



ขั้นตอนในการทำเอกสารเข้าพัก เรือนวิรัชมิตร ของนิสิตนานาชาติ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
กรณีศึกษา บริษัท ซี.ไอ.ที พร็อพเพอร์ตี้ คอลแซลแทนส์ จำกัด
**THE PROCESS OF MAKING CU IHOUSE REGISTRATION
DOCUMENT OF INTERNATIONAL STUDENT,
CHULALONGKORN UNIVERSITY
CASE STUDY : C.I.T. PROPERTY CONSULTANTS CO., LTD.**

อภิรัตน์ เล็กเจริญสุข

รายงานฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ญี่ปุ่น

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2556

ขั้นตอนในการทำเอกสารเข้าพัก เรือนวิรัชมิตร ของนิสิตนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
กรณีศึกษา บริษัท ซี.ไอ.ที พร็อพเพอร์ตี้ คอลลัลดแทนส์ จำกัด

THE PROCESS OF MAKING CU I HOUSE REGISTRATION DOCUMENT OF
INTERNATIONAL STUDENT,
CHULALONGKORN UNIVERSITY
CASE STUDY : C.I.T. PROPERTY CONSULTANTS CO., LTD.

อภิรัตน์ เล็กเจริญสุข

รายงานฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัย

คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2556

คณะกรรมการสอบ

ประธานกรรมการสอบ

(อาจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์วราภรณ์ ปะมาคะเต)

กรรมการ

(อาจารย์ชวการ ธรแพทย์)

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

หัวข้อ	ขั้นตอนในการทำเอกสารเข้าพัก เรือนวิรัชมิตร ของนิสิตนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรณีศึกษา บริษัท ซี.ไอ.ที พร็อพเพอร์ตี้ คอนซัลแตนท์ จำกัด THE PROCESS OF MAKING CU I HOUSE REGISTRATION DOCUMENT OF INTERNATIONAL STUDENT, CHULALONGKORN UNIVERSITY CASE STUDY : C.I.T. PROPERTY CONSULTANTS CO., LTD.
หน่วยกิต	1
ผู้เขียน	อภิรัตน์ เล็กเจริญสุข
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์วรรณิภา ปะมาคะเต
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ ญีปุ่น
คณะ	บริหารธุรกิจ

บทคัดย่อ

รายงานฝึกงานฉบับนี้เป็นการศึกษาขั้นตอนในการทำเอกสารเข้าพักของเรือนวิรัชมิตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานของเอกสาร ขั้นตอน วิธีการต่างๆ ในการสมัครเข้าพัก การติดต่อกับลูกค้าผู้ที่มาสมัครเข้าพัก รวมถึงเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีต่างชาติ จึงต้องมีศึกษาเอกสารภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องในการติดต่อประสานงานระหว่างลูกค้ากับ CU I House แล้วจึงศึกษาขั้นตอนทั้งหมดตั้งแต่การติดต่อรับแจ้งการจองห้องพักล่วงหน้าจากลูกค้า พบว่าในการสื่อสารกับผู้ที่มาสมัคร จำเป็นต้องมีการแจ้งข้อตกลงรายละเอียดที่สำคัญ เพื่อสร้างความเข้าใจให้ลูกค้าและให้ความตระหนักรู้ถึงสิทธิของผู้มาสมัคร

จากการปฏิบัติงานและจัดทำรายงานทำให้มีความเข้าใจในขั้นตอนการติดต่อประสานงานกับบริษัทลูกค้าและภายในบริษัท โดยการดำเนินงานที่ศึกษานี้มีการนำแนวคิดวงจรการบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการดำเนินงาน นอกจากนี้จากการฝึกงานยังได้พัฒนาทักษะการสื่อสาร ความรอบคอบเกี่ยวกับเอกสารธุรกิจในอนาคตอีกด้วย

TITLE	THE PROCESS OF MAKING CU I HOUSE REGISTRATION DOCUMENT OF INTERNATIONAL STUDENT, CHULALONGKORN UNIVERSTTY CASE STUDY : C.I.T. PROPERTY CONSULTANTS CO., LTD.
CREDIT	1
CANDIDATE	APIRAT LEKCHAROENSUK
ADVISOR	WANNIPA PAMAKATE
PROGRAM	BACHELOR OF BUSINESS ADMINISTRATION
FIELD OF STUDY	BUSINESS ADMINISTRATION JAPANESE
FACULTY	BUSINESS ADMINISTRATION

Abstract

Report this internship is to study The Process of making CU I House registration document of international student. The objective is to study the performance of algorithms such documents in the application service. Dealing with clients who come for services. Including related documentation It was found that most of these are international undergraduate students . Study of English documents must be involved in the coordination between the customer and the CU I House , and then study all steps from the property and mail your reservation in advance . Found to be in communication with the program . Require the agreement to crucial details . To understand the customer and their awareness of the rights of the candidates .

Operational and reporting , making an understanding of the steps to procedures with customers and within the company. The implementation study is a concept used in quality management implementation. Furthermore, the interns also develop media skills . Carefully about the document in the organization.

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาและปฏิบัติงานฝึกงานที่บริษัท ซี.ไอ.ที พร็อพเพอร์ตี้ คอลชัลแทนส์ จำกัด ในครั้งนี้ ข้าพเจ้าได้เรียนรู้และได้รับประสบการณ์ต่างๆ มากมาย การจัดทำรายงานฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะได้รับความอนุเคราะห์และสนับสนุนจากหลายฝ่าย ข้าพเจ้าขอขอบคุณบริษัท ซี.ไอ.ที พร็อพเพอร์ตี้ คอลชัลแทนส์ จำกัด ที่เปิดโอกาสรับนักศึกษาฝึกงาน ขอขอบคุณคุณณัฐพล รอดสวัสดิ์ ฝ่ายอาคาร ที่กรุณาสอนการปฏิบัติงานและให้คำปรึกษา ขอขอบคุณคุณอัศวิน อัศวินนิมิตรกุล วิศวกร เป็นพนักงานที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา และวิธีการดำเนินงานต่างๆ ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้คำปรึกษา ความคิดเห็นในการจัดทำรายงานฉบับนี้

ขอขอบคุณสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกงาน เพื่อเรียนรู้การปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ ขอขอบคุณอาจารย์วรรณิภา ปะมาคะเต อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาในการจัดทำรายงาน และช่วยตรวจสอบและแก้ไข พร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไขให้แก่ข้าพเจ้า

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณพี่ๆ พนักงานบริษัท ซี.ไอ.ที พร็อพเพอร์ตี้ คอลชัลแทนส์ จำกัด ทุกคน ที่คอยให้คำปรึกษา และคำแนะนำต่างๆ แก่ข้าพเจ้า จนทำให้ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

อภิรัตน์ เล็กเจริญสุข

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1. บทนำ	1
1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ	1
1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ	2
1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานองค์กร	2
1.4 ตำแหน่งงานและหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย	3
1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา	3
1.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน	3
1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของรายงาน	3
1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาและการทำรายงาน	3
บทที่ 2. ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	4
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.1.1 ทฤษฎีการจัดเอกสาร	4
2.1.2 ทฤษฎี PDCA	5
2.2 เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง	9
ระบบฐานข้อมูล (Database System)	9

