้อยพร้อมใช้งาน	เต็ม 4 คะแนน ได้คะแนน	
7. ห้องประชุม	1. มีป้ายชื่อห้องประชุม และป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ 2. มีระเบียบการใช้ห้องประชุม 3. มีตารางการใช้ห้องประชุม 4. สะอาดและพร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา	เต็ม 4 คะแนน ได้คะแนน	

ลงชื่อ.....กรรมการผู้ตรวจ

(.....)

สรุปผลคะแนนรวมที่ได้.....คะแนน คะแนนเต็ม.....คะแนน

ภาพที่ 2.1 ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ

บทที่ 3

แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 แผนงานการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3.1 แผนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	เมษายน		พฤษภาคม				มิถุนายน	
	1	2	3	4	5	6	7	8
1.วิเคราะห์สภาพปัจจุบัน								
2.วิเคราะห์ความเป็นไปได้								
3.ลงมือปรับปรุง								
4.ประเมินผล								

3.2 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงาน

จากแผนงานการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายในแต่ละขั้นตอนได้ ดังต่อไปนี้

3.2.1 วิเคราะห์สภาพปัจจุบัน บริเวณภายในห้องเก็บของและตู้คิดผนังสามารถศึกษาได้ ดังนี้

1. สังเกตการจัดเรียงวัสดุ อุปกรณ์ภายในห้องเก็บของ
2. สังเกตป้ายชื่อที่เพิ่มเอกสาร และป้ายชื่อหน้าชั้นวาง
3. สังเกตหมวดหมู่ของวัสดุ อุปกรณ์รวมทั้งเอกสารที่จัดเก็บ
4. สังเกตการระบุความเป็นเจ้าของและชนิดของสินค้าภายในของกล่องบรรจุนั้น ๆ

3.2.2 วิเคราะห์ความเป็นไปได้

เนื่องจากปัญหาที่พบคือ 1. ห้องเก็บของและตู้คิดผนัง มีการวางของอย่างไม่เป็นระเบียบ 2. ไม่มีการระบุชัดเจนว่าใครนำมาวางไว้ นำออกไปเมื่อไหร่ และใครเป็นเจ้าของ และ 3. เอกสารวางปะปนกัน ไม่ได้แบ่งแยกตามประเภทการใช้งาน ยากต่อการค้นหา และใช้เวลานาน จึงมีการเก็บข้อมูลดังนี้

1. สอบถามข้อมูลต่าง ๆ จากพนักงานในแผนก ปัญหาด้านการใช้งาน สิ่งที่ต้องการเพิ่มเติมนอกเหนือจากสิ่งที่มีอยู่ ผ่านการสอบถามโดยตรงจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และใช้งานห้องเก็บของและตู้คิดผนังจริง

2. นำเสนอและขออนุญาตจากผู้จัดการในแผนก Marketing เกี่ยวกับการปรับปรุงห้องเก็บของและตู้คิดผนัง โดยทำเป็นแบบร่างใส่กระดาษ บอกถึงสิ่งที่จะปรับปรุง อธิบายโดยใช้ภาพประกอบเพื่อให้เข้าใจได้ง่าย และประโยชน์ที่ทางแผนกจะได้รับหากปฏิบัติเสร็จสิ้น

3. ให้พนักงานในแผนก ทำแบบสอบถาม เกี่ยวกับ 5ส ด้านความพึงพอใจก่อนการปรับปรุง เพื่อให้ทราบถึงมุมมองของพนักงานในแผนกเกี่ยวกับ 5ส ในแต่ละด้าน เพื่อค้นหาสิ่งสมควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุด

ในการทำแบบสอบถาม ใช้ข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ คือพนักงานในแผนก Marketing Support จำนวน 36 คน กรอกแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ เพศ แบ่งออกเป็นเพศชายและเพศหญิง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับ 5ส ด้านความพึงพอใจก่อนการปรับปรุง ครอบคลุม 3ส คือ สะสาง สะดวก และสะอาด จำนวน 2 ข้อใหญ่ 13 ข้อย่อย ดังนี้

1. ห้องเก็บของ

- 1.1 ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 1.2 การจัดเก็บเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่
- 1.3 การติดป้ายแสดงตำแหน่งวัสดุหน้าชั้นวาง
- 1.4 ความสะดวกในการค้นหาสิ่งของ
- 1.5 มีข้อมูลบอกรายละเอียดการนำสินค้าเข้า - ออก
- 1.6 ห้องสะอาด ไม่มีขยะ

2. ตู้คิดผนัง

- 2.1 ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 2.2 เอกสารแบ่งเป็นหมวดหมู่ชัดเจน มีเกณฑ์การแบ่งแยก
- 2.3 เอกสารที่จัดเก็บตรงกับชื่อแฟ้ม
- 2.4 การติดป้ายแสดงตำแหน่งหน้าชั้นวาง
- 2.5 ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร
- 2.6 ความสะดวกในการเก็บคืนเอกสาร
- 2.7 ตู้สะอาด ไม่มีขยะ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สูตรการคำนวณต่าง ๆ นำมาใช้เพื่อวัดผลเชิงปริมาณในแบบสอบถาม

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายทั่วไป (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 38)

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนพนักงานที่เลือกตอบตัวเลือกนั้น} \times 100}{\text{จำนวนพนักงานทั้งหมด}}$$

ค่าร้อยละ ใช้กับการคำนวณหาสัดส่วนของเพศ ในแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลด้านต่าง ๆ โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 39) โดยมีสูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ

$\bar{x}$

แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$

แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n

แทน จำนวนพนักงานทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย ใช้กับการคำนวณหาค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจ ในแบบสอบถาม

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลด้านต่าง ๆ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 48) โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ

S.D.

แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของพนักงานทั้งหมด

$\sum x^2$

แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$

แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

N

แทน จำนวนพนักงานทั้งหมด

หลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับ

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจอย่างมาก	5
พอใจ	4
เฉย ๆ	3
ไม่พอใจ	2
ไม่พอใจอย่างมาก	1

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้นใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้

$$\text{Interval (I)} = \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}}$$
$$I = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยแบบการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00 - 1.80	ไม่พอใจอย่างมาก
1.81 - 2.60	ไม่พอใจ
2.61 - 3.40	เฉย ๆ
3.41 - 4.20	พอใจ
4.21 - 5.00	พอใจอย่างมาก

3.2.3 ลงมือปรับปรุง

จากสาเหตุของปัญหา ผู้จัดทำรายงานจึงทำการค้นคว้าหาทฤษฎีเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน สามารถศึกษาได้ ดังนี้

3.2.3.1 เพิ่มพื้นที่ว่างภายในห้องเก็บของ

ใช้ทฤษฎี 5ส ในการทำความสะอาด และจัดพื้นที่ที่มีอยู่ให้มีที่ว่างมากขึ้น โดยเริ่มต้นจาก สะสาง คือ การแยกของจำเป็น กับของไม่จำเป็น แล้วทิ้งของที่ไม่จำเป็น โดยสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับสิ่งของนั้น ๆ

โดยกำหนดขั้นตอนไว้ 3 ขั้นตอนประกอบด้วย

1. ตำรา

2. แยก

3. จัด

3.2.3.2 กำหนดพื้นที่จัดวางวัสดุ อุปกรณ์

ขั้นตอนของการกำหนดพื้นที่ที่ใช้ทฤษฎี 5 ส. สะดวก คือ การจัดเรียงของให้ หาง่าย หยิบใช้ง่าย และจัดเรียงกลับคืนที่เดิมได้ง่าย เป็นแนวทางหลักปฏิบัติพื้นฐาน โดยมีการแย่งตามหมวดหมู่

3.2.3.3 ติดป้ายแสดงตำแหน่ง

การติดป้ายแสดงตำแหน่งของวัสดุ และเอกสารต่าง ๆ ที่ชั้นวางของภายในห้องเก็บของและตู้จัดผนัง เพื่อระบุตำแหน่งให้สามารถค้นหาวัสดุ และเอกสารต่าง ๆ ที่จัดเก็บอยู่ได้โดยง่าย รวดเร็ว และลดเวลาในการค้นหา ซึ่งเป็นวิธีการของทฤษฎี Visual Control นอกจากนี้ Visual Control จะช่วยให้เห็นถึงความผิดปกติ กล่าวคือ เมื่อมีการจัดเก็บที่ไม่ถูกต้องตามตำแหน่งปกติ ก็จะสามารถมองเห็นและรู้สึกถึง ความผิดปกติได้จากการมองด้วยตาเปล่า

3.2.3.4 การจัดแฟ้มเอกสาร

โดยการติดเส้นพาดเฉียงบนสันแฟ้มเพื่อให้ง่ายต่อการวางคืนที่เดิม ซึ่งใช้ ทฤษฎี Visual Control มาประยุกต์

3.2.3.5 จัดทำใบนำสินค้าเข้า - ออก

ภายในระบบถึง ลำดับที่ วันที่นำของเข้า วันที่นำของออก จำนวน รายละเอียด และชื่อผู้ฝาก โดยสำรวจความต้องการจากพนักงานในแผนก (สัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา นางสาว อิงอร ปรีชาเวชกุล ตำแหน่ง ACT.PASM 2)

3.2.3.6 จัดทำใบติดหน้ากล่อง

โดยระบุ ลำดับที่ ชื่อผู้ฝาก และประเภทของที่บรรจุในกล่อง ซึ่งจะตรงกันกับใบนำสินค้าเข้า - ออก (สัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา นางสาว อิงอร ปรีชาเวชกุล ตำแหน่ง ACT.PASM 2)

3.2.3.7 การรักษาสภาพ

โดยใช้หลักการอีก 3 ข้อใน ทฤษฎีของ 5ส คือ

สะอาด คือ การทำความสะอาด (ปิด กวาด เช็ด ถู) เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ สถานที่และใช้เป็นการตรวจสอบและบำรุงรักษาไปด้วย

สุขลักษณะ คือ การหมั่นรักษาสภาพที่ดีของ 3ส ได้แก่ สะอาด สะดวก สะอาด เอาไว้ให้คงอยู่เสมอ

และ สร้างนิสัย คือ การปฏิบัติตามในสิ่งที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องอยู่เสมอจนเป็นนิสัย

