



การจัดทำสมุดภาพคู่มือ มารยาทและวัฒนธรรมในการทำงานในองค์กรแบบญี่ปุ่น ใน

ชื่อ “ One Day in a life of an employee in a Japanese office ”

กรณีศึกษา ของ ธนาคารแห่งโตเกียว - มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด สาขากรุงเทพ ฯ

CREATING A JAPANESE CULTURE & MANNER HANDBOOK

CASE STUDY : THE BANK OF TOKYO - MITSUBISHI UFJ, LTD.

นาย อานนท์ นาคมินทร์

รายงานฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (ญี่ปุ่น)
คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2556

การจัดทำสมุดภาพคู่มือ มารยาทและวัฒนธรรมในการทำงานในองค์กรแบบญี่ปุ่น

CREATING A JAPANESE CULTURE & MANNER HANDBOOK

CASE STUDY : THE BANK OF TOKYO - MITSUBISHI UFJ, LTD.

นาย อานนท์ นาคมินทร์

รายงานฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (ญี่ปุ่น)

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น พ.ศ. 2556

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการสอบ

(อาจารย์ รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

.....กรรมการ

(อาจารย์ สันทวุฒิ ตุลารักษ์)

.....กรรมการสอบและอาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์ ปิ่นฉัตร จอมจักร)

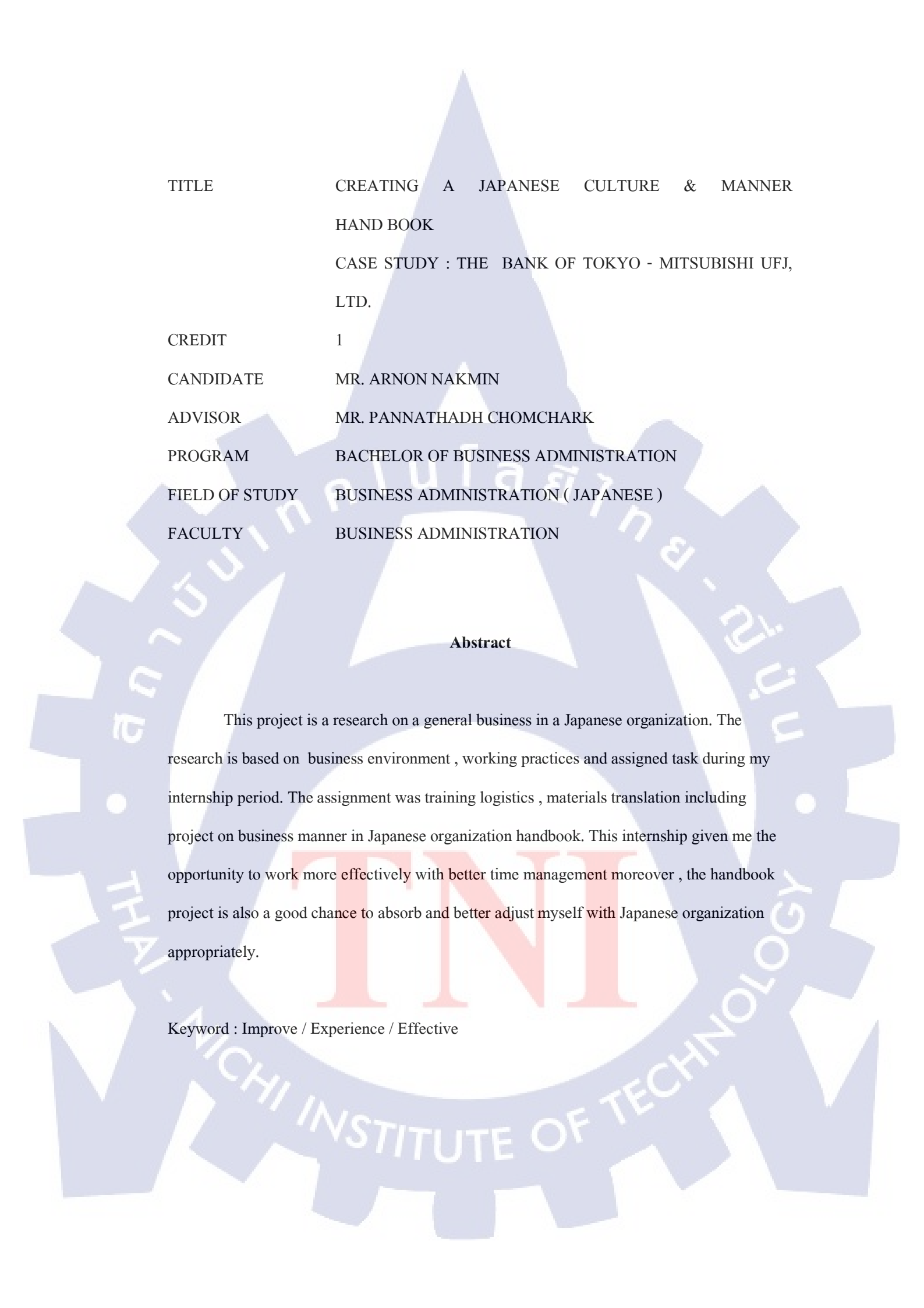
ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

หัวข้อ	การจัดทำสมุดภาพคู่มือ มารยาทและวัฒนธรรมในการทำงาน ใน องค์กรแบบญี่ปุ่น ในชื่อ “ One Day in a life of an employee in a Japanese office ”
ผู้เขียน	นายอานนท์ นาคมินทร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ปณณทัต จอมจักร์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจญี่ปุ่น
คณะ	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2556

บทคัดย่อ

รายงานการฝึกงานฉบับนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมและมารยาทในองค์กรแบบญี่ปุ่น ซึ่งพึงต้องปฏิบัติในองค์กร โดยศึกษาจากสภาพแวดล้อมและทฤษฎีต่าง ๆ ในการทำงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมายต่าง ๆ ตลอดการฝึกงาน โดยงานที่ได้รับมอบหมายคือการจัดทำเอกสารที่ใช้ในการฝึกอบรม การจัดห้องฝึกอบรม และการศึกษาพร้อมทั้งจัดทำสมุดคู่มือสำหรับใช้สอนเรื่องวัฒนธรรม และมารยาทในองค์กร ซึ่งจากการทำงานมาเป็นระยะเวลาพอสมควรทำให้เห็นถึงสิ่งที่สามารถจะพัฒนาให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้มีกระบวนการทำงานที่ประหยัดเวลามากขึ้นและลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้อย่างดี อีกทั้งยังสามารถเรียนรู้ และปรับตัวสำหรับมารยาทและวัฒนธรรมองค์กรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ : พัฒนา / ประสิทธิภาพ / เหมาะสม



TITLE	CREATING A JAPANESE CULTURE & MANNER HAND BOOK CASE STUDY : THE BANK OF TOKYO - MITSUBISHI UFJ, LTD.
CREDIT	1
CANDIDATE	MR. ARNON NAKMIN
ADVISOR	MR. PANNATHADH CHOMCHARK
PROGRAM	BACHELOR OF BUSINESS ADMINISTRATION
FIELD OF STUDY	BUSINESS ADMINISTRATION (JAPANESE)
FACULTY	BUSINESS ADMINISTRATION

Abstract

This project is a research on a general business in a Japanese organization. The research is based on business environment , working practices and assigned task during my internship period. The assignment was training logistics , materials translation including project on business manner in Japanese organization handbook. This internship given me the opportunity to work more effectively with better time management moreover , the handbook project is also a good chance to absorb and better adjust myself with Japanese organization appropriately.

Keyword : Improve / Experience / Effective

บทสรุป

หัวข้อ

การจัดทำสมุดภาพคู่มือ มารยาทและวัฒนธรรมในการทำงานใน
องค์กรแบบญี่ปุ่น ในชื่อ “ One Day in a life of an employee in a
Japanese office ”

CREATING A JAPANESE CULTURE & MANNER
HAND BOOK

CASE STUDY : THE BANK OF TOKYO - MITSUBISHI UFJ,
LTD.

ผู้เขียน

นาย อานนท์ นาคมินทร์

คณะวิชา

บริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (ญี่ปุ่น)

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ปิ่นนัท จอมจักร์

พนักงานที่ปรึกษา

คุณบุษยา ศิลาณิล

ชื่อบริษัท

ธนาคารแห่งโตเกียว – มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด สาขากรุงเทพฯ

ประเภทธุรกิจ

ธนาคารพาณิชย์

งานที่ปฏิบัติ

นักศึกษาฝึกงานในฝ่ายฝึกอบรม แผนกทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่คือ จัดเตรียมห้องให้
พร้อมสำหรับการฝึกอบรม และบันทึกข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานลงในระบบ รวมถึงการ
นำเสนอเรื่อง “ มารยาททางธุรกิจแบบญี่ปุ่น ” ให้กับเพื่อนนักศึกษาฝึกงานจากมหาวิทยาลัยอื่น
ๆ

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานและประโยชน์ที่ได้รับ

1. เรียนรู้ระบบการวางแผนฝึกอบรมตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงาน และการติดตาม
สรุปผลการดำเนินงาน และสามารถนำไปใช้และพัฒนาสถาบัน หรือองค์กรของตน
ต่อไป
2. เรียนรู้ในเรื่อง Japanese Business Manner & Culture และสามารถวางตัวในองค์กรได้ยัง
เหมาะสมอีกทั้งสามารถนำความรู้ไปสอนกับเพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่น ๆ ได้

กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนได้จัดทำรายงานฝึกงานเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเพราะได้รับการอนุเคราะห์จากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการแนะนำปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ปณณทัต จอมจักร์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการฝึกงาน ที่เป็นผู้ให้ความรู้และให้คำปรึกษาแก่ผู้เขียน รวมถึงคำแนะนำในด้านต่าง ๆ และความคิดเห็นในการจัดทำรายงานในครั้งนี้ และคอยให้กำลังใจในทุก ๆ เรื่องที่ผู้เขียนได้เข้าไปขอคำปรึกษา

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ธนาคารแห่งโตเกียว - มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด สาขา กรุงเทพฯ ที่ได้ให้เข้าไปทำการศึกษา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการทำรายงานฝึกงาน ขอกราบขอบพระคุณ พนักงานทุกท่านซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูล ช่วยเหลือ และให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้เขียน โดยตลอดเวลาที่ผู้เขียนได้ทำการศึกษาอยู่ ขอขอบคุณเพื่อนในสถาบันและเพื่อนต่างสถาบันที่ร่วมฝึกงาน ที่คอยเป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เขียนตลอดมา จนรายงานฝึกงานสำเร็จลุล่วงไปได้ในที่สุด

อานนท์ นาคมินทร์

คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ (ญี่ปุ่น)

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2556

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
บทสรุป	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
รายการตาราง	ณ
รายการภาพประกอบ	ญ

บทที่

1. บทนำ	
1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	1
1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการขององค์กร	2
1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร	4
1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	4
1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา	5
1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	5
1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน	5
1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน	5