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3. แผนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน	10
3.1 แผนการปฏิบัติงาน	10
3.1.1 แผนการฝึกงาน	10
3.1.2 แผนการจัดทำรายงาน	11
3.2 รายละเอียดงานที่นักศึกษาปฏิบัติในการฝึกงาน	11
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน	12
3.3.1 ศึกษารูปแบบของผู้ที่มาเข้าฝึก ของ CU I House	12
3.3.2 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องในการติดต่อกับลูกค้า	12
3.3.3 ศึกษาขั้นตอนการติดต่อกับบริษัทลูกค้า CU I House	13
3.4 ขั้นตอนการจัดทำรายงาน	13
บทที่ 4. ผลการดำเนินงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	15
4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน	15
4.1.1 ขั้นตอนทั้งหมดในการติดต่อระหว่างลูกค้า และ CU I House	15
4.1.2 กฎระเบียบต่างๆของ CU I House	15
บทที่ 5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ	18
5.1 สรุปผลการดำเนินงาน	18
5.2 แนวทางการแก้ไขปัญห	18
5.3 ข้อเสนอแนะจากการฝึกงาน	19
บรรณานุกรม	20
ภาคผนวก	21
ก ตัวอย่างใบลงทะเบียนการเข้าฝึก	22
ข แบบฟอร์มรายงานการปฏิบัติงานประจำสัปดาห์	26
ประวัติผู้เขียน	36

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1	แผนการฝึกงานตั้งแต่ 17 มีนาคมถึง 17 พฤษภาคม 2557	12
ตารางที่ 3.2	แผนการจัดทำรายงาน	13
ตารางที่ 4.1	อัตราค่าปรับ	16



สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1.1	แผนที่ที่ตั้งของ แผนที่ที่ตั้งของ Colliers International Thailand	1
ภาพที่ 1.2	แผนผังองค์กรของ Colliers International Thailand	2
ภาพที่ 2.1	วงจรของเอกสาร	4
ภาพที่ 2.2	วงจร PDCA กับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	8



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ

ซี.ไอ.ที พร็อพเพอร์ตี้ คอนซัลแทนส์ จำกัด
(Colliers International Thailand)

ที่ตั้งของสถานประกอบการ

เรือนวิรัชมิตร (CU I HOUSE) เลขที่ 268 จุฬาลงกรณ์
ถนนจรัสเมือง แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน
กรุงเทพมหานคร 10330

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

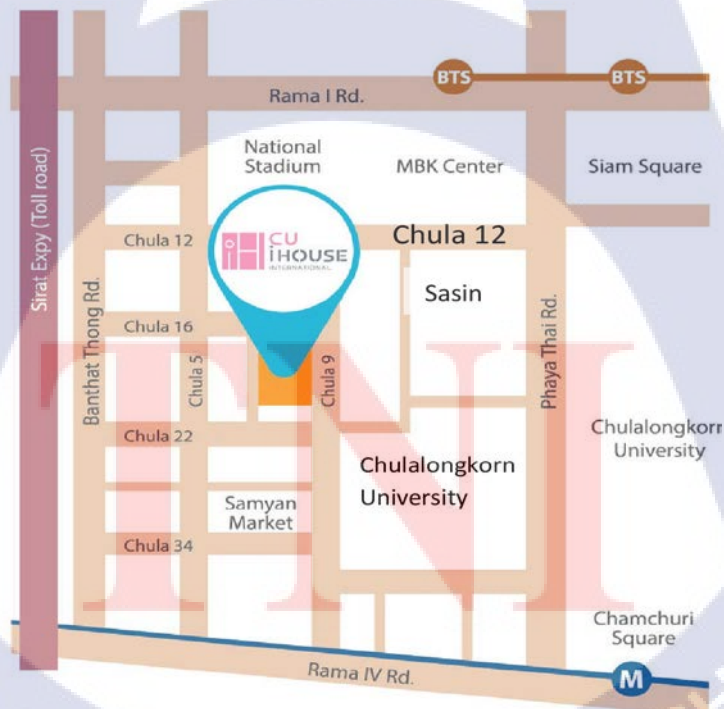
โทรศัพท์ 02-217-3188, โทรสาร 02-217-3111

อีเมลสถานประกอบการ

cuh.remsthailand@colliers.com

เว็บไซต์สถานประกอบการ

<http://www.colliers.co.th/>



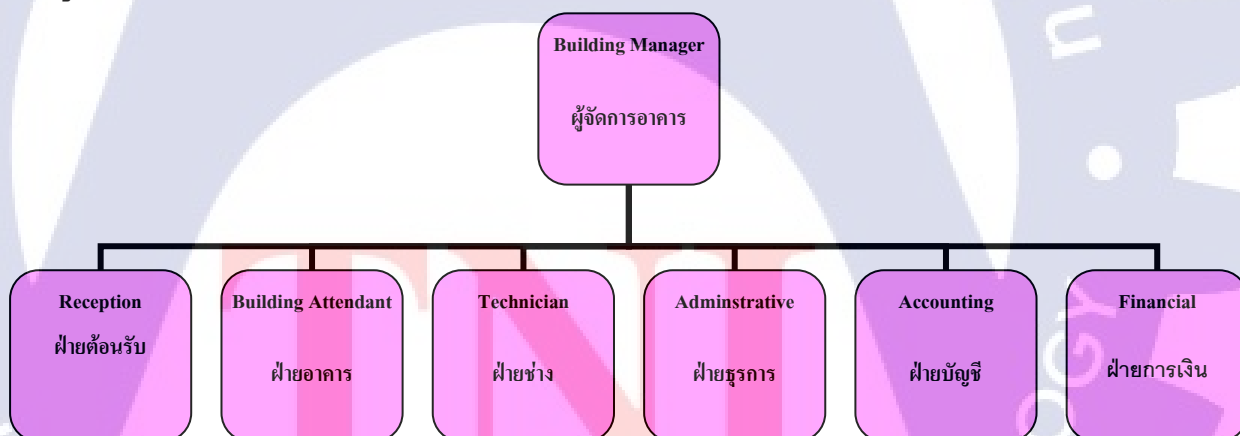
ภาพที่ 1.1 แผนที่ที่ตั้งของ Colliers International Thailand

1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ

เรือนวิรัชมิตร (CU I House) เป็นอาคารที่พักอาศัยเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาที่ดินอาคารที่พักอาศัย หมอน 41 ที่ให้บริการแบบรายเดือนสำหรับนิสิตปริญญาตรีในหลักสูตรนานาชาติ (ชาวต่างประเทศ), นิสิตบัณฑิตศึกษา, อาจารย์/บุคลากร (ไทย, ต่างชาติ) และอาจารย์/บุคลากรตึกวิทยานิพนธ์ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และแบบรายวันสำหรับอาจารย์/บุคลากรต่างชาติ, อาจารย์/บุคลากรจุฬาฯ, บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อเกี่ยวข้องกับจุฬาฯ เช่น สัมมนา, จัดงาน ฯลฯ เรือนวิรัชมิตร เป็นที่พักอาศัยที่มีศักยภาพสูง โดยมีความได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้ง ความสะดวก ความทันสมัย และบริการที่ดีกว่า มีมาตรฐานจัดเป็นอาคารมาตรฐานระดับ B+

เรือนวิรัชมิตร ตั้งอยู่เลขที่ 268 ถนนจรัสเมือง แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เป็นอาคารสูง 26 ชั้น (Tower B) จำนวน 846 ยูนิต เริ่มตั้งแต่ชั้นที่ 6 – 26 พื้นที่อาคารรวม 33,957 ตร.ม. สิ่งอำนวยความสะดวกภายใน มีลิฟต์โดยสาร 6 ตัว ลิฟต์เซอร์วิส 1 ตัว, มีระบบผ่านเข้า – ออก อาคาร และระบบรักษาความปลอดภัย พื้นที่จอดรถใช้ร่วมกันกับอาคารระเบียงจามจุรี มีพื้นที่จอดรถรวม 4 ชั้น ช่องจอดรถรวม 510 คัน (รวม 598 คัน จัดซ้อนคันแนวขวาง) เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้พักอาศัย