3.2.4 ประเมินผล

ให้พนักงานในแผนกทำแบบสอบถามและ ประเมินผลเกี่ยวกับ 5ส ด้านความพึงพอใจหลังการปรับปรุง เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับแบบสอบถามก่อนการปรับปรุง ทำให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงก่อน - หลังการปรับปรุง และสรุปผลที่ได้ออกมาในเชิงปริมาณ

โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ คือพนักงานในแผนก Marketing Support จำนวน 36 คน กรอกแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ เพศ แบ่งออกเป็น เพศชายและเพศหญิง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับ 5ส ด้านความพึงพอใจก่อนการปรับปรุง ครอบคลุม 3ส คือ สะสาง สะดวก และสะอาด จำนวน 2 ข้อใหญ่ 13 ข้อย่อย ดังนี้

1. ห้องเก็บของ

- 1.1 ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 1.2 การจัดเก็บเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่
- 1.3 การติดป้ายแสดงตำแหน่งวัสดุหน้าชั้นวาง
- 1.4 ความสะดวกในการค้นหาสิ่งของ
- 1.5 มีข้อมูลบอกรายละเอียดการนำสินค้าเข้า - ออก
- 1.6 ห้องสะอาด ไม่มีขยะ

2. ตู้ตีฉนวน

- 2.1 ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 2.2 เอกสารแบ่งเป็นหมวดหมู่ชัดเจน มีเกณฑ์การแบ่งแยก
- 2.3 เอกสารที่จัดเก็บตรงกับชื่อแฟ้ม
- 2.4 การติดป้ายแสดงตำแหน่งหน้าชั้นวาง
- 2.5 ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร
- 2.6 ความสะดวกในการเก็บคืนเอกสาร
- 2.7 ตู้สะอาด ไม่มีขยะ

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ และสรุปผลต่าง ๆ

4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน

จากขั้นตอนการดำเนินงานที่ปฏิบัติสามารถเก็บข้อมูลจากการดำเนินงานตามขั้นตอนได้ดังนี้

4.1.1 ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน

4.1.1.1 ผลการสังเกตการจัดเรียงวัสดุ อุปกรณ์ภายในห้องเก็บของ

มีชั้นวางของยาว 2 เมตร กว้าง 0.5 เมตร สูง 4 ชั้น บนชั้นวางเพิ่ม กล่องซีดีการ์ดและกล่องบรรจุสินค้าต่าง ๆ บนพื้นวางกล่องทับซ้อนกันหลายชั้น มีสิ่งของหลายอย่างวางปะปนกัน เช่น กล่องเก็บเอกสารต่าง ๆ กล่องบรรจุของพีเอ็มยู ตู้มีลิ้นชักวางของ กล่องใส่แฟ้ม เป็นต้น



ภาพที่ 4.1 ชั้นวางและพื้นที่โดยรอบในห้องเก็บของ

4.1.1.2 ผลการสังเกตป้ายชื่อที่เพิ่มเอกสาร และป้ายชื่อหน้าชั้นวาง

ไม่มีการติดป้ายหน้าชั้นวาง ทั้งในห้องเก็บของและตู้จัดผนัง รวมทั้งบางแฟ้มไม่ระบุว่าเป็นเอกสารประเภทใด ไม่มีชื่อบ่งบอกที่สันแฟ้ม



ภาพที่ 4.2 ชั้นวางของในห้องเก็บของ



ภาพที่ 4.3 ชั้นวางในตู้จัดผนัง



ภาพที่ 4.4 ไม่มีติดประเภทบนสันแฟ้ม

4.1.1.3 ผลการสังเกตหมวดหมู่ของวัสดุ อุปกรณ์รวมทั้งเอกสารที่จัดเก็บ

มีการแบ่งหมวดหมู่อย่างกว้าง ๆ ไม่ชัดเจน ป้ายบนสันแฟ้มไม่เรียงตามลำดับและไม่ได้มีการจัดเป็นหมวดหมู่ แฟ้มวางเอียงไม่ตั้งตรง มีเอกสารอื่นวางปะปน



ภาพที่ 4.5 การวางแฟ้มบนชั้นวาง

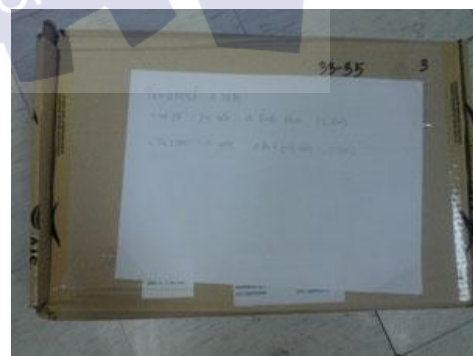
4.1.1.4 ผลการสังเกตการระบุความเป็นเจ้าของ และชนิดของสินค้าภายในของกล่อง

บรรจุนั้น ๆ

มีการเขียนชื่อด้วยปากกาเมจิกบนกล่อง บางกล่องมี บางกล่องไม่มี หรือติดกระดาษบอกถึงสินค้าภายใน แต่ไม่ได้ระบุเจ้าของกล่อง