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

2. ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.1 ทฤษฎีเรื่องมารยาทคนญี่ปุ่น	6
2.2 ทฤษฎี PDCA	9
2.3 ทฤษฎี โฮเรนโซ Hourenso	12
2.4 ทฤษฎี Procedure of work	14
2.5 ทฤษฎี Customer focus	15
2.6 ทฤษฎี Service mind	16
2.7 ทฤษฎี การจัดการความรู้	18

3. แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 แผนงานการปฏิบัติงาน	19
3.2 รายละเอียดงานที่ปฏิบัติในการฝึกงาน	20
3.3 ขั้นตอนการทำรายงาน	23
3.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติในการฝึกงาน	25

4. สรุปผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่าง ๆ

4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน	30
------------------------------	----

5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน	34
5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา	34
5.3 ข้อเสนอแนะจากการฝึกงาน	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เอกสารอ้างอิง	36
ภาคผนวก	
ก. คู่มือวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรแบบญี่ปุ่น	37
“ One day in a life of an employee in a Japanese office ”	
ประวัติผู้จัดทำ	39



รายการตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ตารางแผนงานการปฏิบัติงาน	17
3.2 ตารางแผนการจัดซื้อกิจกรรมและดำเนินงาน	20
3.3 ขั้นตอนการจัดทำเรื่องวัฒนธรรมและมารยาทการทำงานในองค์กรแบบญี่ปุ่น	23

รายการภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1.1	สถานที่ตั้งของธนาคารแห่งประเทศไทย - มิตรบุษิณี ยูเอฟเจ จำกัด
1.2	อาคารสำนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย - มิตรบุษิณี ยูเอฟเจ จำกัด
1.3	Organization Chart
2.1	การไถ่ค้ำในแบบต่าง ๆ
2.2	วงจรของระบบ PDCA
2.3	ขั้นตอนการทำงาน
3.1	ผู้ปฏิบัติงานงานสงกรานต์
3.2	ตัวอย่างของกลุ่มประกอบภาพการ์ตูน
3.3	ภาพบรรยากาศงานอบรมเรื่อง “ Building Effective Communication ”
4.1	การทำการสอนเกี่ยวกับมารยาทและวัฒนธรรม

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ธนาคารแห่งโตเกียว มิตซูบิชิ - ยูเอฟเจ จำกัด สาขากรุงเทพฯ

ก่อตั้ง : 1 มกราคม พ.ศ. 2549

ที่อยู่ : อาคารहरिनทร 54 ถ.สาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
10500 โทร : 0 - 2266 - 3011 โทรสาร : 0 - 2266 - 3054 - 55



ภาพที่ 1.1 แผนที่ตั้ง ธนาคารแห่งโตเกียว - มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด สาขากรุงเทพฯ

1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ

ธนาคารแห่งโตเกียว - มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด สาขากรุงเทพฯ เป็นหนึ่งสาขาของ The Bank of Tokyo - Mitsubishi UFJ, Ltd. ในเครือของ Mitsubishi UFJ Financial Group. ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่ติดอันดับ 1 ใน 10 ของโลก ในประเทศไทยธนาคารฯก่อตั้งมากกว่า 50 ปี ให้บริการทางด้วยธุรกิจพาณิชย์ ให้กับลูกค้าบริษัทญี่ปุ่น ไทย และอื่น ๆ

วิสัยทัศน์ของธนาคารแห่งโตเกียว - มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด สาขากรุงเทพฯ

“ เป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ได้รับความนิยมเชื่อถือมากที่สุดในโลก ”

1. ร่วมกันทำงานเพื่อให้เหนือกว่าความคาดหมายของลูกค้า
มุ่งมั่นที่จะเข้าใจ และตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า รักษาความเป็นมืออาชีพ จากการประสานความแข็งแกร่งในหลาย ๆ ด้าน
2. ให้การสนับสนุนที่น่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอจากลูกค้า
ให้ความสำคัญสูงสุดในการรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจให้มั่นคงและยั่งยืน รักษาองค์กรให้แข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพ เป็นมืออาชีพ และตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว
3. ขยายและเสริมสร้างความแข็งแกร่งและศักยภาพ ในการดึงดูดฐานลูกค้าของเราทั่วโลก
ใช้ข้อได้เปรียบด้านความแข็งแกร่งและศักยภาพ ในการดึงดูดฐานลูกค้าของเราทั่วโลก ปรับตัวอย่างรวดเร็วกับความเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก ที่อาจมีผลกระทบต่อความต้องการของลูกค้า

พันธกิจของธนาคารแห่งโตเกียว - มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด สาขากรุงเทพฯ

“ เป็นรากฐานแห่งความแข็งแกร่ง มุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตอบแทนสังคม และส่งเสริมการเจริญเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนเพื่อโลกที่ดีกว่า ”



ภาพที่ 1.2 ด้านหน้าธนาคารแห่งโตเกียว - มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด สาขากรุงเทพ ฯ

ปรัชญาของธนาคารแห่งโตเกียว - มิทซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด สาขากรุงเทพ ฯ

1. การยึดมั่นในคุณธรรมและความรับผิดชอบ

มุ่งมั่นที่จะผูกความเสมอภาค โปร่งใสและจริงใจ มีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและสังคมโดยรวม สร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนต่อพันธมิตร และตอบแทนกับสังคม

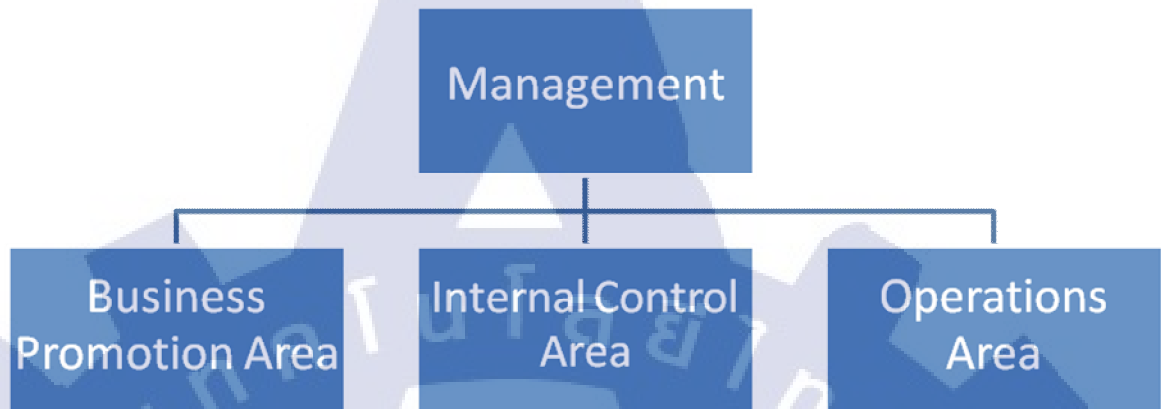
2. ความเป็นมืออาชีพและการทำงานเป็นทีม

เคารพความหลากหลายของพนักงานของเรา และปลูกฝังทัศนคติในการทำงานเป็นทีมเพื่อความเป็นมืออาชีพ

3. ความท้าทายเพื่อการเจริญเติบโต

ปรับมุมมองที่เป็นสากลเพื่อตอบสนองต่อแนวโน้มและโอกาสสำหรับการเจริญเติบโต และคงไว้สำหรับสถานที่ทำงานที่ตอบสนองและทันสมัย

1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร



ภาพที่ 1.3 แผนผังองค์กร ธนาคารแห่งประเทศไทย - มิตรubishi ยูเอฟเจ จำกัด สาขากรุงเทพฯ

1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย คือ นักศึกษาฝึกงานฝ่ายฝึกอบรม แผนกทรัพยากรบุคคล

หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย คือ

1. จัดเตรียมห้องให้พร้อมสำหรับการฝึกอบรม
2. บันทึกข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานลงในระบบ
3. นำเสนอเรื่อง “มารยาททางธุรกิจแบบญี่ปุ่น” ให้กับเพื่อนนักศึกษาฝึกงานจากมหาวิทยาลัยอื่น ๆ
4. ลงบันทึก และตรวจข้อมูลการทำค่าล่วงเวลาของพนักงาน ในฝ่ายเงินเดือน

1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

ที่ปรึกษา : นางสาว นุชยา ศิลาณิล

ตำแหน่งงาน : พนักงานอาวุโส ฝ่ายฝึกอบรม แผนกทรัพยากรบุคคล

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

17 มีนาคม 2557 ถึง 17 พฤษภาคม 2557

1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน

1. เรียนรู้และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการด้านฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร
2. เรียนรู้ถึงวัฒนธรรมการทำงานกับคนญี่ปุ่น

1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับการปฏิบัติงาน

1. เรียนรู้ระบบการวางแผนฝึกอบรมตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงาน และการติดตามสรุปผลการดำเนินงาน และสามารถนำไปใช้และพัฒนาสถาบัน หรือองค์กรของตนต่อไป
2. เรียนรู้ในเรื่อง Japanese Business Manner & Culture และสามารถวางตัวในองค์กรได้ยังเหมาะสมอีกทั้งสามารถนำความรู้ไปสอน ให้กับเพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่น ๆ ได้

บทที่ 2

ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.1 มารยาทคนญี่ปุ่น

ในสังคมการทำงานของคนญี่ปุ่นนั้นนอกจากจะต้องเป็นคนเอาการเอางาน ขยันขันแข็ง ตรงต่อเวลา และมีความรับผิดชอบแล้ว “มารยาททางธุรกิจ” เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการประเมินผลการทำงานของพนักงานในบริษัทญี่ปุ่น ถึงแม้ว่ายุคสมัยจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรก็ตาม คนญี่ปุ่นก็ยังคงรักษามารยาททางธุรกิจกันอย่างเข้มงวด เพื่อรักษาความมีระเบียบวินัยในการทำงาน และสาเหตุใหญ่อีกข้อหนึ่งก็คือทางด้านธุรกิจนั้น ญี่ปุ่นจะถือว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานที่จะต้องมีการติดต่อลูกค้าเป็นประจำ จะต้องรักษามารยาททางธุรกิจอย่างเคร่งครัดเพื่อไม่ให้เสียภาพพจน์ของบริษัท ปัจจุบันคนไทยจำนวนไม่น้อยที่ทำงานเป็นพนักงานประจำในบริษัทญี่ปุ่น อาจต้องมีการติดต่อธุรกิจกับคนญี่ปุ่น ดังนั้นการเรียนรู้และทำความเข้าใจในมารยาททางธุรกิจของคนญี่ปุ่นก็จำเป็นที่จะเป็นสิ่งที่รู้ไว้ก็ไม่เสียหาย และถ้าสามารถนำมาใช้ปฏิบัติจริงได้ ก็จำเป็นประโยชน์ต่อตัวเราไม่ใช่น้อย