1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานองค์กร



ภาพที่ 1.2 แผนผังองค์กรของ Colliers International Thailand

1.4 ตำแหน่งงานและหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย

1.4.1 ตำแหน่งงาน

นักศึกษาฝึกงานฝ่าย Administrative

1.4.2 หน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย

ศึกษาการใช้เครื่องใช้สำนักงาน ศึกษาการทำงานบริหารจัดการอาคารและหน้าที่ของงานธุรการการจัดกาเอกสารต่างๆ อาทิเช่น จัดทำใบเสนอราคา ใบสั่งซื้อของจาก OfficeMate เรียนรู้การทำงานของฝ่ายอาคาร เรียนรู้การทำงานของฝ่ายช่าง เรียนรู้การทำงานของฝ่ายต้อนรับ ในเบื้องต้น

1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

ชื่อ คุณณัฐพล รอดสวัสดิ์ ตำแหน่ง Building Attendant

1.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม ถึงวันที่ 17 พฤษภาคม 2557 รวมระยะเวลาการปฏิบัติงานทั้งสิ้น 2 เดือน

1.7 วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

เพื่อศึกษาการขั้นตอนในการทำเอกสารเข้าพัก CU I House ของนักศึกษานานาชาติ

1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาและการทำงาน

- 1.8.1 ความเข้าใจในการทำเอกสารเข้าพัก สิ่งที่ต้องมี ความเรียบร้อยของเอกสาร
- 1.8.2 การทำงานเป็นระบบ การดำเนินงานตามขั้นตอน
- 1.8.3 ความรอบคอบในการตรวจสอบข้อมูล





บทที่ 2

ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ทฤษฎีการจัดเอกสาร

ความหมายของเอกสาร

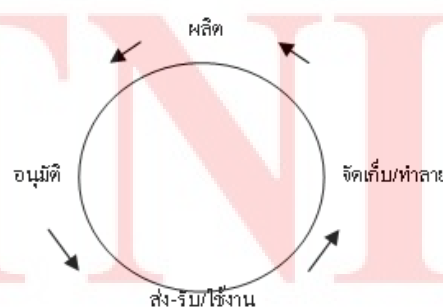
เอกสาร หมายถึง กระดาษ หรือวัตถุใด ๆ ที่ได้ถูกบันทึก หรือทำให้ปรากฏด้วยการเขียน พิมพ์ ถ่ายรูป บันทึก หรือวิธีอื่นใด ให้ปรากฏเป็นข้อมูล ข่าวสาร ตัวเลข แบบ แผนผัง หรือ สัญลักษณ์ อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้เกิดความหมายเพื่อการสื่อสารเกิดความเข้าใจได้ เอกสารมีหลากหลายรูปแบบ แต่ในที่นี้จะกล่าวถึง เอกสารทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อขอเช่าหอพัก CU I House

บทบาทของเอกสาร

บทบาทของเอกสาร มีส่วนสำคัญดังนี้

1. พิสูจน์เจตนา ช่วยยืนยันถึงข้อผูกพันที่กำหนดไว้ในเอกสาร ที่ผู้ลงนามจะต้องถือปฏิบัติ
2. พิสูจน์ว่าได้ปฏิบัติตามเอกสารนั้นแล้ว ด้วยการลงลายมือชื่อรับรอง
3. พิสูจน์ความถูกต้อง เอกสารหากมีการลงลายมือชื่อถือเป็นข้อสันนิษฐานเบื้องต้นว่าเป็นเอกสารที่แสดงเจตนาตามที่กำหนดไว้ในเอกสารดังกล่าวจริง และจะมีผลอย่างมากในการพิสูจน์ความถูกต้องในการใช้เป็นพยานหลักฐาน

วงจรของเอกสาร



ภาพที่ 2.1 วงจรของเอกสาร

1. ผลิต เริ่มจากการผลิตหรือสร้างเอกสาร ซึ่งอาจจะสร้างจากแบบฟอร์มที่กำหนด หรือได้รับเอกสารมาจากหน่วยงานอื่น หรือนำเอกสารที่จัดเก็บไว้มาใช้งานซ้ำ หรือการนำเข้าเอกสาร

เอกสารที่ผลิตได้ จะยังไม่มีผล จนกว่าจะได้รับอนุมัติหรือรับทราบและลงนามโดยผู้ที่มีอำนาจหรือผู้ที่มีสิทธิอนุมัติ

2. อนุมัติ ก่อนที่จะนำไปใช้งาน ต้องได้รับอนุมัติหรือได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ ซึ่งอาจจะใช้วิธีการลงลายมือชื่อหรือวิธีการอื่นใดที่เป็นการพิสูจน์ตัวตนของผู้มีอำนาจ ในบางหน่วยงานอาจจะต้องมีการกลั่นกรองตามลำดับขั้นตามกระบวนการทำงาน (work Flow) ของแต่ละหน่วยงาน

3. ส่ง-รับ และใช้งาน เมื่อผู้ที่มีอำนาจอนุมัติเอกสารแล้วจึงส่งไปยังบุคคลหรือหน่วยงานที่ต้องการ เพื่อใช้งานตามเจตนารมณ์ของเอกสารที่ผลิตขึ้น

4. จัดเก็บ/ทำลาย เอกสารที่ส่งออกไปหรือได้รับมา จะทำการจัดเก็บเอกสารเพื่อใช้งานซ้ำหรือทำลายเมื่อถึงวาระตามที่กำหนดจึงถือว่าจบชีวิตของเอกสาร [1]

(<http://sutisak.rtarf.mi.th/html/dm.html>, 2 มิถุนายน 2557)

2.1.2 ทฤษฎี PDCA

ความหมายของ PDCA

PDCA คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย

P = Plan คือ การวางแผนงานจากวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนด

D = Do คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง

C = Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด

A = Action คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป

เมื่อได้วางแผนงาน (P) นำไปปฏิบัติ (D) ระหว่างการปฏิบัติก็ดำเนินการตรวจสอบ (C) พบปัญหา ก็ทำการแก้ไขหรือปรับปรุง (A) การปรับปรุงก็เริ่มจากการวางแผนก่อน วนไปได้เรื่อยๆ จึงเรียกววงจร PDCA [2]

(<http://www.pbj.ac.th/tawattidate/PDCA/%A4%C7%D2%C1%CB%C1%D2%C2%A2%CD%A7%20PDCA.htm>, 2 มิถุนายน 2557)

การนำ PDCA มาใช้ในการปฏิบัติงาน

การนำ PDCA cycle มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานจะอย่างไรเพื่อให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพ ทำอย่างไรให้บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจและตระหนักในการนำ PDCA cycle

มาใช้ขับเคลื่อนสำหรับการปฏิบัติงานของตน ดังนั้นจึงขออธิบายนิยามของ PDCA cycle ดังรายละเอียดต่อไปนี้

P (Plan) P = Priority & Purpose & Plan

D (Do) D = DO = Directing & Organizing

C (Check) C = Check & Control & Continue

A (Act) A = Adjust plan & Action to improvement

1. P คือ การวางแผน (Plan)

การทำงาน ซึ่งเราต้องรู้ว่าเราจะให้ใครทำ (Who) ทำอะไร (What) ทำที่ไหน (Where) ทำเมื่อไหร่ & มีเวลาเท่าไร (When) ทำอย่างไร (How) ภายใต้งบประมาณเท่าไร (How much) ให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Purpose)