ภาพที่ 4.6 เขียนชื่อเจ้าของด้วยปากกาเมจิก



ภาพที่ 4.7 กล่องบอกสินค้า ไม่บอกชื่อเจ้าของ

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ความเป็นไปได้

1. ผลการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ จากพนักงานในแผนก ทราบลักษณะการใช้งาน ความต้องการปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดการ เอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ของพนักงานในแผนก Marketing Support

2. ผลการนำเสนอและขออนุญาตจากผู้จัดการในแผนก Marketing Support ก็ได้รับการอนุมัติและได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกคนในแผนกเพิ่มมากขึ้น

3. ผลการให้พนักงานในแผนก ทำแบบสอบถาม เกี่ยวกับ 5 ส ด้านความพึงพอใจก่อนการปรับปรุง

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ เพศ แบ่งออกเป็นเพศชายและเพศหญิง

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในแผนก ในด้านเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	4	2
หญิง	32	88
รวม	36	100

จากตาราง 4.1 เพศของพนักงานในแผนกมากที่สุด ได้แก่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 88 ที่เหลือ ได้แก่ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 2

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล 5 ส ด้านความพึงพอใจก่อนการปรับปรุง โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สัญลักษณ์ย่อต่อไปนี้

$\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย
S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ 5 ส ด้านความพึงพอใจก่อนการปรับปรุง

หัวข้อการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ห้องเก็บของ			
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	2.8056	0.4014	เฉย ๆ
การจัดเก็บเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่	2.3611	0.4871	ไม่พอใจ

การติดป้ายแสดงตำแหน่งวัสดุหน้าชั้นวาง	2.2222	0.4216	ไม่พอใจ
ความสะดวกในการค้นหาสิ่งของ	2.5	0.7746	ไม่พอใจ
มีข้อมูลบอกรายละเอียดการนำสินค้าเข้า - ออก	2.5	0.7746	ไม่พอใจ
ห้องสะอาด ไม่มีขยะ	2.8611	0.3507	ไม่พอใจ
ภาพรวมของห้องเก็บของ	2.5417		เฉย ๆ
2. ผู้ติดผนัง			
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	2.4444	0.5578	ไม่พอใจ
เอกสารแบ่งเป็นหมวดหมู่ชัดเจน มีเกณฑ์การแบ่งแยก	2.3889	0.5989	ไม่พอใจ
เอกสารที่จัดเก็บตรงกับชื่อแฟ้ม	2.8333	0.378	เฉย ๆ
การติดป้ายแสดงตำแหน่งหน้าชั้นวาง	2.3056	0.4672	น้อย
ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร	2.9444	0.2323	เฉย ๆ
ความสะดวกในการเก็บคืนเอกสาร	2.9167	0.2803	เฉย ๆ
ตู้สะอาด ไม่มีขยะ	2.9722	0.1667	เฉย ๆ
ภาพรวมของผู้ติดผนัง	2.6865		เฉย ๆ
รวมทั้งหมด	2.6141		เฉย ๆ

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความพึงพอใจของพนักงานในแผนกโดยรวมอยู่ในระดับ **เฉย ๆ** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **2.6141**

4.1.3 ผลการลงมือปรับปรุง

4.1.3.1 ผลการเพิ่มพื้นที่ว่างภายในห้องเก็บของ โดยกำหนดขั้นตอนไว้ 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย

1. สำรวจ
2. แยก
3. ขจัด



ภาพที่ 4.8 เอกสารและกล่องบรรจุสินค้าที่ไม่ใช้แล้ว



ภาพที่ 4.9 นำกล่องกระดาษ จัดเก็บใส่กล่อง

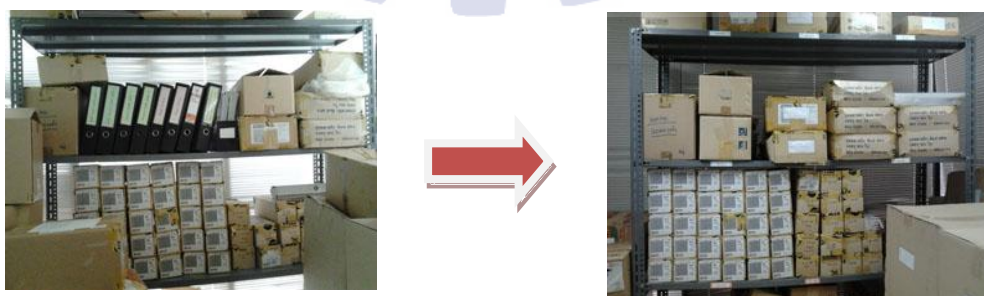
ภาพที่ 4.7 และ 4.8 เป็นวัสดุสำนักงานและสิ่งของอื่น ๆ ที่ไม่ได้ใช้แต่ยังถูกเก็บไว้เนื่องจากยังอยู่ในสภาพที่ดี จึงไม่ถูกกำจัดทิ้ง และกล่องกระดาษมีการวางอย่างไม่เป็นระเบียบบนชั้นวางบนสุดในห้องเก็บของ ถูกนำมาเก็บใส่กล่อง สิ่งของบางอย่างเป็นขยะที่อยู่ในห้อง รวบรวมไว้แล้วนำไปทิ้งถึงขยะ