2.1.1 การใช้ภาษากับระดับความสัมพันธ์ สังคมของคนญี่ปุ่นเป็นสังคมที่ให้ความสำคัญต่อกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มโดยมีสถานที่ที่เป็นตัวบ่งบอกคนที่อยู่อาศัยในที่เดียวกันหรือทำงานในที่เดียวกันนั้นถือว่าเป็นพวกเดียวกันเรียกว่า (อุชิ) และสำหรับคนที่อยู่ต่างสถานที่ต่างบริษัท ต่างประเทศจะถือว่าเป็นคนนอกหรือคนอื่นเรียกว่า (โซโตะ) คนญี่ปุ่นจะใช้ภาษาและการปฏิบัติตนที่แตกต่างไปจากต่อกันที่อยู่ในสังกัดเดียวกัน โดยจะใช้ภาษาที่สุภาพและการถ่อมตนกับผู้ที่เป็นผู้อื่น แม้ว่าตนเองจะรู้สึกยกย่องคน ๆ นั้นก็ตาม การใช้ภาษาของคนญี่ปุ่นเป็นสิ่งที่ช่วยให้เราเห็นลักษณะความสัมพันธ์ของคนญี่ปุ่นในสังคมได้ว่าผู้ที่สนทนามีความสัมพันธ์กันอย่างไร ใครอาวุโสกว่าใครหรือสนิทสนมกันแค่ไหนเป็นกลุ่มเดียวกันหรือคนละกลุ่มเป็นผู้หญิงหรือผู้ชาย

2.1.2 วิธีการตอบปฏิเสธของคนญี่ปุ่นที่มีลักษณะเฉพาะ ในการคบหากัน คนญี่ปุ่นจะให้ความสำคัญต่อ “ความสอดคล้องกันกลมกลืนกัน” ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลเป็นอย่างยิ่ง และด้วยเหตุนี้ คนญี่ปุ่นจึงไม่ชอบที่จะทำให้เกิดรอยร้าวในความสัมพันธ์เพราะการปฏิเสธอย่างชัดเจน เช่น เมื่อจะปฏิเสธคำเชิญชวนหรือคำแนะนำ จะเลี่ยงไปตอบด้วยการพูดว่า “chotto...” ซึ่งก็คือ “ออกจะ...” แล้วก็ละไว้ในฐานที่เข้าใจว่า “ไม่สะดวก” คำว่า “chotto” ไม่ได้ใช้เฉพาะในการเรียกความสนใจเท่านั้น แต่ยังใช้ในเวลาที่อยากจะปฏิเสธด้วย เป็นสำนวนที่สะดวกมากแม้แต่ในสถานการณ์เกี่ยวกับธุรกิจ สำนวนอื่น ๆ ก็ใช้บ่อย เช่น ในกรณีที่จะปฏิเสธข้อเจรจาทางธุรกิจกับคู่เจรจา สำนวนที่ใช้บ่อยคือ “kento shitemimasu” ซึ่งมีความหมายว่า “จะลองพิจารณาดู” แต่จริง ๆ แล้ว มีความหมายว่า “กรุณาอย่าคาดหวังการตอบรับ” รวมอยู่ด้วย

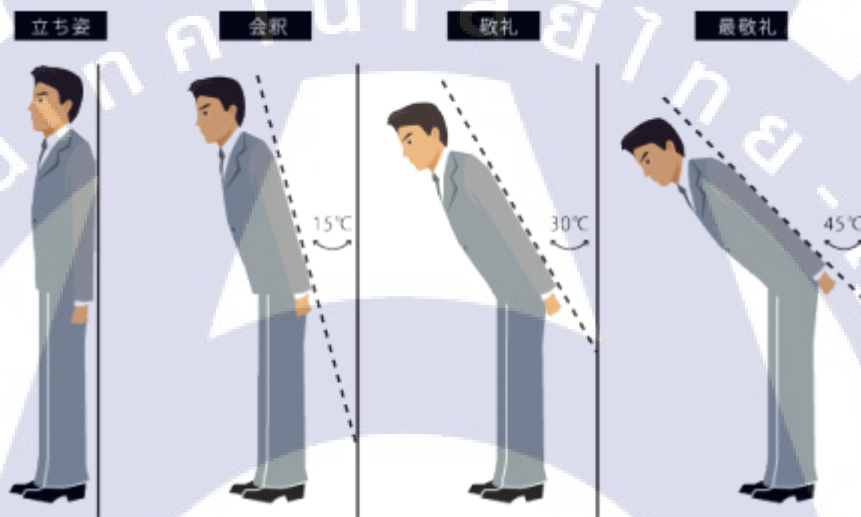
2.1.3 การโค้ง การโค้งในภาษาญี่ปุ่นเรียกว่า “Rei” (れい / เร) หรือ “Ojigi” (おじぎ / โอจิกิ) ชาวญี่ปุ่นไม่นิยมไหว้แบบคนไทย หรือจับมือแบบชาวต่างชาติ แต่จะนิยมโค้งแทนในเวลาที่เป็นเวลา ประเพณีการโค้งของคนญี่ปุ่นนับว่าซับซ้อนพอควร เช่น การโค้งควรจะทำเพียงไรและโค้งได้นานเท่าไร หรือโค้งเป็นจำนวนกี่ครั้ง และโค้งในโอกาสอะไร เช่น ผู้อาวุโสก็ให้ลึก แต่ถ้าวัยรุ่นเท่ากัน โค้งพองาม นอกจากโค้งเวลาพบกันหรืออำลาจากกันแล้ว สามารถโค้งเมื่อต้องการขอบคุณ

การโค้งคำนับของคนญี่ปุ่นที่ถูกต้อง จะต้องเริ่มจากการยืดอกหลังให้เหยียดตรง วางมือในตำแหน่งที่ถูกต้อง แล้วค่อย ๆ โน้มตัวลง โดยพื้นฐานแล้วระดับของการโน้มตัวจะแบ่งเป็น 3 ระดับ จะใช้ระดับไหนก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และความอาวุโสของผู้ที่เราโค้งคำนับ

1. การโค้งคำนับเมื่อทักทายกัน โดยจะโน้มตัวลงทำมุมประมาณ 15 องศา
 - ทักทายเพื่อนร่วมงาน เจ้านาย เวลาออกบริษัท
 - เมื่อเวลาเดินสวนกับเจ้านาย ผู้บริหารที่ทำงาน
 - ใช้เพื่อเป็นการขออนุญาตเข้า หรือ ออกจากห้องสัมภาษณ์
2. การโค้งทำความเคารพทั่วไป โดยจะโน้มตัวบน ลงทำมุมประมาณ 30 องศา
 - เมื่อไปเยี่ยมเยียน รับ หรือ ส่ง ลูกค้า
 - ใช้ทำความเคารพผู้ทำการสัมภาษณ์งาน เมื่อเรายืนอยู่ตรงหน้าผู้ทำการสัมภาษณ์
 - เมื่อพบลูกค้า ทักทายหัวหน้า หรือกำลังจะเข้า หรือออกจากบริษัท

3. การโค้งทำความเคารพแบบนอบน้อม โดยจะโน้มตัวลงทำมุมประมาณ 45 องศา ใช้ในพิธีสำคัญ 4 พิธี ได้แก่ พิธีฉลองการเข้าวัยรุ่น พิธีแต่งงาน พิธีศพ และพิธีเซ่นไหว้บรรพบุรุษ แต่โดยปกติจะใช้ในสถานการณ์ดังนี้

- ใช้เมื่อขอบคุณ หรือ ขอโทษขอโพย
- เมื่อสัมภาระงานเสร็จ หลังจากที่เราได้ลุกขึ้นจากเก้าอี้แล้ว ก็ให้โค้งคำนับแบบนอบน้อม แก่ผู้ที่ทำการสัมภาระเรา และนี่ก็คือรูปแบบพื้นฐานของการโค้งคำนับแบบญี่ปุ่นที่ได้รับการยอมรับจากนานาชาติว่า เป็นการทักทายที่แสดงออกถึงความสุภาพ นอบน้อม และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่ได้รับการโค้งคำนับนั้น



ภาพที่ 2.1 การโค้งคำนับในแบบต่าง ๆ

TNI

2.2 ความหมายของ PDCA

PDCA คือ วงจรบริหารงานคุณภาพ เป็นวงจรที่คิดค้นโดยวอลท์เตอร์ ชิวฮาร์ต (Walter Shewhart) ผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรมและต่อมาวงจรนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้นเมื่อ เอ็ดเวิร์ด เดมมิง (W. Edward Deming) ปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพเผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดียิ่งขึ้น และช่วยค้นหาปัญหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยพนักงานเอง จนวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “วงจรเดมมิง” ต่อมาพบว่าแนวคิดในการใช้วงจร PDCA นั้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกกิจกรรม จึงทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก PDCA เป็นอักษรนำของศัพท์ภาษาอังกฤษ 4 คำ

P : Plan = การวางแผน

D : Do = ปฏิบัติตามแผน

C : Check = ตรวจสอบ / ประเมินผลและนำผลประเมินมาวิเคราะห์

A : Action = ปรับปรุงแก้ไขดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน

การนำกระบวนการ PDCA ไปประยุกต์ใช้ในการทำแผนเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายในการประกันคุณภาพขององค์กร

2.2.1 Plan (วางแผน)

หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อ ที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อาจประกอบไปด้วย การกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน วางแผนการจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการและกำหนดงบประมาณที่จะใช้ การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะการดำเนินงาน การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

การวางแผนมีดังนี้คือ

- วัตถุประสงค์เหมาะสม และสอดคล้องกับแผนของพันธกิจหรือไม่
- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบหรือไม่ (รายบุคคล / แผนก)
- ระยะเวลาดำเนินการที่กำหนดไว้เหมาะสมหรือไม่
- งบประมาณที่กำหนดเหมาะสมหรือไม่
- มีการเสนอเพื่อขออนุมัติก่อนดำเนินการหรือไม่

2.2.2 Do (ปฏิบัติตามแผน)

หมายถึง การดำเนินการตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างที่รองรับการดำเนินการ จะต้องมีการดำเนินการดังนี้

- มีการกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการหรือไม่
- มีผู้รับผิดชอบดำเนินการ ได้ตามกำหนดหรือไม่
- มีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องมากน้อยเพียงใด
- สามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดได้หรือไม่
- สามารถดำเนินการได้ตามงบประมาณที่กำหนดไว้หรือไม่

2.2.3 Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน)

การประเมินแผน อาจประกอบด้วย การประเมิน โครงสร้างที่รองรับการดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของการดำเนินงานตามแผนที่ตั้งไว้ โดยในการประเมินดังกล่าวสามารถทำได้เอง โดยคณะกรรมการที่รับผิดชอบแผนการดำเนินงานนั้น ๆ ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการอีกชุดมาประเมินแผน หรือไม่จำเป็นต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมิน ที่ยุ่งยากซับซ้อน การตรวจสอบจะมีวิธีประเมินการดำเนินการดังนี้