ปัญหา มันเริ่มต้นจาก คน 1 คน ไม่ได้มีงานเดียว ทุกๆ คน มีทั้งงานด่วน งานแทรก งานของหัวหน้างานของเพื่อน สารพัดงานที่มั่วสุมมั่วสุมกันเข้ามา และที่วุ่นวายมากขึ้นไปอีก ก็คือ หากองค์กรนั้นมีหลายนาย ซึ่งแต่ละนาย ก็สุดที่จะเอาแต่ใจตัวเอง เอาใจไม่ถูก ดังนั้นคนทำงานจึงเริ่มรวน ไม่รู้จะทำงานไหนก่อน พอจะเริ่มทำงานนั้น ผู้ร่วมงานถูกดึงไปทำอย่างอื่น งาน รันต่อไม่ได้ พอทำงานหนึ่งเสร็จ เวลาไม่พอที่จะทำงานถัดไป ต้องปรับ How (ปรับวิธีการ) อีกแล้ว แต่การปรับ How แบบเหลือเวลาทำงานน้อย ๆ มักจะทำได้ยาก สุดท้ายทีมงานก็ต้องวกกลับมาปรึกษาหัวหน้าทีมอีกครั้ง สำหรับปัญหาเหล่านี้ หากจะแก้ ต้องทำให้ความผันผวนของการดำเนินงานมีให้น้อยลง ซึ่งคนที่เป็หัวหน้าทีม จำเป็นต้อง Priority งานทุกๆ งาน ต้องกำหนดเป้าหมาย (Purpose) ของแต่ละงานไว้ชัดเจน แล้วจึงทำการวางแผนงาน (Plan) และหากต้องการให้ทีมงานปรับตัวได้เร็ว หัวหน้าทีมจะต้องสอน (Coaching) วิชิตให้กับทีมงานด้วย ในขณะเดียวกัน หัวหน้าทีมต้องปรับแผนงานเร็ว เพื่อที่จะได้นำพาทีมงาน ทำงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

2. D คือ การลงมือทำ (Do)

ปัญหา มันเริ่มต้นจากความไม่ชัดเจนของหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น แม้ว่าตอนวางแผน จะบอกว่า ให้ใครทำ ให้ฝ่ายไหนทำบ้าง แต่ไม่ได้ระบุไปว่าใครเป็นเจ้าภาพหลัก ทำให้ทีมงานเกี่ยงงานกันได้ง่าย ยิ่งหากไม่ชอบจี้หน้ากันด้วยแล้ว งานยังไม่เดินเลย หรือ ในตอนวางแผนบอกว่า จะต้องใช้อุปกรณ์แบบนี้ เท่านั้น แต่พอทำจริง ปริมาณไม่พอใช้ เพราะตอนวางแผน มองว่างบประมาณไม่พอเลยตัดโน้น คัดนี้จนความเป็นจริง เกิดความไม่เพียงพอต่อการทำงาน ดังนั้น การแก้ปัญหาเหล่านี้ สิ่งที่ต้องทำในฐานะหัวหน้าทีมงาน ก็คือ การระมัดระวังในการนำทีม (Directing) ซึ่งจะเกี่ยวข้อง กับเรื่อง วิธีการสื่อสาร (Communication) การจูงใจให้ทีมงานอยากทำงาน (Motivation) และหัวหน้าทีมยังต้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา (Consulting) ให้กับทีมงานด้วย รวมถึง ต้องมีการจัด

กำลังคน และจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน (Organizing) ให้ดี ก่อนที่จะดำเนินการลงมือทำ (Do)

3. C คือ การตรวจสอบ งาน (Check)

ปัญหา มันเริ่มต้นจาก การตรวจสอบนั้นทำได้ง่าย แต่การนำข้อมูลที่ตรวจสอบไปใช้ควบคุม การทำงานของส่วนงานนั้นๆ มักเป็นไปอย่างเชื่องช้า หรือ ไม่ได้นำไปใช้เลย และเมื่อเวลาผ่านไป พนักงานจะมองว่า การตรวจสอบของเขานั้น ไม่เห็นมีความจำเป็นต้องทำเลย ไม่นานพวกเขาก็จะเลิกทำการตรวจสอบงาน ดังนั้นแนวทางแก้ไข คือ หัวหน้าทีมงาน จะต้องเป็นผู้รับรู้ผลของการตรวจสอบงาน (Check) ของส่วนงานในสังกัดทั้งหมด เพื่อจะได้ทำการ เป็นผู้ประสานงาน (Coordinator) นำข้อมูล ไปใช้ในการควบคุม (Control) ให้ผลงานเป็นตามแผน และหัวหน้างานยังจำเป็นต้องดำเนินการ ติดตาม การตรวจสอบงาน และควบคุมผลงาน อย่าง ต่อเนื่อง (Continue) สม่ำเสมอ เพื่อให้ทีมงาน เห็นถึงความสำคัญของงาน

4. A คือ การปรับปรุง แก้ไข งานให้ดีขึ้น (Act)

ปัญหา คือ ในกรณีที่ผลงานออกมาไม่ได้ตามเป้าหมาย ก็ไม่มีใครทำอะไรต่อ และยังคงงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ พนักงานก็จะทำเหมือนเดิม ซึ่งทำให้องค์กรไม่พัฒนา ดังนั้นแนวทางแก้ไข คือ กรณีที่ทำงานไม่ได้เป้าหมาย หัวหน้าทีมงาน จะต้องทำการปรับแผนงาน (Adjust plan) โดยเน้นในประเด็นวิธีการ (How) และในกรณีที่ทำได้ตามแผนที่กำหนดไว้ หัวหน้าทีมงาน จำเป็นที่จะต้องทำการ สั่งการ (Command) ให้ทุกฝ่าย ตั้งเป้าหมายให้สูงขึ้น เพื่อที่องค์กรจะได้พัฒนาต่อไปไม่สิ้นสุด (Action to improvement) [3] (<http://www.nano.kmitl.ac.th/index.php/assurance/478-pdca.html>, 2 มิถุนายน 2557)

เทคนิคของ PDCA แต่ละขั้นตอน

1. เทคนิคการวางแผน P

การวางแผนที่ดี ควรตอบคำถามต่อไปนี้ได้มีอะไรบ้างที่ต้องทำ ใครทำ มีอะไรต้องใช้บ้าง ระยะเวลาในการทำงานแต่ละขั้นตอนเป็นเท่าใดลำดับการทำงานเป็นอย่างไร ควรทำอะไรก่อน-หลัง เป้าหมายในการกระทำครั้งนี้คืออะไร

2. เทคนิคขั้นตอนการปฏิบัติ D

ทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรก จะได้ไม่ต้องแก้ไข หรือรับผลเสียจากการกระทำที่ผิดพลาด ตรวจสอบทุกขั้นตอน หากพบข้อบกพร่อง ให้รีบแก้ไขก่อนที่ความเสียหาย จะขยายเป็นวงกว้าง

3. เทคนิคขั้นตอนตรวจสอบ C

ตรวจสอบวิธีการและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติจริง ว่าทำได้ตามแผนหรือไม่ตรวจสอบผล ที่ได้ว่าได้ตามเป้าหมายหรือไม่

4. เทคนิคขั้นตอนการดำเนินการให้เหมาะสม A

หลังจากตรวจสอบแล้ว ถ้าเราทำได้ตามเป้าหมาย ให้รักษาความดีนี้ไว้หากตรวจสอบแล้วพบว่ามียุทธศาสตร์ไม่ว่าในขั้นตอนใดๆ ก็ตาม ให้หาสาเหตุและแก้ไขสาเหตุหาทางปรับปรุง เพื่อให้การปฏิบัติครั้งต่อไปดีขึ้นกว่าเดิม

PDCA เพื่อป้องกัน

การนำวงจร PDCA ไปใช้ ทำให้ผู้ปฏิบัติมีการวางแผน การวางแผนที่ดีช่วยป้องกันปัญหาที่ไม่ควรเกิด ช่วยลดความสับสนในการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากรมากหรือน้อยเกินความพอดี ลดความสูญเสียในรูปแบบต่างๆ

การทำงานที่มีการตรวจสอบเป็นระยะ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรัดกุมขึ้น และแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างรวดเร็วก่อนจะลุกลาม มากยิ่งขึ้น

การตรวจสอบที่นำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดซ้ำ หรือลดความรุนแรงของปัญหา ถือเป็น การนำความผิดพลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์