ภาพที่ 4.10 พื้นที่ว่างที่เพิ่มขึ้นจากการสะสมวัสดุ และกล่องบรรจุสินค้า

4.1.3.2 ผลการกำหนดพื้นที่จัดวางวัสดุ อุปกรณ์

แยกวัสดุและเอกสารออกเป็นหมวดหมู่ และเพิ่มความสะอาดยิ่งขึ้นโดยการแบ่งเป็นสี เพื่อให้จดจำได้ง่าย หากมีการใช้บ่อยครั้ง จะจัดวางไว้ให้อยู่ในระดับสายตา เพื่อให้หยิบใช้ได้สะดวก



ภาพที่ 4.11 จัดหมวดหมู่ให้กับสิ่งของบนชั้นวาง ในห้องเก็บของ



ภาพที่ 4.12 จัดหมวดหมู่ให้กับเอกสารและแฟ้มงาน ในตู้ติดผนัง

4.1.3.3 ผลการติดป้ายแสดงตำแหน่ง

ติดป้ายบนชั้นวางให้ตรงตามประเภทของวัสดุและเอกสารที่วางอยู่บนชั้นนั้น ๆ ง่ายต่อการค้นหา นอกจากนี้ยังแบ่งเป็นสีให้เกิดความสะดุดตา เพื่อให้สามารถแบ่งประเภทตามสีได้อีกด้วย



ภาพที่ 4.13 ติดป้ายหน้าชั้นวางในตู้ติดผนัง



ภาพที่ 4.14 ติดป้ายหน้าชั้นวางในห้องเก็บของ



ภาพที่ 4.15 ป้ายแบ่งเป็นสีตามประเภทสิ่งของและการใช้งาน

4.1.3.4 ผลการการจัดแฟ้มเอกสาร

โดยการติดเส้นพาดเฉียงบนสันแฟ้มเพื่อให้ง่ายต่อการวางคืนที่เดิม เพิ่มลูกเล่นด้วยสีที่ตัดกัน 2 สี เพื่อให้เกิดความสวยงาม น่าใช้งาน



ภาพที่ 4.16 เส้นพาดเฉียงบนสันแฟ้ม

4.1.3.5 ผลการจัดทำใบนำสินค้าเข้า - ออก

ภายในระบุถึง ลำดับที่ วันที่นำของเข้า วันที่นำของออก จำนวน รายละเอียด และชื่อผู้ฝาก
ทราบถึงรายละเอียดของกล่องบรรจุสินค้าและปริมาณการนำเข้าของสินค้าที่อยู่ภายในห้อง
และติดไว้ที่ประตูหน้าห้องเก็บของ

ใบนำสินค้าเข้า-ออก				
ลำดับ	วันที่เข้า	จำนวน	รายละเอียด	ผู้ฝาก
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				



ภาพที่ 4.17 ใบนำเข้าออกสินค้า

ภาพที่ 4.18 ติดใบนำเข้าออกสินค้า ไว้ที่หน้าประตู

4.1.3.6 ผลการจัดทำใบติดหน้ากล่อง

โดยระบุลำดับที่ ชื่อผู้ฝาก และประเภทของที่บรรจุในกล่อง ทราบได้ว่า ใครเป็นเจ้าของ กล่อง
บรรจุสินค้าประเภทใดอยู่ นอกจากนี้ยังสามารถตรวจสอบรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากลำดับที่ ซึ่งจะ
ตรงกันกับใบนำสินค้าเข้า - ออก

ลำดับที่ ชื่อผู้ฝาก

สินค้า

.....



ภาพที่ 4.19 ใบบิดหน้ากล่อง

ภาพที่ 4.20 แพะใบบิดหน้ากล่อง ในห้องเก็บของ

4.1.3.7 ผลการรักษาสภาพ

ห้องเก็บของและผู้ติดผนัง มีการรักษาความสะอาด แม้จะมีการนำสิ่งของเข้ามาไว้เพิ่มเติม นอกจากนี้ยังสามารถคงสภาพความเป็นระเบียบเรียบร้อย และไม่ให้มีสิ่งกีดขวางทางเข้าออกอยู่เสมอ

4.1.4 ผลการประเมินผล

ให้พนักงานในแผนก Marketing Support จำนวน 36 คน ทำแบบสอบถาม เกี่ยวกับ 5 ข้อ ด้านความพึงพอใจหลังการปรับปรุง โดยมีผลสรุปดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ 5 ข้อ ด้านความพึงพอใจหลังการปรับปรุง

หัวข้อการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ห้องเก็บของ			
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.3611	0.5929	พอใจอย่างมาก
การจัดเก็บเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่	4.3611	0.6393	พอใจอย่างมาก
การติดป้ายแสดงตำแหน่งวัสดุหน้าชั้นวาง	4.3611	0.5929	พอใจอย่างมาก
ความสะอาดในการค้นหาสิ่งของ	4.3611	0.5929	พอใจอย่างมาก
มีข้อมูลบอกรายละเอียดการนำสินค้าเข้า - ออก	4.1944	0.7099	พอใจ
ห้องสะอาด ไม่มีขยะ	4.3333	0.7559	พอใจอย่างมาก
ภาพรวมของห้องเก็บของ	4.3287		พอใจอย่างมาก
2. ผู้ติดผนัง			

ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.4444	0.6522	พอใจอย่างมาก
เอกสารแบ่งเป็นหมวดหมู่ชัดเจน มีเกณฑ์การแบ่งแยก	4.3611	0.5929	พอใจอย่างมาก
เอกสารที่จัดเก็บตรงกับชื่อแฟ้ม	4.4722	0.5063	พอใจอย่างมาก
การติดป้ายแสดงตำแหน่งหน้าชั้นวาง	4.3056	0.6242	พอใจอย่างมาก
ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร	4.4444	0.5578	พอใจอย่างมาก
ความสะดวกในการเก็บคืนเอกสาร	4.5278	0.5599	พอใจอย่างมาก
ตู้สะอาด ไม่มีขยะ	4.3611	0.7232	พอใจอย่างมาก
ภาพรวมของผู้ติดผนัง	4.4167		พอใจอย่างมาก
รวมทั้งหมด	4.3727		พอใจอย่างมาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความพึงพอใจของพนักงานในแผนกโดยรวมอยู่ในระดับ พอดีอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3727

ห้องเก็บของ

พบว่าพนักงานในแผนกมีความพึงพอใจ ห้องเก็บของ เรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดเก็บเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่ การติดป้ายแสดงตำแหน่งวัสดุหน้าชั้นวาง และความสะดวกในการค้นหาสิ่งของผ่านกระดาดติดหน้ากล่อง อยู่ในระดับพอใจอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3611 รองลงมาคือห้องสะอาด ไม่มีขยะ อยู่ในระดับ พอดีอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3333 และข้อมูลบอกรายละเอียดในใบนำสินค้าเข้า - ออก เข้าใจง่าย เป็นประโยชน์ อยู่ในระดับ พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1944

ผู้ติดผนัง

พบว่าพนักงานในแผนกมีความพึงพอใจผู้ติดผนัง เรื่องความสะดวกในการเก็บคืนเอกสาร อยู่ในระดับ พอดีอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5278 รองลงมาคือ เอกสารที่จัดเก็บตรงกับชื่อแฟ้มอยู่ในระดับพอใจอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4722 ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกในการค้นหาเอกสาร อยู่ในระดับ พอดีอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4444 เอกสารแบ่งเป็นหมวดหมู่ชัดเจน มีเกณฑ์การแบ่งแยก และตู้สะอาด ไม่มีขยะ อยู่ในระดับ พอดีอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3611 และการติดป้ายแสดงตำแหน่งหน้าชั้นวาง อยู่ในระดับ พอดีอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3056

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ก่อนการลงมือปรับปรุงงาน

ห้องเก็บของ

จากการทำแบบสอบถาม สิ่งที่ต้องการปรับปรุงมากที่สุด คือ การติดป้ายแสดงตำแหน่งวัสดุ หน้าชั้นวาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.2222 รองลงมา คือ การจัดเก็บเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.3611

ผู้คิดค้น

จากการทำแบบสอบถาม สิ่งที่ต้องการปรับปรุงมากที่สุด คือ การติดป้ายแสดงตำแหน่งหน้าชั้นวาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.3056 รองลงมา คือ เอกสารแบ่งเป็นหมวดหมู่ชัดเจน มีเกณฑ์การแบ่งแยก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.3889

หลังการลงมือปรับปรุงงาน

ห้องเก็บของ

หลังจากได้ลงมือปฏิบัติปรับปรุง 5ส การติดป้ายแสดงตำแหน่งหน้าชั้นวาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากขึ้นเท่ากับ 4.3611 รองลงมา การจัดเก็บเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากขึ้นเท่ากับ 4.3611

ผู้คิดค้น

หลังจากได้ลงมือปฏิบัติปรับปรุง 5ส การติดป้ายแสดงตำแหน่งหน้าชั้นวาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากขึ้นเท่ากับ 4.3056 รองลงมา การจัดเก็บเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากขึ้นเท่ากับ 4.3611

สรุปได้ว่า

ห้องเก็บของ

การติดป้ายแสดงตำแหน่งหน้าชั้นวาง มีค่าเฉลี่ย เพิ่มขึ้นจาก 2.2222 เป็น 4.3611 หรือ จาก ไม่พอใจ เป็นพอใจอย่างมาก รองลงมา การจัดเก็บเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่ มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 2.3611 เป็น 4.3611 หรือ จากไม่พอใจเป็นพอใจอย่างมาก

ผู้คิดค้น

การติดป้ายแสดงตำแหน่งหน้าชั้นวาง มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 2.3056 เป็น 4.3056 หรือ จากไม่พอใจ เป็นพอใจอย่างมาก รองลงมา การจัดเก็บเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่ มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 2.3889 เป็น 4.3611 หรือ จากไม่พอใจเป็นพอใจอย่างมาก

ภาพรวมก่อนการลงมือปรับปรุงงาน

ห้องเก็บของ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.5417 หรือ ไม่พอใจ

ผู้ติดผนัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.6865 หรือ เลข ๆ

รวมทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.6141 หรือ เลข ๆ

ภาพรวมหลังการลงมือปรับปรุงงาน

ห้องเก็บของ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.3287 หรือ พอใจอย่างมาก

ผู้ติดผนัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.4167 หรือ พอใจอย่างมาก