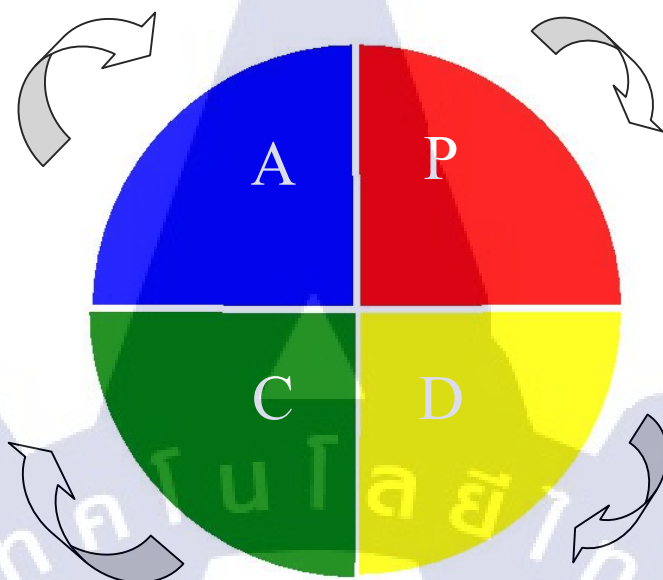
- ได้มีการกำหนดวิธี / รูปแบบการประเมินหรือไม่
- มีรูปแบบของการประเมินเหมาะสมหรือไม่
- ผลของการประเมินตรงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่
- มีข้อดี / จุดแข็ง ของการดำเนินการหรือไม่

2.2.4 Act (ปรับปรุงแก้ไข)

หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อาจประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่า มีโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุง หรือพัฒนาสิ่งที่อยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ไปอีก และสังเคราะห์รูปแบบ การดำเนินการใหม่ที่เหมาะสม สำหรับการดำเนินการ ในปีต่อไป โดยจะมีวิธีการปรับปรุงดังนี้

- มีการระดมสมองเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา / จุดอ่อนที่ค้นพบ
- มีการระดมสมองเพื่อหาทางเสริมข้อดี / จุดแข็งมากขึ้น
- มีการนำผลที่ได้จากการระดมสมอง เสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพของคณะเพื่อพิจารณาสำหรับใช้วางแผนครั้งต่อไป
- กำหนดกลยุทธ์ในการจัดทำแผนครั้งต่อไป
- กำหนดผู้รับผิดชอบไปดำเนินการจัดทำแผนครั้งต่อไป

TNI



ภาพที่ 2.2 วงจรของระบบ PDCA

2.3 กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วย HOURENSO

ประเทศญี่ปุ่นถือว่า Hourensou เป็นแนวการบริหารที่จำเป็นที่พนักงานทุกระดับจะต้องถือปฏิบัติตามระดับความรับผิดชอบ ตามโครงสร้างขององค์กร ประกอบด้วย ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้จัดการส่วน ผู้จัดการแผนก หัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน การนำ Hourensou มาใช้ในการปฏิบัติงานจะแตกต่างกัน ตามสมรรถนะมาตรฐานของตำแหน่งที่ต้องการ (Core Competency)

ในภาษาญี่ปุ่น การรายงาน การสื่อสาร และการปรึกษา เรียกว่า โฮเรนโซ (HOURENSO) ซึ่งเป็นตัวแรกของคำเต็มถ้าเรียกเต็ม ๆ จะเรียกดังนี้

2.3.1 Houkouku 報告 (ほうこく) อ่านว่า โฮโคคุ แปลว่า รายงานสิ่งที่ทำได้ทำไป คือ การรายงานผลการปฏิบัติงานในหน้าที่งานประจำ งานโครงการงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ ด้วยความสมัครใจ โดยรายงานทันทีตามความเป็นจริง ตามคำสั่งและรายงานในสิ่งที่ตนคิดได้ ทั้งนี้ให้มีการรายงานทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อยก็ตาม ถ้ารายงานแล้วหัวหน้าไม่สั่งงานหรือตัดสินใจแก้ปัญหา จะถือว่าหัวหน้าต้องรับผิดชอบ แต่ในทางตรงกันข้าม หากไม่มีการรายงานจากพนักงานให้ทันการ นอกจากจะมีความผิดที่ไม่รายงานแล้ว หัวหน้าซึ่ง

รับผิดชอบต้องร่วมรับผิดชอบด้วย เพราะถือว่าผลงานหรือความผิดของลูกน้องคือผลงานหรือความรับผิดชอบของหัวหน้างานด้วย

2.3.2 Renraku 連絡 (れんらく) อ่านว่า เรนระคุ คือการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง หรือประสานงาน ในลักษณะการมีข้อมูลร่วมกัน การแบ่งปันข้อมูล การสื่อความหมาย ความรู้สึกจากข้อเท็จจริง ด้วยช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่เหมาะสมระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายในปฏิภาณการนั้น ๆ

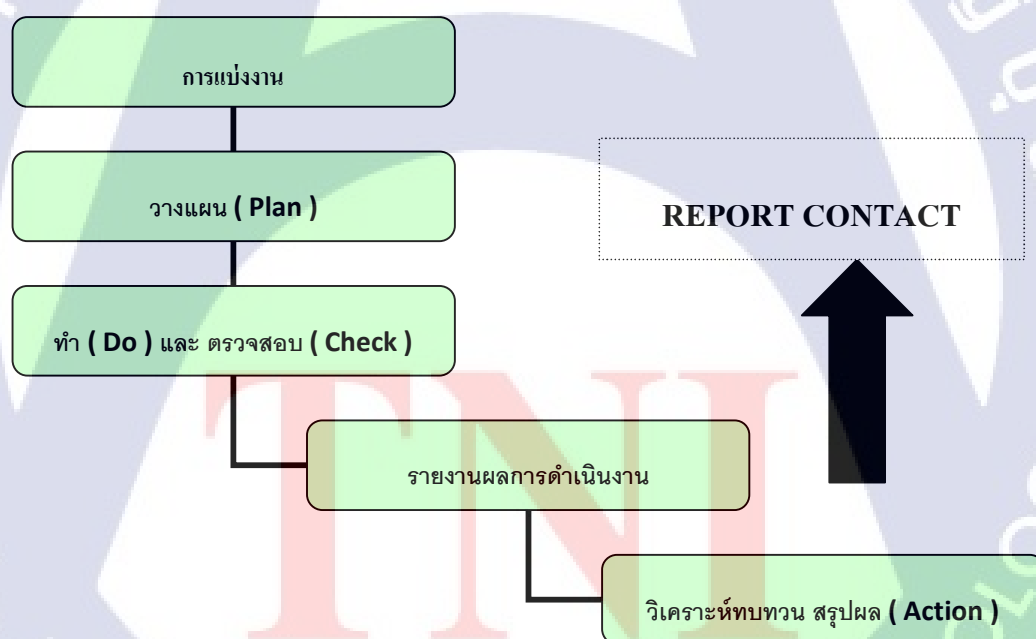
บริษัทญี่ปุ่นถือว่า การติดต่อสื่อสาร ประสานงาน หรือการแจ้งข้อมูลร่วมเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกระดับ ต้องติดต่อ สื่อสารให้หัวหน้าโดยตรงหรือผู้ร่วมงานทราบในทุกเหตุการณ์ ซึ่งหากเมื่อเกิดสิ่งผิดปกติแล้วไม่มีการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน หรือล่าช้าจนเป็นปัญหาที่แก้ไขได้ยาก พนักงานที่เกี่ยวข้องจะถูกเชิญมาสอบสวนหาสาเหตุว่าเป็นเพราะเหตุใด โดยไม่มีการประนีประนอมและอ้างกับหัวหน้าว่าไม่อยู่ไม่ได้ เพราะถือเป็นหน้าที่ที่ต้องหาวิธีการติดต่อสื่อสารประสานงานให้ได้ สืบเนื่องจากช่องทางการสื่อสารในปัจจุบันมีเครื่องมืออุปกรณ์การสื่อสารหลายช่องทาง ดังนั้น เจ้าหน้าที่ต้องสามารถใช้สื่อใดก็ได้ เพราะเมื่อติดต่อได้ทันทีที่ปัญหาอาจไม่เกิดขึ้น โดยมีวิธีการสื่อสารเช่น

1. การสื่อสารโดยการรายงานความก้าวหน้า เพื่อให้หัวหน้าทราบและพร้อมให้การช่วยเหลือและสนับสนุนในงานที่ได้รับมอบหมาย ในระหว่างการทำงาน
2. ติดต่อสื่อสาร ประสานงาน หรือแจ้ง ทันทีที่ได้รับข้อมูลใหม่หรือมีข่าวสารเพิ่มเติม โดยเลือกเครื่องมือในการสื่อสารที่เหมาะสม ให้หัวหน้าได้รับรู้ทุกเหตุการณ์ทันที โดยเฉพาะเป็นเรื่องสำคัญ ไม่ควรแจ้งทางโทรศัพท์ แต่ให้รายงานหัวหน้าโดยตรง ยกเว้นอยู่นอกบริษัทจึงสามารถรายงานทางโทรศัพท์ก่อน แล้วจึงไปเล่ารายละเอียดที่หัวหน้าโดยตรงทันทีเมื่อกลับถึงบริษัท

2.3.3 Soudan 相談 (そうだん) อ่านว่า โซดัน แปลว่า การปรึกษา หมายถึง พนักงานทุกระดับในองค์กรเมื่อมีปัญหาการทำงาน และยังไม่แน่ใจว่าควรดำเนินการอย่างไร โดยหลักการแล้วพนักงานผู้นั้นต้องขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานเพื่อให้ได้ข้อมูลสรุปแนวปฏิบัติ โดยเร็ว และทันการ เมื่อได้รับคำปรึกษาไปปฏิบัติแล้วผู้ได้รับคำปรึกษาต้องตระหนักเสมอว่า ต้องรายงานในสิ่งที่ได้ปฏิบัติให้หัวหน้าหรือผู้ให้คำปรึกษาทราบทุกขั้นตอน เพื่อจะได้ ประเมินผล และอาจมีข้อเสนอให้ปรับปรุง กลยุทธ์นี้มีจุดมุ่งหมายให้พนักงานทุกระดับ เปิดใจ พร้อมที่จะเรียนรู้จากผู้อื่น เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ได้ถูกต้องและรวดเร็วทันการ แต่ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าพนักงานจะไม่ละเอียด ไม่คิดหาแนวทางการทำงานของตนเอง มุ่งแต่จะ ถามจากหัวหน้า ไม่ใช่ความคิดเห็น

2.4 Procedure of Work ขั้นตอนการทำงาน

ขั้นตอนการทำงานมักจะคล้าย ๆ กันทั้งของพนักงานใหม่และพนักงานเดิมที่มี ประสบการณ์



ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการทำงาน (Work Procedure)

2.5 Customer Focus (การมุ่งเน้นลูกค้า)

การทำให้องค์กรเข้มแข็งและมีความสามารถในการแข่งขันได้นั้น คือการสร้างโอกาสให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่องค์กรชั้นนำ นิยมปฏิบัติเพื่อกิจการนี้คือการให้ลูกค้าหรือตลาดเป็นศูนย์กลางของการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กร (Customer / Market Driven Companies) ซึ่งก็คือการตระหนักถึงความสำคัญของการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus) นั่นเอง หมายความว่าองค์กรต้องสามารถรู้ได้ถึงความต้องการ (Needs) ของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและในอนาคต และสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการนั้น ได้เป็นอย่างดี ผลที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการหรือเกินไปกว่าความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้าเองแล้ว ก็คือ ความพึงพอใจ (Satisfaction) แต่ในปัจจุบัน การที่องค์กรสามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะรักษาลูกค้าเก่าไว้ จึงจำ เป็นที่องค์กรต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Relationships) ควบคู่ไปด้วย เช่น การให้ความสะดวกและความรวดเร็วแก่ลูกค้าทั้งด้านสินค้าหรือบริการและรวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การมีระบบรับฟังและดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น การดำเนินการเช่นนี้จะทำให้ความสัมพันธ์กับลูกค้าแน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดี (Loyalty) ที่จะซื้อสินค้าหรือบริการซ้ำ ซึ่งนอกจากจะช่วยรักษฐานลูกค้าเก่าแล้ว ยังอาจช่วยสร้างโอกาสของการมีลูกค้าใหม่ด้วย