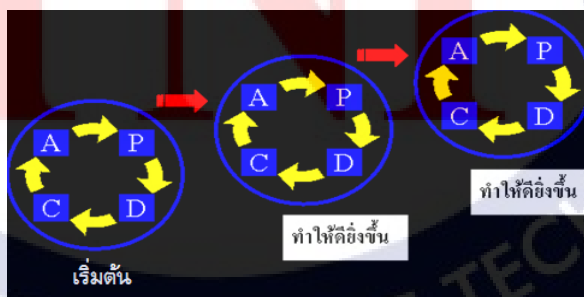
PDCA เพื่อแก้ไขปัญหา

ถ้าเราประสบสิ่งที่ไม่เหมาะสม ไม่สะอาด ไม่สะดวก ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ประหยัด เราควร แก้ปัญหา

การใช้ PDCA เพื่อการแก้ปัญหา ได้แก่ การทำ C-PDCA คือ ตรวจสอบก่อน ว่ามีอะไรบ้างที่เป็นปัญหา เมื่อหาปัญหาได้ ก็นำมาวางแผนเพื่อดำเนินการตามวงจร PDCA ต่อไป

PDCA เพื่อการปรับปรุง

PDCA เพื่อการปรับปรุง คือไม่ต้องรอให้เกิดปัญหา แต่เราต้องเสาะแสวงหาสิ่งต่างๆหรือวิธีการที่ดีกว่าเดิมอยู่เสมอ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสังคม เมื่อเราคิดว่าจะปรับปรุงอะไร ก็ให้ใช้วงจร PDCA เป็นขั้นตอนในการปรับปรุง ข้อคิดสำคัญ ต้องเริ่ม PDCA ตัวเองก่อนมุ่งไปที่คนอื่น [4] (<http://kabinburischool.com/Multimedia/unit2.php?page=2>, 2 มิถุนายน 2557)



ภาพที่ 2.2 วงจร PDCA กับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2.2 เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง

ระบบฐานข้อมูล (Database System)

ระบบฐานข้อมูล หมายถึง กลุ่มของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน และถูกนำมาจัดเก็บในที่เดียวกัน โดยข้อมูลอาจเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลเดียวกันหรือแยกเก็บไว้หลายๆ แฟ้มข้อมูล แต่ต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล เพื่อประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล ในการจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลมีข้อดีกว่าการจัดเก็บข้อมูลในระบบแฟ้มข้อมูล คือ มีการใช้ข้อมูลร่วมกัน ช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น เพิ่มความปลอดภัยให้กับข้อมูล มีความเป็นอิสระของข้อมูล

การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อมูลนับเป็นส่วนที่สำคัญยิ่งของการประมวลผล เพราะถ้าปราศจากข้อมูล การประมวลผลก็ไม่สามารถทำได้ ข้อมูลที่ใช้ในการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์จะเป็นข้อมูลที่จัดเก็บเป็นแฟ้มข้อมูล (File) โดยแบ่งออกเป็นเรื่องตามชื่อแฟ้มข้อมูลนั้น เช่น แฟ้มข้อมูลเรื่องลูกค้า แฟ้มข้อมูลเรื่องสินค้า แฟ้มข้อมูลเรื่องการขาย แฟ้มข้อมูลเรื่องเช็คธนาคาร ในการแบ่งเช่นนี้ แต่ละแฟ้มข้อมูลก็จะประกอบด้วยข้อมูลในเรื่องเดียวกัน เช่น เมื่อหยิบแฟ้มข้อมูลลูกค้า จะมีรายละเอียดของลูกค้าทุกคน โดยทั่วไปกิจการจะมีการจัดข้อมูลให้ง่ายต่อการใช้ (File organization) โดยจัดเป็นโครงสร้างของแฟ้มข้อมูลที่ถูกจัดเก็บบนอุปกรณ์เก็บข้อมูลของเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น การจัดเก็บข้อมูลแบบเรียงลำดับตัวอักษรชื่อ เมื่อมีความต้องการรายละเอียดของลูกค้าคนใด ก็จะนำแฟ้มข้อมูลลูกค้าออกมาเปิด และดึงเอารายละเอียดของลูกค้านั้นออกมา ซึ่งรายละเอียดของลูกค้าแต่ละคนอาจประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น [5] (http://www.sirikitdam.egat.com/web_mis/103_116/01.html, 2 มิถุนายน 2557)

บทที่ 3

แผนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 แผนการปฏิบัติงาน

3.1.1 แผนการฝึกงาน

ตารางที่ 3.1 แผนการฝึกงานตั้งแต่ 17 มีนาคมถึง 17 พฤษภาคม 2557

หัวข้องาน	เดือนที่ 1				เดือนที่ 2			
	1	2	3	4	1	2	3	4
1. ถ่ายเอกสาร								
2. พิมพ์งานข้อมูลลูกค้า								
3. ตอนรับลูกค้าต่างชาติ								
4. ดูแลความเรียบร้อยในอาคาร								
5. คัดแยกใบเสร็จรับเงิน								
6. เรียนรู้การทำงานของฝ่ายต้อนรับ								
7. เรียนรู้การทำงานของฝ่ายอาคาร								
8. เรียนรู้การทำงานของฝ่ายช่าง								
9. พาลูกค้าชมห้องพัก								
10. จัดเตรียมกุญแจห้องพัก								

3.1.2 แผนการจัดทำรายงาน

ตารางที่ 3.2 แผนการจัดทำรายงาน

หัวข้องาน	เดือนที่ 1				เดือนที่ 2				เดือนที่ 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ศึกษาการเกี่ยวกับข้อมูลในบริษัท												
กำหนดหัวข้อรายงาน												
ศึกษาการทำงานในฝ่ายและข้อมูลของ รายงาน												
เริ่มจัดทำรายงาน												
อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบรูปเล่ม รายงาน												
จัดทำสไลด์เพื่อนำเสนอ												
ส่งร่างรายงานให้แก่บริษัท												
นำเสนอและส่งรายงานฉบับสมบูรณ์												

3.2 รายละเอียดงานที่นักศึกษาปฏิบัติในการฝึกงาน

ตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย คือ นักศึกษาฝึกงานในฝ่าย Administrative ตำแหน่งนี้จะทำหน้าที่เกี่ยวกับเอกสาร เช่น รายละเอียดของใบเสนอราคา ใบสั่งซื้อของ Office Mate พิมพ์ข้อมูลตามที่ได้รับมอบหมาย มีให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับห้องพักกับนิสิตที่มาติดต่อขอสมัครเข้าพัก CU I House สร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าด้วย งานที่ในปฏิบัติงานในฝ่าย Administrative จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้ทักษะการสื่อสารกับคน และภาษาอังกฤษ ความรอบคอบความถูกต้องของเอกสาร รวมถึงการศึกษาดำเนินงานในบริษัทของตำแหน่งต่างๆในเบื้องต้น

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.3.1 ศึกษารูปแบบของผู้ที่มาเข้าพัก ของ CU I House

ข้อมูลของลูกค้าตามที่ได้เข้าพักได้แยกประเภทไว้ในระบบฐานข้อมูล ของ CU I House ประกอบด้วย 4 รูปแบบ ดังนี้

- 1) นิสิตปริญญาตรีในหลักสูตรนานาชาติ (ชาวต่างประเทศ)
- 2) นิสิตบัณฑิตศึกษา, อาจารย์/บุคลากร (ไทย, ต่างชาติ)
- 3) อาจารย์/บุคลากรตึกวิทยนิเวศน์ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 4) บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อเกี่ยวข้องกับจุฬาฯ เช่น สัมมนา, คูงาน ฯลฯ