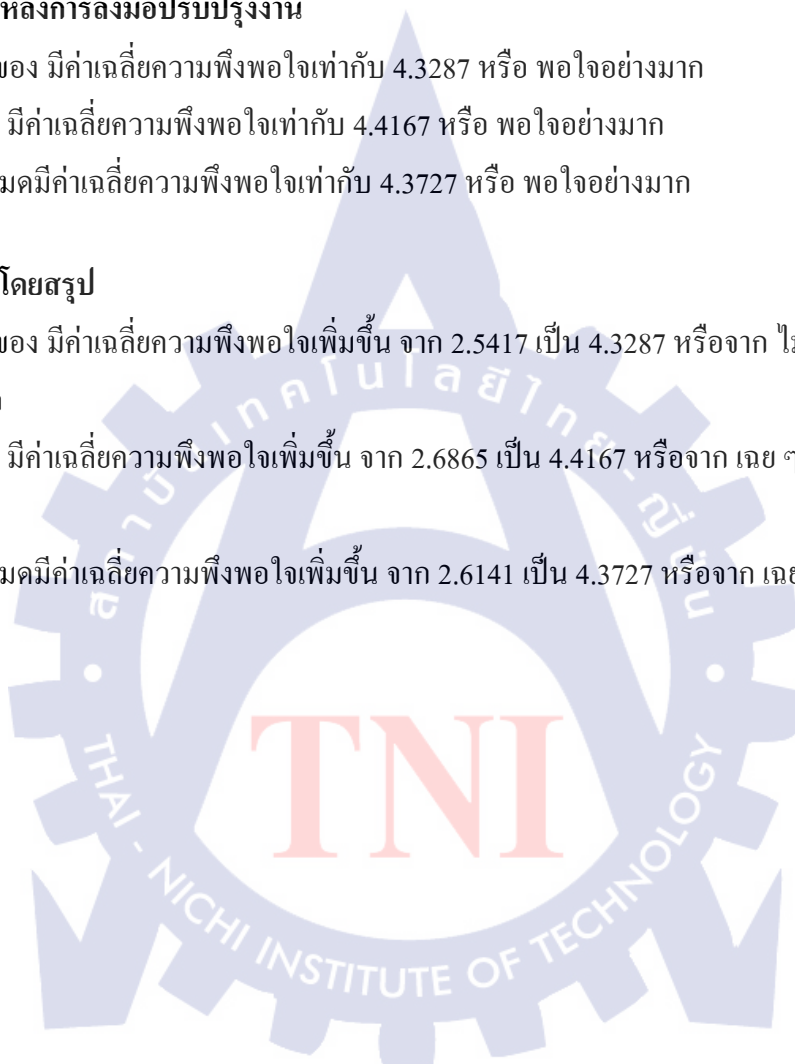
รวมทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.3727 หรือ พอใจอย่างมาก

ภาพรวมโดยสรุป

ห้องเก็บของ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จาก 2.5417 เป็น 4.3287 หรือจาก ไม่พอใจ เป็น พอใจอย่างมาก

ผู้ติดผนัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จาก 2.6865 เป็น 4.4167 หรือจาก เลข ๆ เป็น พอใจอย่างมาก

รวมทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จาก 2.6141 เป็น 4.3727 หรือจาก เลข ๆ เป็น พอใจอย่างมาก



บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

หลังจากได้สังเกต 1. จัดเรียงวัสดุ อุปกรณ์ภายในห้องเก็บของ 2. ป้ายชื่อที่เพิ่มเอกสาร และป้ายชื่อหน้าชั้นวาง 3. หมวคหมู่ของวัสดุ อุปกรณ์รวมทั้งเอกสารที่จัดเก็บ 4. การระบุความเป็นเจ้าของ และชนิดของสินค้าภายในของกล่องบรรจุนั้น ๆ จึงดำเนินการเก็บข้อมูลจากพนักงานในแผนก ผ่านการสัมภาษณ์โดยตรงจากพนักงานและการให้พนักงานทำแบบสอบถามก่อนการปรับปรุง จากนั้นทำการปรับปรุง เริ่มจากการสะสางเอกสารและวัสดุต่าง ๆ ที่ไม่ใช่แล้วนำออกไปทิ้ง เพิ่มพื้นที่ว่างให้ห้องเก็บของและตู้ติดผนัง จัดหมวดหมู่เอกสารและสิ่งของในห้องให้เป็นระเบียบ ติดป้ายแสดงหน้าชั้นวาง จัดเพิ่มเอกสาร โดยติดเส้นพาดเฉียงบนสันแฟ้ม เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและใส่คืน นอกจากนี้ได้จัดทำใบนำสินค้าเข้า - ออกและจัดทำใบติดหน้ากล่อง เพิ่มเติมไว้ใช้สำหรับห้องเก็บของ สุดท้ายให้พนักงานทำแบบสอบถามหลังการปรับปรุง ซึ่งมีผลการปรับปรุงเชิงปริมาณเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังปรับปรุง คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จาก 2.6141 เป็น 4.3727 หรือจาก เลข ๑ เป็น พอใจอย่างมาก