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

2.6 Service Mind การมุ่งเน้นลูกค้า

ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ลูกค้าเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณที่มีต่อลูกค้าให้สมกับที่เป็นพนักงานบริการลูกค้า โดยคำว่า Service Mind สามารถแยกออกเป็น 11 คำตามตัวอักษร ได้ดังนี้

คำว่า “ เซอร์วิซ (Service) ” หรือบริการ

- **S (Smile)** ยิ้มแย้มเข้าไป เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดี ๆ เวลาเข้ามาใช้บริการจากเรา ฝึกยิ้มบ่อย ๆ โดยฝึกยิ้มกับกระจก เวลาพูดให้มองกระจกไปด้วย ยิ้มไปเพื่อให้เกิดรอยยิ้มในน้ำเสียง แม้ไม่ได้เห็นหน้ากันก็สามารถรับรู้ได้ว่าคนพูดกำลังยิ้มอยู่
- **R (Rapidness)** รวดเร็วและมีคุณภาพ ยุคนี้ทุกอย่างต้องรีบเร่งแข่งขันกัน ใครให้บริการได้รวดเร็วทันใจกว่าย่อมได้เปรียบ
- **V (Value)** ไม่ว่าจะทำอะไรต้องคำนึงถึงมูลค่าเพิ่มด้วย ทำอย่างไรให้บริการของเราเกิดคุณค่าสูงสุด ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และปรารถนาจะกลับมาใช้บริการอีก และจะอย่างไรจึงจะปรับเปลี่ยนในงานในส่วนของเราให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ
- **I (Impression)** ทำช่วงเวลาแรกพบให้น่าประทับใจมากที่สุด ดูแลในเรื่องบุคลิก การแต่งกายให้สะอาด สุภาพ ถูกกาลเทศะ คู่มือในภาพรวม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจตั้งแต่แรกพบ
- **C (Courtesy)** ความสุภาพอ่อนโยนทำให้ผู้ที่พบเห็นหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รู้สึกประทับใจในความอ่อนน้อมถ่อมตน สำหรับคนไทยการยกมือไหว้ เป็นมารยาทอันงดงามที่จะทำให้ผู้ใหญ่เกิดความรักใคร่เอ็นดู
- **E (Endurance)** ความอดทน จำเป็นมากสำหรับงานบริการ เพราะลูกค้ามีหลากหลายรูปแบบ บางคนมาแบบอารมณ์ร้อน เราก็ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ เอน้ำเย็นเข้าลูบ จะช่วยผ่อนหนักให้เป็นเบาได้

คำว่า “ มายด์ (Mind) ” หรือจิตใจ

- **M (Make believe)** การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม ทำให้คนเรามีความสุข เชื่อในงานที่ทำ มีความสุขและรักในงานบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด ลูกค้าได้รับสิ่งที่ดีที่สุดจากเรา
- **I (Insist)** ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ ไม่ว่าจะเจออุปสรรคปัญหาสักกี่ครั้ง ก็ไม่ท้อถอย แม้เจอลูกค้าตำหนิ ต่อว่า หรือลูกค้าเอาแต่ใจ ก็ต้องอดทน และจะประสบความสำเร็จในที่สุด
- **N (Necessitate)** เพราะลูกค้าคือคนสำคัญ และต้องการได้รับการดูแลจากเราเป็นอย่างดี เราต้องทำให้ลูกค้าทุกคนเป็นคนพิเศษ ไม่แบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชัง
- **D (Devote)** อุทิศตนให้กับงานที่ทำทุ่มเททำงานด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มที่ สักวันก็จะมีให้เห็นความตั้งใจจริงของเรา ลูกค้ารัก เพื่อนร่วมงานชื่นชอบ เจ้านายชื่นชม

ทั้ง 11 คุณสมบัติของ Service Mind ที่กล่าวมานี้ คือ หัวใจของงานบริการที่คนทำงานบริการพึงมี เพื่อการเป็นพนักงานบริการลูกค้าที่ดี สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าเมื่อเข้ามาใช้บริการจากคุณ และเมื่อคุณสามารถมัดใจลูกค้าไว้ได้ คุณก็จะได้ลูกค้าที่ภักดี และไม่เปลี่ยนใจจากคุณไปไหน

TNI

TAHITI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

2.7 ความหมายของการจัดการความรู้ (Knowledge Management – KM)

2.7.1 Cristina Evans (2554 : 46) ให้ความหมายของการจัดการความรู้ (Knowledge Management – KM) ว่า “ กระบวนการที่เราใช้ในการเปลี่ยนบทเรียนที่ได้รับ (ที่อยู่ในตัวบุคคล) ให้เปลี่ยนเป็นข้อมูลสารสนเทศที่คนอื่น ๆ ในองค์กรสามารถใช้ได้ ไม่ใช่เฉพาะการทำธุรกิจปัจจุบันให้ดีขึ้นเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับแนวทางธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อให้ได้รับชัยชนะในตลาด ”

2.7.2 Vanessa Giannos (2002 : 48) ให้ความหมายของการจัดการความรู้ (Knowledge Management – KM) ว่า “ การทำให้แน่ใจว่าสิ่งที่เกิดการเรียนรู้ได้ถูกแบ่งปันให้กับผู้อื่นภายในองค์กร ”

การจัดการความรู้ หมายถึง การนำความรู้ ประสบการณ์ หรือความสามารถที่อยู่ในตัวบุคคลออกมาทำให้เป็นรูปธรรม และสามารถสื่อออกมาให้ผู้อื่นสามารถเข้าใจได้ เพื่อแบ่งปันความรู้ในตัวบุคคลหนึ่งไปยังหลายบุคคลได้ง่ายขึ้น เช่น การจัดทำเอกสารความรู้ จากการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานนั้น ๆ หรือ วิธีการทำงานนั้น ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะรวบรวมจากความรู้จากประสบการณ์ของตนเองและบุคคลอื่น ๆ มารวมไว้เป็นหนึ่งเดียว และทำการสรุป วิเคราะห์ และทำออกมาให้เป็นรูปธรรม เพื่อง่ายต่อการเรียนรู้ของพนักงานเข้าใหม่ หรือพนักงานเดิมที่ยังขาดทักษะ ซึ่งเป็นการจัดการเรียนรู้เพื่อเรียนรู้ด้วยตนเอง

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทที่ 3

แผนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 แผนการฝึกงาน

แผนงานการปฏิบัติงาน ณ ธนาคารแห่งประเทศไทย - มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด สาขากรุงเทพฯ
ได้ดำเนินการในระยะเวลา 2 เดือน ดังตาราง

แผนการฝึกงาน

17 มีนาคม - 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2557

รายการ	เดือนที่ 1				เดือนที่ 2				
	มี.ค. 17-21	มี.ค. 24-28	เม.ย. 1-4	เม.ย. 8-11	เม.ย. 16-18	เม.ย. 21-25	เม.ย. 28- พ.ค. 2	พ.ค. 6-9	พ.ค. 12-16
1. เรียนงานในส่วนของการอบรม และทำความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานกับองค์กรแบบญี่ปุ่น									
2. วางแผนการจัดทำองค์ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม									
3. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย (ถ้ามี)									
4. สอดสัมภาษณ์กับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์									

ตารางที่ 3.1 ตารางแผนงานการปฏิบัติงาน

ในการฝึกงานและศึกษากระบวนการทำงานฝ่ายฝึกอบรมของ ธนาคารแห่งประเทศไทย ฯ สาขา กรุงเทพฯ ในระยะเวลาประมาณ 2 เดือน โดยดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงานในการฝึกงาน เป็นแนวทางในการปฏิบัติให้สามารถเป็นไปตามลำดับขั้นตอนตามแผนที่วางไว้ และบรรลุ วัตถุประสงค์ในการฝึกงานในครั้งนี้ โดยประกอบส่วนงานหลัก ดังนี้

1. ศึกษาการใช้เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน
2. ศึกษาขั้นตอนการเตรียมการฝึกอบรม
3. ศึกษาวิธีการจัดห้องอบรม การจัดอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. ศึกษาแผนผังองค์กร
5. วางแผนทำ Project สำหรับการอบรมพนักงานใหม่และนักศึกษาฝึกงานในเรื่อง มารยาทและวัฒนธรรมในองค์กรแบบญี่ปุ่น
6. ศึกษาวิธีการทำงานในส่วนของฝ่ายเงินเดือน การใช้โปรแกรมเฉพาะ การตรวจ ค่าล่วงเวลา การคำนวณค่าล่วงเวลา
7. งานที่ได้รับมอบหมายอื่น ๆ

3.2 รายละเอียดงานที่นักศึกษาปฏิบัติในการฝึกงาน

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายคือ การเรียนรู้งานใน ฝ่ายฝึกอบรม แผนกทรัพยากรบุคคล ช่วงแรกที่ได้ไปปฏิบัติงาน ได้รับมอบหมายในส่วนของการจัดทำ เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง Building Effective Communication ซึ่งเกี่ยวกับการวิเคราะห์ ตัวตนของตนเองและเปรียบเทียบกับสี และช่วยจัดห้องสำหรับทำการฝึกอบรมในบางครั้ง บางคราว ในทุก ๆ วันจะได้รับมอบหมายงานประจำวันคือ อ่านข่าวเศรษฐกิจภาษาอังกฤษ เป็น ภาษาไทย ซึ่งงานโดยส่วนใหญ่ของข้าพเจ้าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องวัฒนธรรมและมารยาทการทำงาน ในองค์กรแบบญี่ปุ่น

1. การปฏิบัติงานในฝ่ายฝึกอบรม

ศึกษากระบวนการทำงานฝ่ายฝึกอบรม ซึ่งโดยรวมจะเน้นการกำหนดหัวเรื่องในการอบรม การอ้างอิงทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เป็นหลักในการฝึกอบรม ตลอดจนประเมินผลหลังจากการอบรมกับบุคลากรภายในองค์กร การจัดเตรียมสถานที่ในการอบรม ศึกษาการใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน และการเข้าร่วมฝึกอบรม

1.1 การใช้เครื่องใช้สำนักงาน โดยได้รับมอบหมายให้ถ่ายเอกสารต่าง ๆ ของฝ่าย เช่น เอกสารฝึกอบรม เอกสารแบบสอบถาม เอกสารประเมินผล การใช้เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกนเอกสาร

1.2 การเตรียมการฝึกอบรม โดยเริ่มจากการเตรียมเอกสาร ซึ่งเอกสารจะได้รับจากผู้สอนหรือวิทยากรของแต่ละวิชา จากนั้นพิมพ์ออกมาและนำไปถ่ายเอกสารให้พอดีกับจำนวนคนที่เข้าฝึกอบรม จากนั้นเตรียมห้องอบรม จำเป็นต้องใช้เวลาเตรียมก่อนอย่างน้อย 30 นาที เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดได้ และแก้ปัญหาได้ทัน เช็กเอกสาร เช็กไมโครโฟน และใบเซ็นชื่อ

การเตรียมห้องฝึกอบรม

จากการได้ปฏิบัติงานในการเตรียมห้องฝึกอบรมได้ทราบเบื้องต้น ถึงลำดับในการเตรียมห้อง ว่าสิ่งใดต้องเตรียมก่อน สิ่งใดที่ขาดไม่ได้ในการฝึกอบรม โดยการเตรียมห้องลำดับแรกจำเป็นต้องจองห้องอบรมก่อน โดยระบุระยะเวลาในการจอง และเตรียมปากกาไวท์บอร์ด และ กระดาษ A4 จัดวางใบกระดาษเซ็นชื่อ การเช็กว่าไมโครโฟนสามารถใช้ได้หรือไม่ การนำโน้ตบุ๊กไปลงข้อมูลสำหรับการฝึกอบรม การเตรียมเอกสารในการฝึกอบรมต่าง ๆ การดูแลความเรียบร้อย ไม่ว่าจะเป็น โต๊ะและเก้าอี้เพียงพอแก่ผู้เข้าร่วมอบรมหรือไม่ การเตรียมห้องอบรมถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง หากไม่มีการเตรียมห้อง แล้วมาจัดขณะที่มีการอบรมเลย ทำให้อาจมีสิ่งที่ไม่สามารถหาได้ใน ณ ขณะนั้น เช่น ถ่านของไมโครโฟนหมด ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว จะต้องมีการเตรียมไว้สำหรับการฝึกอบรมเสมอ ถ้าขาดถ่าน อาจส่งผลให้ไม่มีไมโครโฟนใช้สำหรับการอบรม ทำให้วิทยากร และผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมสื่อสารไม่ชัดเจน ดังนั้นอาจทำให้การสอนสิ่งต่าง ๆ เกิดผิดพลาดขึ้นได้ ในกรณีที่ไม่มีเอกสารเตรียมให้สำหรับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม อาจส่งผลให้ผู้เข้าร่วมการอบรมไม่สามารถที่จะเรียนสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การฝึกอบรมครั้งนี้ไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร

2. การจัดกิจกรรมในเทศกาลสงกรานต์ ร่วมกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาในชื่อว่า “ Krungsri Charity Fun Fair ” โดยจัดทำตั้งแต่การเตรียมของ อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม ทำป้าย หน้ากิจกรรม และคอยเป็นผู้ดูแลประจำบูธ เป็นช่างภาพ และเป็นคนถือกล่องบริจาคสำหรับนำไปบริจาคให้กับสภาอากาศไทย



ภาพที่ 3.1 บูธกิจกรรมงานสงกรานต์

ในวันที่ 11 เมษายน พ.ศ. 2557 ได้มีการร่วมกันจัดงานเทศกาลสงกรานต์ ที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานใหญ่ พระราม 3 โดยฝ่ายฝึกอบรมเป็นตัวแทนของธนาคารแห่งโตเกียวไปจัดกิจกรรม แข่งคืบ Sushi โดยตั้งกล่องบริจาค สำหรับมอบให้สภาอากาศไทย ซึ่งมีการวางแผนเตรียมงานดังนี้

ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างกิจกรรมเทศกาลสงกรานต์ วันที่ 11 เมษายน 2557

รายการ	เมษายน			
	วันที่ 8	วันที่ 9	วันที่ 10	วันที่ 11
1. วางแผนงาน				
2. ซื้ออุปกรณ์				
3. จัดทำอุปกรณ์				
4. จัดซื้อจัดจ้าง				
3. เริ่มกิจกรรม ดูแลและควบคุมเกม				

ตารางที่ 3.2 ตารางแผนการจัดซื้อจัดจ้างกิจกรรมและดำเนินงาน

3.3 ขั้นตอนการทำงาน

ในการฝึกงานครั้งนี้ ได้ทำการดำเนินการศึกษากระบวนการทำงานของแผนกทรัพยากรบุคคล ฝ่ายฝึกอบรม เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการเข้าใจถึงกระบวนการทำงานและเนื้อหาที่ได้รับมอบหมายมากขึ้น ภายในแผนกนั้นยังแบ่งส่วนงานได้ 3 ส่วนงานย่อย ๆ คือ ส่วนงานด้านฝึกอบรม งานด้าน Recruitment และด้าน เงินเดือน สำหรับการฝึกของผมนั้น ได้มีส่วนร่วมในฝ่าย ฝึกอบรม และ ฝ่ายเงินเดือน เกี่ยวกับด้านการจ่ายเงินเดือน คิดค่าล่วงเวลา การปรับฐานเงินเดือน ซึ่งได้ใช้เวลาพอสมควรในการจัดทำรายงาน ทางผู้จัดทำจึงขออธิบายลำดับการทำงานดังนี้

1. ศึกษาถึงข้อมูลพื้นฐานข้างต้นในแผนก ในการฝึกงานครั้งนี้ได้ทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นที่จำเป็นในการทำงานในแผนกเช่น ขั้นตอนการเตรียมเอกสาร การเตรียมห้องสำหรับอบรม ห้องประชุม ห้องสัมมนา
2. กำหนดหัวข้อรายงานการฝึกงาน หลังจากทำงานมาได้ 3 อาทิตย์ จึงเข้าใจกระบวนการทำงานของแผนกทรัพยากรบุคคล ฝ่ายฝึกอบรม จึงได้ปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษาเกี่ยวกับหัวข้อรายงานในการฝึกงานและข้อมูลที่ต้องใช้ประกอบในการทำรายงาน หัวข้อที่ข้าพเจ้าเลือกคือ “มารยาทและวัฒนธรรมการทำงาน ในองค์กรแบบญี่ปุ่น” ซึ่งทางพนักงานที่ปรึกษา

และอาจารย์ที่ปรึกษาต่างเห็นด้วยกับเนื้อหาในรายงาน จากนั้นก็จะเริ่มนำข้อมูลมาจัดทำเป็นรายงานฝึกงาน

3. จัดทำรายงานการฝึกงาน หลังจากจัดทำรายงานในหัวข้อที่ได้รับการตอบรับจากอาจารย์และองค์กร ซึ่งการส่งรายงานการฝึกงานนั้นจะให้พนักงานที่ปรึกษาตรวจสอบข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ในการจัดทำรายงาน เมื่อทางพนักงานที่ปรึกษาเห็นด้วยกับเนื้อหาในรายงานเรียบร้อยแล้ว จึงจะส่งรายงานการฝึกงานให้กับทางอาจารย์ที่ปรึกษาได้แก้ไขอีกครั้ง พร้อมส่งให้อาจารย์ได้ตรวจสอบความถูกต้อง หากพบความผิดพลาด ก็ จะทำการแก้ไขจนถูกต้องเสร็จสมบูรณ์

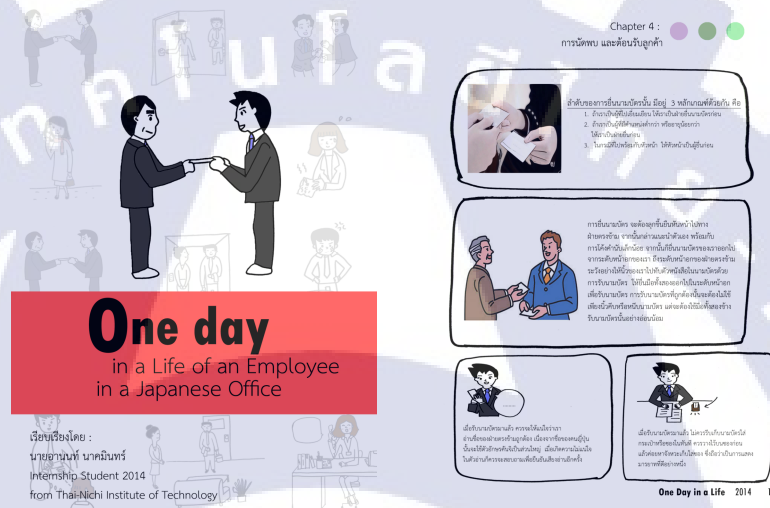
4. รวบรวมและเตรียมข้อมูลที่ใช้ในการนำเสนอการฝึกงาน จัดเตรียมเนื้อหาโดยจัดทำเป็น MS PowerPoint และรายงาน ในการนำเสนอผลของการฝึกงานครั้งนี้ แล้วนำเสนอให้พนักงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อนำคำแนะนำที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้เรียบร้อย

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

3.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่นักศึกษาปฏิบัติในการฝึกงาน

ขั้นตอนในการปฏิบัติงานคือ เริ่มศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมของญี่ปุ่นโดยรวมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการทักทาย การเดิน ยืน นั่ง ตลอดไปจนการแลกนามบัตร การเข้าห้องประชุม และการวางตัวในสถานการณ์ต่าง ๆ เมื่อศึกษาจนได้ข้อมูลที่สามารถนำมาปรับใช้ในองค์กรได้แล้ว ก็ จะเริ่มสอบถามกับพี่ ๆ ที่แผนก ว่าองค์กรมีการวางตัวอย่างไร มีกฎระเบียบอย่างไรที่พึงต้อง ปฏิบัติ จากนั้น ก็จะเริ่มทำออกมาเป็นคู่มือ ซึ่งข้าพเจ้าจะจัดทำออกมาเป็นหนังสือประกอบภาพ ในเนื้อหาที่อ่านง่าย กะทัดรัด และเข้าใจง่าย ประกอบกับภาพการ์ตูนที่ทำให้น่าสนใจมากขึ้น



ภาพที่ 3.2 ตัวอย่างของคู่มือประกอบภาพการ์ตูน

คู่มือนี้จะนำไปใช้ในการฝึกอบรมกับพนักงานในองค์กรทั้งปัจจุบันและพนักงานเข้าใหม่ ตลอดจนนักศึกษาฝึกงานอีกด้วย เพื่อให้ผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับวัฒนธรรมแบบญี่ปุ่นได้เข้าใจ และวางตัวในสิ่งที่พึงปฏิบัติได้ถูกต้อง อีกทั้งในเรื่องของมารยาทต่าง ๆ ที่จะต้องเข้าใจในเรื่องการพูด การวางตัว และอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งการทำคู่มือเป็นการจัดการความรู้อย่างหนึ่ง การจัดการความรู้ หมายถึง การนำความรู้ ประสบการณ์ หรือความสามารถที่อยู่ในตัวบุคคลออกมาทำให้เป็นรูปธรรม และสามารถสื่อออกมาให้ผู้อื่นสามารถเข้าใจได้ เพื่อแบ่งปันความรู้ในตัวบุคคลหนึ่งไปยังหลายบุคคลได้ง่ายขึ้น จนสามารถทำงานในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบญี่ปุ่นได้อย่างเข้าใจและมีความสุขในการทำงาน