จากการศึกษาพบว่าบริษัทลูกค้าส่วนใหญ่ของ CU I House คือ นิสิตปริญญาตรีในหลักสูตรนานาชาติ รองลงมาจะเป็น อาจารย์อาจารย์/บุคลากรตึกวิทยนิเวศน์ บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อเกี่ยวข้องกับจุฬาฯ และ นิสิตบัณฑิตศึกษา แบบรายวันสำหรับอาจารย์/บุคลากรต่างชาติ, อาจารย์/บุคลากรจุฬาฯ, บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อเกี่ยวข้องกับจุฬาฯ เช่น สัมมนา, คูงาน ฯลฯ

3.3.2 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องในการติดต่อกับลูกค้า

เอกสารที่จำเป็นในการติดต่อลูกค้ากับ CU I House มีดังนี้

- 1) ใบลงทะเบียนการเข้าพัก ห้องพักรายเดือน นิสิต : เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเป็นหลักฐานที่เอาไว้เก็บข้อมูลสำคัญที่สามารถจะติดต่อของลูกค้า
- 2) ใบลงทะเบียนการเข้าพัก ห้องพักรายเดือน อาจารย์ : เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเป็นหลักฐานที่เอาไว้เก็บข้อมูลสำคัญที่สามารถจะติดต่อของลูกค้า
- 3) ใบลงทะเบียนการเข้าพัก ห้องพักรายวัน เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเป็นหลักฐานที่เอาไว้เก็บข้อมูลสำคัญที่สามารถจะติดต่อของลูกค้า
- 4) ใบ Departure : เป็นเอกสารที่เอาไว้ให้ ลูกค้าแจ้งวันที่จะย้ายออก
- 5) ใบ Room : เป็นเอกสารแสดงเงื่อนไขและข้อตกลงต่างๆ ของห้องพัก เป็นในตรวจสอบสภาพห้องหลังจากที่ลูกค้าย้ายออก
- 6) ใบแจ้งซ่อม : เป็นเอกสารที่ทาง ฝ่ายช่าง รับเรื่องจากทาง ฝ่ายต้อนรับ ที่ลูกค้าแจ้งมา ให้ไปดำเนินการแก้ไขให้กับห้องของลูกค้า
- 7) ใบ Free Cleaning : เป็นเอกสารที่ สามารถให้ลูกค้ามาเขียนใบแจ้งทำความสะอาดได้ 2 สัปดาห์ ต่อ 1 ครั้ง
- 8) ใบขอเงินมัดจำคืน : กรณีที่เป็นชาวต่างชาติที่ย้ายออก ถ้าวันที่ย้ายออก ลูกค้าที่ต้องการเงินมัดจำคืนในวันที่ย้ายออกเลย ต้องมีแจ้งการย้ายออกล่วงหน้า 30 วัน เพื่อเขียนใบคำร้อง เอกสารที่ต้องนำมาเพื่อเอาเงินมัดจำ ต้องมี ตัวเครื่องบินวันที่ย้ายออก (ต้องตัวจองล่วงหน้า)

3.3.3 ศึกษาขั้นตอนการติดต่อกับบริษัทลูกค้า CU I House

ในการติดต่อเพื่อเสนอผู้สมัครให้แก่บริษัทลูกค้า มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) บริษัทลูกค้าส่ง E-Mail ขอสำรองห้องพัก ให้กับ CU I House
- 2) CU I House จะติดต่อลูกค้ากลับไป เพื่อสอบถามรายละเอียด
- 3) CU I House จัดเก็บข้อมูลของบริษัทลูกค้าลงในระบบฐานข้อมูล จัดทำเป็นเอกสารเข้า
- 4) เมื่อลูกค้าเดินทางมาถึงติดต่อที่ฝ่ายต้อนรับ เพื่อนกรอกเอกสารทำสัญญาขอเข้าพัก ตรวจสอบเอกสารสำคัญ สำเนาบัตรอาจารย์ / บุคลากร สำเนาบัตรประชาชน / หนังสือเดินทาง หนังสือเดินทาง / บัตรนิสิตจุฬาฯ สำหรับคนที่ไม่ใช่ให้ใบเสร็จค่าเทอม สำเนาสมุดบัญชีธนาคาร และหนังสือยินยอมให้หักบัญชีเงินฝาก
- 5) เมื่อเอกสารสำคัญครบแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือชำระเงิน ธรรมเนียมรายเดือน ตอนทำสัญญา ต้องจ่ายล่วงหน้า 1 เดือน มัดจำ 2 เดือน จะได้รับ กุญแจห้องพักและบัตร Access Card
- 6) ขั้นตอนต่อไป จะเป็นการพาลูกค้าขึ้นไปดูห้องพัก ที่ได้ทำการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว หลังจากที่ถูกตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องพัก แล้ว ช่างทำการจดมิเตอร์น้ำ มิเตอร์ไฟ หลังจากผ่านขั้นตอนนี้ ลูกค้าก็สามารถเข้าอยู่ได้แล้ว
- 7) กรณีที่ห้องพักมีปัญหา เช่น แอร์ไม่เย็น ห้องน้ำเสีย มีปลวกในห้อง สามารถแจ้งได้ที่ฝ่ายต้อนรับ หลังจากนั้นฝ่ายต้อนรับจะติดต่อฝ่ายช่าง เพื่อดำเนินการแก้ไข เป็นกรณีไป
- 8) เมื่อใกล้ถึงวันที่หมดสัญญาให้ลูกค้าทำการแจ้งย้ายออกภายใน 7 วันและใบ Departure ในกรณีที่ต้องการเงินมัดจำคือในวันที่ ย้ายออกเลย ต้องแจ้งก่อน 30 วัน และเขียนใบคำร้อง และต้องมี ตัวเครื่องบินตรงกับวันที่ย้ายออก (ตัวจองล่วงหน้า)
- 9) เมื่อถึงวันย้ายออก ฝ่ายช่างขึ้นไปตรวจสอบสภาพห้อง จดมิเตอร์น้ำ มิเตอร์ไฟ แล้วให้ฝ่ายบัญชีออกใบเสร็จให้ลูกค้า ไปชำระที่ ภายในสำนักงาน สิ่งที่ลูกค้าต้องคืนแก่ CU I House คือ กุญแจห้องพักและบัตร Access Card ตามจำนวนที่ได้รับไป

3.4 ขั้นตอนการจัดทำรายงาน

1) ศึกษาการทำงานในบริษัท

ในสัปดาห์ที่ 1 - สัปดาห์ที่ 2 จะเป็นการเรียนรู้งานในเบื้องต้นของ CU I House ศึกษาข้อมูลของบริษัท หน้าที่ของแต่ละฝ่าย การใช้งานเครื่องใช้สำนักงาน การทำเอกสาร เติมนเอกสาร พิมพ์เอกสารที่ได้รับมอบหมาย การใช้งานอีเมลภายใน

2) กำหนดหัวข้อรายงาน

ในสัปดาห์ที่ 3 ข้าพเจ้าได้ปรึกษากับพี่พนักงานที่ปรึกษา และได้กำหนดหัวข้อรายงาน “ขั้นตอนในการทำเอกสารเข้าพัก CU I House ของนิสิตนานาชาติ” เพื่อแสดงถึงขั้นตอนและวิธีการ

ดำเนินงานของ CU I House เมื่อกำหนดหัวข้อได้นำเสนอหัวข้อให้แก่อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาต่อไป

3) ศึกษาการทำงานในฝ่าย และข้อมูลของรายงาน

ศึกษาการทำงานในฝ่าย Administrative จึงสังเกตและศึกษาขั้นตอนในการเดินเอกสารในการติดต่อกับลูกค้าจากพนักงานในแต่ละฝ่ายและพนักงานที่ปรึกษา และสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับข้อมูลที่สนใจที่เกี่ยวเนื่องกับเนื้อหาของรายงาน

4) จัดทำรายงาน

จัดทำรายงาน และสอบถามอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไขข้อสงสัย รายงานความคืบหน้า และอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องของรายงาน

5) อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบรูปเล่มรายงาน

ส่งรูปเล่มรายงานที่สมบูรณ์ให้แก่อาจารย์ปรึกษาเพื่อตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง และนำรายงานกลับมาแก้ไขตามที่อาจารย์ปรึกษาและเตรียมที่จะเข้าเล่มเตรียมส่ง

6) จัดทำสไลด์การนำเสนอ

จัดทำสไลด์เพื่อนำเสนอข้อมูลของบริษัทที่ได้ฝึกงาน และหัวข้อรายงานของตนเอง

7) สร้างรายงานให้แก่บริษัท

สร้างรายงานที่เสร็จสมบูรณ์ให้แก่บริษัทที่ฝึกงาน เพื่อให้พนักงานที่ปรึกษาประเมินผล

8) นำเสนอและส่งรายงานฉบับสมบูรณ์

นำเสนอหน้าชั้นเรียนแก่อาจารย์ที่ปรึกษาและเพื่อนๆ ในกลุ่ม อาจารย์ที่ปรึกษาประเมินผลรูปเล่มรายงานและการนำเสนอ

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน

4.1.1 ขั้นตอนทั้งหมดในการติดต่อระหว่างลูกค้า และ CU I House

ในบทที่ 3 ข้างต้น ได้อธิบายถึงขั้นตอนการติดต่อกับบริษัทลูกค้า ในส่วนนี้จึงอธิบายขั้นตอนทั้งหมดตั้งแต่ลูกค้าส่งเมลล์มาติดต่อกับ CU I House ในการสำรองห้องพักตลอดจนจดสัญญาซื้อขายออก ว่ามีขั้นตอนอย่างไรบ้าง ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) ผู้สมัครเข้าพักจะส่ง อีเมลล์ มาที่ cuh.remsthailand@colliers.com ซึ่งเป็นเมลล์กลาง ของ CU I House เพื่อทำการขอสำรองห้องพักล่วงหน้าก่อนที่จะมาเข้าพัก

2) เมื่อได้รับเมลล์ตอบกลับจาก CU I House แล้วให้เตรียมเอกสารที่จำเป็น สำเนาบัตรอาจารย์ / บุคคลากร สำเนาบัตรประชาชน / หนังสือเดินทางหนังสือเดินทาง / บัตรนิสิตจุฬาฯ สำหรับคนที่ไม่มีให้ใบเสร็จค่าเช่าหอ สำเนาสมุดบัญชีธนาคาร และหนังสือยินยอมให้หักบัญชีเงินฝาก ก่อนที่จะเดินทางมาสมัครเข้าพัก

3) เมื่อเดินทางมาถึงหอพักจะมีเอกสารให้กรอก ใบลงทะเบียนการเข้าพัก ห้องพักรายเดือน นิสิต, ใบลงทะเบียนการเข้าพัก ห้องพักรายเดือน อาจารย์, ใบลงทะเบียนการเข้าพัก ห้องพักรายวัน ตามข้อมูลที่แจ้งในเรื่องของการจอง จากนั้นลูกค้าจะอ่านข้อตกลงในสัญญาและเซ็นดัดยอมรับเงื่อนไขในการเข้าพักและรับทราบกฎระเบียบของ CU I House ถ้าเป็นรายเดือน ตอนทำสัญญาต้องจ่ายล่วงหน้า 1 เดือน และ มัดจำ 2 เดือน

4) หลังจากชำระเงินแล้ว ฝ่ายต้อนรับ จะพาลูกค้าขึ้นไปดูห้องพักที่ได้จองไว้ และฝ่ายช่างจะเริ่มจัดมิตอร์น้ำ มิเตอร์ไฟ หลังจากนั้นลูกค้าสามารถเข้าพักได้แล้วขั้นตอนนี้ลูกค้าจะได้รับ กุญแจห้องพักและบัตร Access Card

5) การย้ายออก ต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ฝ่ายบริหารอาคารทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วันหรือตามที่ระบุในหนังสือสัญญาเช่าเพื่อขอรับเงินมัดจำคืน อย่างไรก็ตามการย้ายออก ลูกค้าต้องแจ้งต่อฝ่ายบริหารอาคารให้รับทราบ

4.1.2 กฎระเบียบต่างๆของ CU I House

อัตราค่าปรับ กรณีทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับระเบียบการพักอาศัย ออกใบเสร็จ รายได้นำเข้าบัญชี เรือนวิรัชมิตร (CU I House)

ตารางที่ 4.1 อัตราค่าปรับ

รายการ	อัตราค่าปรับ (บาท)
1. ชำระค่าใช้จ่ายล่าช้ากว่ากำหนด(หลังวันที่ 10 ของเดือน)	200/วัน
2. นำหลักฐานการโอนเงินมาแสดงช้ากว่ากำหนด	50/วัน
3. ลืมกุญแจห้องพัก	100/ครั้ง
4. บัตรAccess Card หาย ทำใหม่	300/บัตร
5. กดปุ่ม สัญญาณเตือนภัย Fire Alarm โดยไม่มีเหตุอันควร	500/ครั้ง
6. ดัดประกาศหรือทำลายความเรียบร้อยของสภาพแวดล้อม	ปรับ 500 ขึ้นไป
7. ห้องน้ำชักโครกเต็มเพราะทิ้งทิชชูหรือวัสดุอุดตันในโถส้วม	1,000/ครั้ง
8. วางสิ่งของที่ขอบระเบียงหรือวางรองเท้าหน้าห้อง	200 /ครั้ง
9. สูบบุหรี่ในอาคาร	200 /ครั้ง
10. ทำเฟอร์นิเจอร์/ทรัพย์สิน/อุปกรณ์ไฟฟ้าชำรุดเสียหาย	คิดราคาตามสภาพที่เสียหาย

วิธีการจ่ายค่าเช่า

1) ค่าใช้จ่ายที่เจ้าหน้าที่ออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บ ผู้พักอาศัยจะต้องมาชำระเงินภายในวันที่10 ทุกเดือนหรือตามที่ระบุในหนังสือสัญญาเช่า

2) ผู้พักอาศัย สามารถชำระเงินได้ด้วยช่องทางดังต่อไปนี้

2.1 เงินสด

2.2 แคชเชียร์เช็ค โดยลงวันที่ไม่เกินกำหนดการชำระเงิน (กรณีส่งจ่ายเช็ค ฝ่ายบริหารอาคารจะออกไปเสร็จตัวจริงให้เมื่อขึ้นเงินตามเช็คได้)

- ค่าเช่าห้องพัก ส่งจ่ายบัญชีชื่อ “ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (รายได้ CU I HOUSE) ”

- ค่าเงินประกันห้องพัก ส่งจ่ายบัญชีชื่อ “ สำนักงานจัดการทรัพย์สิน จุฬาฯ (เงินรับฝาก CU I HOUSE) ”

2.3 โอนเข้าบัญชี ตามรายละเอียด ดังนี้ (โปรดติดต่อสอบถามเพิ่มเติม ที่ฝ่ายบริหารอาคาร)

- ค่าเช่าห้องพัก ชื่อบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (รายได้ CU I HOUSE)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา จามจุรีสแควร์ บัญชีเลขที่ 468-032041-8 บัญชีกระแสรายวัน

- ค่าเงินประกันห้องพัก ชื่อบัญชี สำนักงานจัดการทรัพย์สิน จุฬาฯ (เงินรับฝาก CU I HOUSE) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา จามจุรีสแควร์ บัญชีเลขที่ 468-032038-7 บัญชีกระแสรายวัน

3) ฝ่ายบริหารอาคารไม่มีนโยบายจัดเก็บค่าใช้จ่ายนอกสถานที่ ดังนั้น ผู้พักอาศัยจะต้องมาชำระค่าใช้จ่ายที่สำนักงานฝ่ายบริหารอาคารเท่านั้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอาคารทุกท่านจะไม่รับฝากเงินเพื่อชำระแทนให้กับผู้พักอาศัยโดยเด็ดขาด