5.2 ข้อเสนอแนะจากการฝึกงาน

จากการได้ไปฝึกงานในแผนกสังเกตเห็นว่า การทำ 5ส ในแผนกได้มีการทำบ้างแต่ไม่ได้ทำอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากพนักงานไม่ค่อยมีเวลา ดังนั้นจึงควรมีการทำ 5ส อย่างจริงจังในแผนก และปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เช่น การให้พนักงานจัดการสะสางบริเวณรอบโต๊ะของตนเอง 15 นาทีก่อนทำงาน จัดให้มี Big Cleaning Day ทุก ๆ เดือน โดยใช้เวลาช่วงเช้า 1 - 2 ชั่วโมงในการปฏิบัติ เป็นต้น

นอกจากนี้ การที่ได้ปรับปรุงห้องเก็บของและตู้ติดผนังนั้น เป็นเพียงการปรับปรุงส่วนเล็ก ๆ ในแผนกเท่านั้น ควรมีการปรับปรุงส่วนอื่น ในแผนก โดยยึดหลัก 5ส และตัวอย่างการทำ 5ส คือ ห้องเก็บของและตู้ติดผนัง ในการปฏิบัติทั่วทั้งแผนก

บรรณานุกรม

Shigekazu Yasuda, 2549. 5ส ง่ายนิดเดียว, พิมพ์ครั้งที่ 7. สำนักพิมพ์ ศ.ส.ท. กรุงเทพฯ :

สำนักพิมพ์ ศ.ส.ท.

Takashi Watanabe, 2549. เทคนิคการควบคุมดูแลด้วยการมอง Visual Management,

พิมพ์ครั้งที่ 1.สำนักพิมพ์ ศ.ส.ท., กรุงเทพฯ : 5-37

ปยะรัตน์ เจริญประไพ, ปยากรณ์ เตชะเรืองรอง, และนันทนา ชำครานุวัฒน์พงศ.ความคาดหวัง
และความพึงพอใจในการมาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตศูนย์หัวหิน (บทที่2).

2550 ;. [3]

[Cited 6 มิ.ย. 55] Available

from: <http://research.dusit.ac.th/menu/abstra/abstract/full/edu/piyarat/ch2.pdf>

ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม สถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น),

2545. รางวัล 5ส แห่งประเทศไทย Thailand 5s Award, พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :

บริษัท ส.เอเชียเพรส จำกัด

มังกร โรจน์ประภากร, 2549.ทำ 5ส อย่างมีชีวิตชีวา, พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :

สำนักพิมพ์ ศ.ส.ท.

ศุภนิธิ เรืองทอง. Visual Control ใน 5ส. 2552

[Cited 6 มิ.ย. 55] Available

from: http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1507&read=true&count=true



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการปรับปรุงห้องเก็บของและผู้ติดผนังในแผนก Marketing Support บริษัท AIS

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานในแผนก

เกณฑ์การตอบ : แบบสอบถามประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1 --- ไม่พอใจอย่างมาก 2 --- ไม่พอใจ 3 --- เฉยๆ 4 --- พอใจ 5 --- พอใจอย่างมาก

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.ห้องเก็บของ					
1.1 ความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
1.2 การจัดเก็บเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่					
1.3 การติดป้ายแสดงตำแหน่งวัสดุหน้าชั้นวาง					
1.4 ความสะดวกในการค้นหาสิ่งของ					
1.5 มีข้อมูลบอกรายละเอียดการนำสินค้าเข้า-ออก					
1.6 ห้องสะอาด ไม่มีขยะ					
2.ผู้ติดผนัง					
2.1 ความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2.2 เอกสารแบ่งเป็นหมวดหมู่ชัดเจน มีเกณฑ์การแบ่งแยก					
2.3.เอกสารที่จัดเก็บตรงกับชื่อแฟ้ม					
2.4 การติดป้ายแสดงตำแหน่งหน้าชั้นวาง					
2.5 ความสะดวกในการค้นหาเอกสาร					
2.6 ความสะดวกในการเก็บคืนเอกสาร					
2.7 ผู้สะอาด ไม่มีขยะ					

ข้อเสนอแนะ

.....

ใบนำสินค้าเข้า-ออก

ลำดับที่	วันที่นำเข้า	จำนวน	ประเภท/รายละเอียด	ชื่อผู้ฝาก	วันที่นำออก
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					

ลำดับที่	ชื่อผู้ฝาก	ลำดับที่	ชื่อผู้ฝาก
สินค้า		สินค้า	
.....			
ลำดับที่	ชื่อผู้ฝาก	ลำดับที่	ชื่อผู้ฝาก
สินค้า		สินค้า	
.....			
ลำดับที่	ชื่อผู้ฝาก	ลำดับที่	ชื่อผู้ฝาก
สินค้า		สินค้า	
.....			

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล นางสาวปณทริก อยู่มั่นธรรมา

วัน เดือน ปีเกิด 27 กันยายน 2533

ประวัติการศึกษา

ระดับประถมศึกษา ประถมศึกษา พ.ศ. 2546

โรงเรียนนวลวรรณศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา มัธยมศึกษา พ.ศ. 2549

โรงเรียนสิริรัตนาร

ระดับอุดมศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ (ญี่ปุ่น) พ.ศ. 2552

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ทุนการศึกษา - ไม่มี-

ประวัติการฝึกอบรม - ไม่มี-

ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ - ไม่มี-