ขั้นตอนการจัดทำคู่มือเรื่องวัฒนธรรมและมารยาทการทำงานในองค์กรแบบญี่ปุ่น

รายการ	เดือนที่ 1				เดือนที่ 2				
	มี.ค. 17- 21	มี.ค. 24- 28	เม.ย. 1-4	เม.ย. 8-11	เม.ย. 16- 18	เม.ย. 21- 25	เม.ย. 28- พ.ค. 2	พ.ค. . 6-9	พ.ค. 12- 16
1. เรียนงานในส่วนของการฝึกอบรม และทำความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานกับองค์กรแบบญี่ปุ่น									
2. รวบรวมข้อมูลในการศึกษาและการปฏิบัติ									
3. วางแผนการจัดทำองค์ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม									
4. จัดทำองค์ความรู้ [เอกสารประกอบรายงาน]									
5. ตรวจสอบ แก้ไข เพิ่มเติมรายงาน									
6. นำเสนอผลงานกับนักศึกษาฝึกงานจากสถาบันอื่น ๆ									

ตารางที่ 3.3 ขั้นตอนการจัดทำเรื่องวัฒนธรรมและมารยาทการทำงานในองค์กรแบบญี่ปุ่น

ขั้นตอนการทำรายงาน

1. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานในแผนก โดยศึกษาข้อมูลเบื้องต้นที่จำเป็นในการทำงานภายในแผนก เช่น เตรียมเอกสาร จัดเตรียมห้อง การจองห้องประชุม ห้องฝึกอบรม ห้องสัมมนา
2. กำหนดหัวข้อรายงานการฝึกงาน โดยปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษาเกี่ยวกับหัวข้อรายงานในการฝึกงานและข้อมูลที่ต้องการใช้ประกอบในการทำรายงาน หัวข้อของรายงานนั้นคือ มารยาทและวัฒนธรรมในองค์กรแบบญี่ปุ่น โดยจัดทำเป็นคู่มือประกอบภาพ และส่งให้พนักงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาดูตรวจสอบ หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลมาจัดทำ
3. จัดทำรายงาน นำข้อมูลที่รวบรวมและวิเคราะห์มาจัดทำเป็นรูปเล่ม โดยจะจัดทำเนื้อหาและภาพ ลงในกระดาษขนาด A4 และคอยรายงานให้พนักงานที่ปรึกษาว่าเนื้อหาถูกต้องหรือไม่
4. รายงานผลการดำเนินการตลอดช่วงที่ทำรายงาน โดยจะคอยรายงาน ปรึกษา เป็นช่วง ๆ ถึงความคืบหน้าของงาน หากมีส่วนไหนไม่เข้าใจก็จะสอบถามไปยังพนักงานที่ปรึกษา
5. เตรียมข้อมูลและเนื้อหาที่ใช้ในการนำเสนอการฝึกงาน โดยจัดทำเป็น MS PowerPoint

งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายที่ได้เข้าไปปฏิบัติงานอีกฝ่ายคือ ฝ่ายเงินเดือน ซึ่งเกี่ยวกับการจ่ายเงินเดือน การคิดภาษี การทำการจ่ายค่าล่วงเวลา ซึ่งทางข้าพเจ้าได้เข้าไปช่วยในทุก ๆ สิ้นเดือน โดยทำเกี่ยวกับเรื่องการคิดค่าล่วงเวลา ข้าพเจ้าต้องทำการคีย์ข้อมูลค่าล่วงเวลาของพนักงานทั้งองค์กรลงในระบบ ซึ่งเป็นโปรแกรมในการคำนวณค่าล่วงเวลา หลังจากนั้นจะทำการพิมพ์ออกมา และตรวจสอบด้วยมือ กับเอกสารที่พนักงานลงเวลาอีกครั้งหนึ่ง เมื่อมีข้อมูลที่ไม่ตรงกันข้าพเจ้าจะต้องทำการแก้ไขและแจ้งกับพี่ที่ฝ่าย และทำการวิเคราะห์ แล้วตรวจสอบด้วยมืออีกครั้งจนกว่าจะไม่มีข้อผิดพลาด เมื่อเสร็จแล้ว ก็จะนำข้อมูลนั้น ๆ ไปคีย์ลงในโปรแกรมค่าล่วงเวลาอีกอันหนึ่งที่ใช้สำหรับในการแสดงรายการต่อไป

ขั้นตอนในการดำเนินงานการตรวจโอทีพนักงาน

1. นำข้อมูลการขอค่าล่วงเวลาของพนักงานจากโปรแกรม MS Access ออกมาใส่ใน MS Excel
2. ใช้สูตร “VLookup” สำหรับการดึงข้อมูลพนักงาน เช่น รหัสพนักงาน ชื่อ นามสกุล เป็นต้น มาใส่ต่อจากข้อมูลที่ได้จาก MS Access
3. นำข้อมูล Excel ที่ได้ทั้งหมด มาใส่ในโปรแกรม Compute power ซึ่งเป็น โปรแกรมบันทึก Core personal data สำหรับคำนวณเงินเดือน เพื่อให้ระบบตรวจสอบเวลา ค่าล่วงเวลาและเวลาเข้า - ออกทำงาน ของพนักงาน
4. พิมพ์ OT Report ที่ได้จากการนำข้อมูลเข้าโปรแกรม
5. นำ OT Report มาตรวจสอบข้อมูลกับ Staff Record ว่าถูกต้องหรือไม่ หากเวลาที่พนักงานขอค่าล่วงเวลา เกินกว่าเวลาที่พนักงานทำงานจริง จะต้องนำไปขอค่าล่วงเวลานั้น กลับไปให้พนักงานแก้ไขให้ถูกต้อง แต่ถ้าพนักงานขอเวลาค่าล่วงเวลา น้อยกว่าเวลาทำงานจริง ให้ลงตามเวลาของพนักงานที่ทำการขอค่าล่วงเวลา
6. เมื่อข้อมูลทุกอย่างถูกต้อง จะทำการคำนวณค่าทำค่าล่วงเวลาออกมาเป็นจำนวนเงิน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง จะต้องใส่ข้อมูลลงในโปรแกรมตรวจค่าล่วงเวลาอีกครั้งหนึ่ง และหากข้อมูลไม่ตรงกัน ให้ตรวจเช็คและแก้ไขอย่างถี่ถ้วน

เมื่อวันที่ 15 - 16 พฤษภาคม 57 นั้น ข้าพเจ้าได้รับหน้าที่ให้เป็นผู้ช่วยผู้สอนในการอบรมเรื่อง “ Building Effective Communication ” ซึ่งเกี่ยวกับการวิเคราะห์และทำการเรียนรู้บุคลิกลักษณะของตนเองโดยเปรียบเทียบกับสี โดยมีผู้สอนคือ คุณเพ็ญรุ่ง ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมแผนกทรัพยากรบุคคล ข้าพเจ้านั้นมีหน้าที่หลักคือเป็นพิธีกรเปิดงาน เป็นช่างภาพ และคอยดูแลอุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ อีกด้วย



ภาพที่ 3.3 ภาพบรรยากาศงานอบรมเรื่อง “ Building Effective Communication ”

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่าง ๆ

จากการที่ได้เข้ามาศึกษางานในส่วนของแผนกทรัพยากรบุคคล ฝ่ายฝึกอบรม และฝ่ายเงินเดือนและสวัสดิการ (Pay roll) ทำให้ทราบถึงระบบการทำงานในองค์กรแบบญี่ปุ่น ที่มีกฎระเบียบที่ต่างจากองค์กรในแบบไทย รวมถึงวัฒนธรรมที่ปฏิบัติกันภายในองค์กรที่ค่อนข้างเป็นระเบียบ จึงจัดทำขั้นตอนการทำงานสรุปภาพคู่มือเรื่องมารยาทในการทำงาน และได้นำหลัก PDCA มาประกอบในการทำงานเพื่อเข้าใจถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน

จากการที่ได้เข้ามาศึกษางาน เรียนรู้ในแผนก ได้เห็นการทำงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรมซึ่งมีทั้งหมด 5 คน ว่ามีระบบการทำงานแบบไหน มีการสั่งงาน และติดตามงานที่เป็นระบบ และได้เห็นการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การอบรมพนักงานเดิมในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งกฎระเบียบที่เข้มงวดของที่นี่ เพราะเป็นธนาคารใหญ่ จึงได้เห็นอุปสรรคของการทำงานว่าพนักงานใหม่อาจจะยังไม่คุ้นเคยกับวัฒนธรรมของบริษัท ยังมีการวางตัวที่ไม่ถูกต้อง การใช้คำพูดในการสื่อสาร รวมถึงขั้นตอนการทำงานของตน แม้กระทั่งพนักงานปัจจุบัน ก็มีการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร ด้วยความเคยชินของนิสิตคนไทย และประสบการณ์ หากมีการติดต่อกับลูกค้าด้วยมารยาทที่ไม่เหมาะสม อาจทำให้ลูกค้าไม่พอใจและส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้ ดังนั้น ข้าพเจ้าจึงได้จัดทำสรุปภาพคู่มือมารยาทในการทำงาน ขึ้นมาเพื่อเป็นประโยชน์แก่พนักงานใหม่ รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานปัจจุบันหรือพนักงานที่ยังขาดความเข้าใจ ให้มีการวางตัวที่เหมาะสมขึ้น การทำคู่มือนี้ ได้จัดทำออกมาในรูปแบบของการเล่าเรื่องราวด้วยภาพประกอบน่ารัก ๆ และเป็นเนื้อเรื่องของพนักงานคนหนึ่งภายในองค์กร ซึ่งเล่าถึง 1 วันในการทำงานของเขาว่าต้องทำอะไรบ้าง วางตัวอย่างไร ซึ่งจะทำให้คู่มือนี้น่าสนใจ และทำให้ผู้อ่านสามารถศึกษาและทำความเข้าใจได้ง่ายขึ้น โดยมีขั้นตอนการจัดทำคู่มือมารยาทในการทำงานดังนี้

4.1.1 เรียนรู้วัฒนธรรมจากแผนก

การเรียนรู้วัฒนธรรมจากแผนกจะทำให้เราเข้าใจวิธีการวางตัว คำพูด และกิริยาท่าทางต่าง ๆ และสามารถทราบได้ว่าอะไร ควรทำหรือไม่ควรทำ ทำให้เราสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น การประชุม การทักทายหัวหน้า การแลกนามบัตร และอื่น ๆ อีกมากมาย จากทั้งหมดที่ศึกษาจึงสามารถรวบรวมหลัก และวิธีการที่ได้ใช้บ่อยในสถานการณ์ต่าง ๆ ในองค์กรญี่ปุ่นมาเป็นคู่มือ เพื่อเพิ่มความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรของตนเองอีกด้วย

ในการศึกษากระบวนการทำงานของฝ่ายฝึกอบรม ได้ได้รับความรู้เบื้องต้นของการจัดเตรียมการอบรมต่าง ๆ ในด้านการจัดเตรียมหลักสูตรในการอบรม โดยจะต้องปรึกษากับแผนกต่าง ๆ ในองค์กรว่าบุคลากรภายในแผนกขาดความรู้ และทักษะด้านใด ต้องการพัฒนาด้านใด ต้องรับนำความรู้ด้านใดที่ใช้ไปปฏิบัติมากที่สุด ด้านการจัดหาวิทยากรในการฝึกอบรม ในกรณีที่มีผู้อบรมที่มีความชำนาญอยู่แล้วภายในองค์กรในกรณีจะไม่มีรายละเอียดมากนัก แต่ในกรณีที่ต้องสรรหาวิทยากรที่มีความชำนาญภายนอกองค์กร มีปัจจัยหลายอย่างในการคัดเลือก ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ของวิทยากร คุณภาพ ราคา ความสะดวก ส่วนในด้านการวางหลักสูตร ต้องพิจารณาทั้งด้านเวลา มีระยะเวลาในการอบรมมากน้อยเพียงใด ผู้เข้าร่วมอบรม มีความรู้พื้นฐานอยู่แล้วหรือไม่ ขั้นตอนในการวางแผนหลักสูตร ว่าการเรียนรู้แต่ละหลักสูตร ต้องสอนความรู้ ทักษะด้านใดก่อนเพื่อความเข้าใจง่ายแก่ผู้เข้าฝึกอบรม ในด้านการนำเสนอ การจัดทำวิธีการนำเสนอแบบใดเหมาะสมมากที่สุดในแต่ละหลักสูตร ต้องเข้าใจง่ายสำหรับผู้เข้าร่วมอบรม ในด้านการวางแผนต่าง ๆ สามารถนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติจริง เป็นไปตามที่ต้องการมากน้อยเพียงใดในการประเมิน

4.1.2 รวบรวมทฤษฎีและหลักการจากเอกสารและสื่อต่าง ๆ

โดยศึกษาจากหนังสือที่เกี่ยวกับมารยาทในการทำงาน ทั้งของ สสท. ขององค์กรเอง และยังได้ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตมากมาย เอกสารบางตัวให้ข้อคิดและเคล็ดลับที่สามารถนำมาปรับใช้กับองค์กรแบบญี่ปุ่นได้หลายอย่าง ทำให้ง่ายต่อการทำสื่อการสอน

4.1.3 รวบรวมความคิดเห็นจากพนักงานในบริษัท และตนเอง

โดยพิจารณาว่าสิ่งไหนสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรได้ และสิ่งไหนควรเน้นหรือสิ่งไหนไม่จำเป็น โดยจะมีการตรวจผลการวิเคราะห์สัปดาห์ละ 3 ครั้ง โดยหัวหน้างาน และพี่เลี้ยง และจากที่ตนเองได้พบเจอมา ก็สามารถนำประสบการณ์ตัวนี้มาใช้ในการจัดทำคู่มือได้

4.1.4 จัดทำสมุดภาพคู่มือ

นำข้อมูลที่ผ่านการรวบรวมและวิเคราะห์มาจัดทำเป็นสมุดภาพ โดยจะแบ่งออกเป็น ส่วน ๆ ดังนี้

1. เขียนโครงร่างของคู่มือออกมาว่าจะเขียนหัวข้ออะไรบ้างเป็นลำดับ โดยทำออกมาเป็นหัวข้อ
2. ข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวม มาสรุปย่อให้มีใจความที่สั้น กระชับ และเข้าใจง่ายในเวลาอันสั้น เพื่อความสะดวกในการอ่าน และทำให้ผู้อ่านไม่เบื่อกับเนื้อหาของงาน
3. ตรวจสอบกับพนักงานที่ปรึกษาว่าข้อมูลต่าง ๆ สมบูรณ์ถูกต้องหรือไม่
4. วาดรูปการ์ตูนโดยอิงจากเนื้อหาที่จะนำมาใช้
5. ตัดต่อรูปและข้อความในโปรแกรม Photoshop
6. ตรวจสอบกับพนักงานที่ปรึกษาอีกครั้ง
7. ทำออกมาเป็นคู่มือเย็บเล่มให้สมบูรณ์

4.1.5 การนำสมุดภาพมาประกอบการสอนให้กับนักศึกษาฝึกงานเข้าใหม่

หลังจากจัดทำสมุดคู่มือเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็จะเข้าสู่กระบวนการการนำไปใช้สอน ให้กับนักศึกษาฝึกงานที่เข้าใหม่ รวมทั้งที่กำลังทำงานอยู่ในขณะนั้นด้วย โดยจะมีการฝึกซ้อมกับพนักงานที่ฝ่ายก่อนว่า จะสอนในรูปแบบไหน อย่างไร จากนั้นก็จัดทำสื่อการสอนเช่น MS PowerPoint ทำสไลด์ต่าง ๆ ให้ออกมาเข้าใจง่าย และใช้คู่ประกอบกับคู่มือได้อย่างเข้าใจมากขึ้น



ภาพที่ 4.1 การทำการสอน เกี่ยวกับเรื่องมารยาทและวัฒนธรรม

ดังนั้น ผลการดำเนินงานเป็นไปตามที่คาดไว้เกือบทุกอย่าง เพราะทุกสิ่งได้มีการวางแผนและจัดเตรียมไว้ล่วงหน้าแล้ว ไม่ว่าจะเป็นการจัดเตรียมการฝึกอบรม การจัดเตรียมห้องสำหรับอบรม การกำหนดแผนการทำ Project ซึ่งแม้การปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เหล่านี้มีอุปสรรคอยู่บ้าง แต่ก็สามารถแก้ไขได้ดีด้วยดี ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

จากการฝึกงานเป็นระยะเวลา 8 สัปดาห์ได้เรียนรู้ขอบเขตงานและระบบการทำงานของแผนก ทรัพยากรบุคคล ตรงตามวัตถุประสงค์และได้ศึกษาการจัดทำสมุดภาพคู่มือเรื่องมารยาทในการทำงาน สำหรับพนักงานใหม่และนักศึกษาฝึกงาน เพื่อให้พนักงานและนักศึกษาฝึกงานได้เข้าใจและปรับตัวในการทำงานในองค์กรได้ดีขึ้น

สรุปผลจากการเรียนรู้จากการฝึกงาน

จากการฝึกงานทำให้ได้เรียนรู้ว่า ในการทำงานแผนกทรัพยากรบุคคลนี้ จะต้องทราบข้อมูลพื้นฐานในแต่ละแผนก ทำหน้าที่ประสานงานภายใน ไม่ว่าจะเป็นกับพนักงานคนไทยหรือเจ้านายญี่ปุ่น ดังนั้นการที่จะติดต่อประสานงานกับคนจำนวนมาก จะต้องมีการวางตัวที่ดี มีมารยาท และรู้จักวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของคนไทยและญี่ปุ่นให้ดี ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์และการให้ความร่วมมือของแต่ละแผนกอีกด้วย

5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

เนื่องจากการฝึกงานเป็นระยะเวลาเพียง 2 เดือน ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานพื้นฐานที่ไม่ต้องใช้เวลาในการฝึกมากนัก ดังนั้นหากเรามีสิ่งใดที่อยากเรียนรู้เพิ่มเติม ก็จะคอยสอบถามกับพนักงานที่ปรึกษา คอยแจ้งและรายงานผลการดำเนินงานทุกขั้นตอน ทำให้งานนั้นเกิดข้อผิดพลาดน้อย และถูกต้องตามแบบแผน ตามทฤษฎีการทำงาน “HOURENSO”

5.3 ข้อเสนอแนะจากการฝึกงาน

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับสถานประกอบการ

ทางธนาคารแห่งประเทศไทย - มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ สาขากรุงเทพฯ ควรจะดูแลและเสริมสร้างทักษะความรู้ให้กับนักศึกษาฝึกงานรุ่นต่อไปให้ดีขึ้นเหมือนเดิมอย่างนี้ในทุก ๆ ปี

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับสถาบัน

ในการดูแลเรื่องการคัดเลือก และสมัครเข้าฝึกงานของทางสถาบัน มีข้อบกพร่องค่อนข้างมากในหลาย ๆ เรื่องเช่น การล่าช้าของการส่งเอกสาร การลืมเอกสารของนักศึกษาจนทำให้ถูกสละสิทธิ์ ซึ่งควรแก้ไขโดยที่เมื่อทางสถาบันกำหนดเวลาในการส่งเอกสารเรียบร้อยแล้ว ควรส่งตามเวลานั้น มิใช่รอให้นักศึกษาส่งให้ครบทั้ง ๆ ที่กำหนดเวลาไว้แล้ว ซึ่งข้าพเจ้าพบเห็นด้วยตนเองว่าเพื่อนของข้าพเจ้าบางคนเห็นว่าส่งช้าได้ก็ส่งช้าเกินกำหนดถึง 1 สัปดาห์ ทำให้เพื่อนหลายคนต้องรอ และบางคนถูกตัดสิทธิ์

เอกสารอ้างอิง

1. เคล็ด (ไม่) ลับทำงานกับญี่ปุ่น . (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :
http://www.marumura.com/japanist_talkative/?id=683 (วันที่ค้นข้อมูล 22 มีนาคม 2557)
2. ความหมายของ PDCA . (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :
<http://www.pbj.ac.th/tawattidate/PDCA/%A4%C7%D2%C1%CB%C1%D2%C2%A2%CD%A7%20PDCA.htm> . (วันที่ค้นข้อมูล 22 มีนาคม 2557)
3. Hou Ren Sou : สิ่งสำคัญที่สุดในการทำงานกับเจ้านายญี่ปุ่น . (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :
<http://jeducation.com/career/knowledge/2010/03/hou-ren-sou.html>.
(วันที่ค้นข้อมูล 22 มีนาคม 2557)
4. การจัดการความรู้ km . (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :
<http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%A3%E0%B8%B9%E0%B9%89> . (วันที่ค้นข้อมูล 22 มีนาคม 2557)
5. Customer Focus (การมุ่งเน้นผู้รับบริการ) . (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :
<http://medinfo2.psu.ac.th/pathology/Competen/CustomFo.html>.
(วันที่ค้นข้อมูล 22 มีนาคม 2557)

ภาคผนวก

TNI



ภาคผนวก ก.

คู่มือมารยาทในการทำงาน ในองค์กรแบบญี่ปุ่น

“ One Day in a life of an employee in a Japanese office ”

TNI

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ-สกุล

นาย อานนท์ นาคมินทร์

วัน เดือน ปีเกิด

9 กุมภาพันธ์ 2536

ประวัติการศึกษา

ระดับประถมศึกษา

ประถมศึกษา พ.ศ. 2542

โรงเรียนโสมภานุสรณ์

ระดับมัธยมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย พ.ศ. 2548

โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า

ระดับอุดมศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น พ.ศ. 2554

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ทุนการศึกษา

- ไม่มี -

ประวัติการฝึกอบรม

1. Anti Drug Jr. Student
Narcotics Control 22 - 24 Nov 2008
2. Student leadership training 1
NTUN School 10 - 15 Mar 2010
3. Student leadership training 2
NTUN School 10 - 15 Mar 2011
4. Observe activities at CH 3

ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์

- ไม่มี -