4) ผู้พักอาศัยต้องชำระเงินกับเจ้าหน้าที่การเงินของฝ่ายบริหารอาคารในเวลาทำการเท่านั้น และต้องเรียกเก็บใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่มาชำระเงิน

5) การชำระค่าใช้จ่ายล่าช้า หรือการผัดผ่อนชำระค่าใช้จ่าย ผู้พักอาศัยจะต้องเสียค่าปรับให้กับฝ่ายบริหารอาคารตามอัตราที่กำหนดหรือตามที่ระบุในหนังสือสัญญาเช่า

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

จากการศึกษาและสังเกตการดำเนินงานเรื่องขั้นตอนในการทำเอกสารเข้าพัก เรือนวิรัชมิตร ของนิสิตนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้มีความเข้าใจในขั้นตอนการติดต่อประสานงานกับ ลูกค้า และช่องทางทางการเดินเอกสาร โดยการดำเนินงานที่ศึกษานี้มีการนำวงจรการบริหารงาน คุณภาพ และแนวคิดทฤษฎีการจัดเอกสารมาใช้ในการดำเนินงานด้วย นอกจากนี้ยังได้รับความรู้ เกี่ยวกับการบริหารจัดการหอพัก ว่ามีการบริการลูกค้าอย่างไรรักษาความปลอดภัยยังไร ความ รอบคอบในการตรวจเช็คเอกสารก่อนนอนุมัติ ซึ่งสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในงานบริการ และงานธุรการ เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าได้

จากการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายและการศึกษา ทำรายงาน ข้าพเจ้าพบปัญหาที่เกิดขึ้น ระหว่างการดำเนินงาน ดังนี้

1) แฟ้มจัดเก็บเอกสารใส่เอกสารที่มากเกินไป

แฟ้มจัดเก็บเอกสารในหนึ่งแฟ้มมีการใส่เอกสารที่มากเกินไป ในบางครั้งการนำแฟ้ม ออกมาเปิดหาข้อมูลเก่าหรือเพิ่มเติมเก็บข้อมูลจะทำได้ช้า และจะใช้เวลาในการค้นหาเพิ่มขึ้น

2) เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องถ่ายเอกสารทำงานได้ช้า ชัดข้อง และถ่ายเอกสารเรียงกันไม่ได้

กรณีที่ผู้ใช้เครื่องสแกน ขั้นตอนการเปิดเครื่องใช้เวลานาน และในบางที่ใช้งานต่อเนื่อง กระดาษที่ใช้ถ่ายจะเข้าไปค้างขวางในเครื่องได้ ยิ่งทำให้ใช้เวลาเพิ่มขึ้น หากพนักงานต้องการถ่าย เอกสารเร่งด่วน จะต้องเปิดปิด ใส่กระดาษที่แฉะแผ่น ทำให้เอกสารงานของพนักงานคนอื่นๆ จะ ล่าช้าตามไปด้วย

3) การใช้กระดาษสิ้นเปลือง

มีความจำเป็นที่ต้องสั่งกระดาษจาก OfficeMate บ่อยมาก และมีกระดาษบางส่วนที่เสียหาย จากเครื่องถ่ายเอกสาร

แนวทางการแก้ไขปัญหา

1) แฟ้มจัดเก็บเอกสาร

ตั้งชื่อแฟ้มให้พอเพียงต่อความต้องการ และจะแยกข้อมูลแฟ้มที่ลูกค้าออกไปแล้วเป็น ข้อมูลที่เป็นอดีต ข้อมูลเก็บบันทึกกับแฟ้มที่มีข้อมูลที่ลูกค้าทำสัญญาเช่าอยู่ปัจจุบัน

2) เครื่องถ่ายเอกสาร

แนวทางการแก้ไขปัญหาจัดซื้อเครื่องใหม่ที่คุณภาพปานกลาง และที่สามารถถ่ายเอกสารแบบเรียงแผ่นได้ ทำให้เครื่องถ่ายเอกสารที่มีอยู่เพียงตัวเดียวทำงานได้ไหลลื่นมากขึ้น ทำให้ไม่เกิดการทํางานล่าช้า และไม่ต้องรอคิวการใช้เครื่องถ่ายเอกสารจากฝ่ายอื่น

3) การใช้กระดาษ

แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องการใช้กระดาษสิ้นเปลืองคือการนำกระดาษมารีユス (REUSE) ให้มากขึ้นเท่าที่จะทำได้ เราจึงควรใช้กระดาษทั้งสองด้าน นอกจากจะช่วยประหยัดทรัพยากรแล้วยังประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องของวัสดุสิ้นเปลืองอีกด้วย

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการปฏิบัติงานที่ CU I House ของ รวมระยะเวลาทั้งสิ้นเป็นเวลา 2 เดือน ข้าพเจ้าได้เรียนรู้งานต่างๆ มากมาย ทั้งในด้านการงานธุรการและการศึกษาการทำงานของฝ่ายอื่นๆ ใบบื้องต้น ซึ่งการทำงานธุรการนี้เป็นงานที่ต้องเน้นทักษะด้านการใช้ภาษาการสื่อสารกับคน เพราะต้องมีการติดต่อสื่อสารให้คำตอบกับนิสิตชาวต่างชาติ อาจารย์ และภายในบริษัทเอง ดังนั้นการทำงานเกี่ยวกับเอกสารจำเป็นต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ ความรวดเร็ว การตรวจเช็คความถูกต้องเพราะการทำเสนอเรื่อง จำเป็นต้องใช้เวลาในการดำเนินการ ถ้ามีจุดบกพร่องจะต้องกลับไปแก้ไข และต้องให้คนเซ็นต์ อนุมัติใหม่

TNI

บรรณานุกรม

พ.อ. สุธิตศักดิ์ สลักคำ. Electronic Document Management. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :
<http://suttisak.rtarf.mi.th/html/dm.html> (วันที่ค้นข้อมูล 2 มิถุนายน 2557)

ความหมายของ PDCA. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :

<http://www.pbj.ac.th/tawattidate/PDCA/%A4%C7%D2%C1%CB%C1%D2%C2%A2%CD%A7%20PDCA.html>. (วันที่ค้นข้อมูล 2 มิถุนายน 2557)

การนำ PDCA มาใช้ในการปฏิบัติงาน. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :

<http://www.nano.kmitl.ac.th/index.php/assurance/478-pdca.html>
(วันที่ค้นข้อมูล 2 มิถุนายน 2557)

วงจรเดมมิ่ง PDCA. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :

<http://kabinburischool.com/Multimedia/unit2.php?page=2>
(วันที่ค้นข้อมูล 2 มิถุนายน 2557)

ระบบฐานข้อมูล (DATABASE SYSTEMS). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :

http://www.sirikitdam.egat.com/web_mis/103_116/01.html
(วันที่ค้นข้อมูล 2 มิถุนายน 2557)

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ภาคผนวก

TNI

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างใบลงทะเบียนการเข้าพัก

TNI

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มรายงานการปฏิบัติงานประจำสัปดาห์

TNI

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นายอภิรัตน์ เล็กเจริญสุข

วัน เดือน ปีเกิด

10 กันยายน 2535

ประวัติการศึกษา

ระดับประถมศึกษา

ประถมศึกษาตอนปลาย พ.ศ. 2548

โรงเรียนดาราคาม

ระดับมัธยมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย พ.ศ. 2553

โรงเรียนปทุมคงคา

ระดับอุดมศึกษา

กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี

คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ ญี่ปุ่น

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ทุนการศึกษา

-ไม่มี-

ประวัติการฝึกอบรม

การอบรมศึกษาดูงานเชิงปฏิบัติการ ช่าง 3

ผลงานที่ได้รับตีพิมพ์

-ไม่มี-

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY