



การลดความสูญเปล่าในกระบวนการสรรหา

กรณีศึกษา บริษัท เพอร์ซันแนล คอนซัลแตนท์ (ประเทศไทย) จำกัด

REDUCING WASTE IN THE PROCESS OF RECRUITMENT.

**CASE STUDY: PERSONNEL CONSULTANT MANPOWER
(THAILAND) CO., LTD.**

นางสาว เมษา ฐวัลกรพงศ์

MS. MAESA TAWANKORNPONG

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2555

การศึกษา การลดความสูญเปล่าในกระบวนการสมัครงาน
กรณีศึกษา บริษัท เพอร์ซันแนล คอนซัลแตนท์ (ประเทศไทย) จำกัด
REDUCING WASTE IN THE PROCESS OF RECRUITMENT.
CASE STUDY: PERSONNEL CONSULTANT MANPOWER
(THAILAND) CO., LTD.

นางสาว เมษา ธวัลกรพงศ์
MS. MAESA TAWANKORNPONG

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาบริหารอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
พ.ศ. 2555

คณะกรรมการสอบ

ประธานกรรมการสอบ
(อาจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

กรรมการ และอาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์ณัฐพล จารัตน์)

กรรมการ
(อาจารย์ชวกร ธรแพทย์)

ประธานสหกิจศึกษา
(อาจารย์ศุภนิธิ เรืองทอง)

หัวข้อ	การลดความสูญเปล่าในกระบวนการสมัครงาน กรณีศึกษา บริษัท เพอร์ซันแนล คอนซัลแตนท์ (ประเทศไทย) จำกัด REDUCE WASTE IN THE PROCESS OF RECRUITMENT. A CASE STUDY OF: PERSONNEL CONSULTANT MANPOWER THAILAND CO., LTD
ผู้เขียน	นางสาว เมษา สวัสดิกรพงศ์
คณะวิชา	บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ณัฐพล จารัตน์
พนักงานที่ปรึกษา	1. คุณ สุภกัญญา อ่าวเลิศทรัพย์สิน 2. คุณ วารี เดชดำรงศักดิ์
ชื่อบริษัท	บริษัท เพอร์ซันแนล คอนซัลแตนท์ (ประเทศไทย) จำกัด
ประเภทธุรกิจ	รับจัดหางานให้กับบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย

บทสรุป

โครงการฝึกงานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำความรู้ที่ได้เรียนมาได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์และมองเห็นภาพโดยเป็นรูปธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดความสูญเปล่าในกระบวนการสมัครงาน เพื่อนำผลจากการประชุมมาปรับปรุงการจัดระบบการทำงานใหม่ ให้เห็นถึงความต่างระหว่างการทำงานเดิมกับการทำงานหลังการปรับปรุง ซึ่งในการทำโปรเจกต์ได้นำหลักการ Value Stream Map เข้ามาใช้เพื่อลดความสูญเปล่าในกระบวนการสมัครงาน เพื่อให้พนักงานในบริษัทได้เรียนรู้ และรับทราบผลดังกล่าว งานที่ปฏิบัติประกอบด้วย RECEPTION, ติดต่อผู้สมัคร, จัดเอกสารต่างๆ, คีย์ข้อมูลของผู้สมัคร, ติดต่อประสานงาน

จากการปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่สามารถลดระยะในการเดินทางไปปฏิบัติงานของ Personnel team ลงได้ 6 เมตร จากทั้งหมด 12 เมตร เหลือ 6 เมตร และลดระยะทางของผู้สมัครลงได้ 6 เมตร จากทั้งหมด 22 เมตร เหลือ 16 เมตร และสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของ Personnel team ได้ 1 ขั้นตอน จากทั้งหมด 7 ขั้นตอน เหลือ 6 ขั้นตอน และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้สมัครลงได้ 2 ขั้นตอน จากทั้งหมด 9 ขั้นตอน เหลือ 7 ขั้นตอน

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาและปฏิบัติงานสหกิจที่บริษัท เพอร์ซันแนล คอนซัลแตนท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งนี้ ข้าพเจ้าได้เรียนรู้และได้รับประสบการณ์ต่าง ๆ มากมาย การจัดทำรายงานฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะได้รับความอนุเคราะห์และสนับสนุนจากหลายฝ่าย ข้าพเจ้าขอขอบคุณ นายยาชาธิ โอดาฮาระ กรรมการผู้จัดการ และขอขอบคุณสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น และบริษัท เพอร์ซันแนล คอนซัลแตนท์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่เปิดโอกาสรับนักศึกษาได้เข้ามาปฏิบัติงานสหกิจเป็นระยะเวลาประมาณ 4 เดือนในครั้งนี้ และขอขอบคุณ คุณวารี เดชดำรงศักดิ์ (ตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานต้อนรับ) และพี่ๆ พนักงานในบริษัททุกๆ ท่านที่ได้ให้คำแนะนำความร่วมมือในการทำโครงการนี้ และถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์มากมาย จบงานการดำเนินงานสหกิจและการทำโครงการครั้งนี้ได้ผ่านไปได้อย่างดี และขอขอบคุณอาจารย์ ธีรพล จารัตน์ ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำดีๆ สุดท้ายขอขอบคุณแหล่งข้อมูลทุกๆ ที่ที่ให้ความรู้ในการทำโครงการ หากเกิดข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นางสาว เมษา ธวัลกรพงศ์

คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2555

สารบัญ

หน้า

บทสรุป	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปประกอบ	ซ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ	1
1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ	2
1.2.1 Vision (วิสัยทัศน์) และ Mission (พันธกิจ) ของบริษัท	3
1.2.2 ภาพรวมการให้บริการของบริษัท	4
1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานองค์กร	5
1.4 ตำแหน่งงานและหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย	6
1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา	7
1.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน	8
1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของรายงาน	8
1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาและการทำรายงาน	8
1.9 ที่มาของปัญหา	9

2. ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	10
2.1 การวิเคราะห์การปฏิบัติงาน	10
- หลักเกณฑ์การทำงานของ PERSONNEL CONSULTANT	10
- การติดต่อสื่อสาร	13
- 5 กลยุทธ์ในการต้อนรับลูกค้าและผู้สมัคร	14
2.1.1 ทฤษฎีสำหรับการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน VALUE STREAM MAP	15
2.2 TOOLS เครื่องมือที่ช่วยในการลดขั้นตอน และจัดระเบียบในการสมัครงาน	19
2.3 VSM TO ACHIEVE FUTURE STATE GOALS.	32
2.4 FUTURE VSM.	33
3. แผนการดำเนินงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
3.1 แผนการปฏิบัติงาน	34
3.2 รายละเอียดงานที่นักศึกษาปฏิบัติงานในงานสหกิจศึกษา	34
3.2.1 ที่มาและความสำคัญ	34
3.2.2 การศึกษา แผนการทำงานภายในองค์กร	35
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน	36
3.3.1 ขั้นตอนการสมัครงานก่อนการปรับปรุง ของ PERSONNEL TEAM	36
3.3.2 ขั้นตอนการสมัครงานหลังการปรับปรุง ของ PERSONNEL TEAM	37
3.3.3 ขั้นตอนการสมัครงานก่อนการปรับปรุง ของ CANDIDATE	38
3.3.4 ขั้นตอนการสมัครงานหลังการปรับปรุง ของ CANDIDATE	39
4. ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ	41
4.1 สรุปผลการดำเนินงานและผลการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นตอนการสมัครงาน	41
4.1.1 สรุปผลการดำเนินงานจากการสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่	41
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นตอนการสมัครงาน	42
4.2.1. การลดความสูญเปล่าในกระบวนการสมัครงานของผู้สมัคร	42
4.2.2 การลดความสูญเปล่าในกระบวนการสมัครงานของ Personnel Team	43

4.3	วิเคราะห์และวิจารณ์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์ และ จุดมุ่งหมายการปฏิบัติงาน	44
5.	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	45
5.1	ผลที่ได้จากการปรับปรุง	45
5.2	ปัญหาและอุปสรรคที่พบ	45
5.3	แนวทางการแก้ไขปัญหา	46
5.4	ข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงาน	46
5.4.1	ข้อเสนอแนะต่อนักศึกษา	46
5.4.2	ข้อเสนอแนะต่อสถานประกอบการ	46
5.4.3	ข้อเสนอแนะต่อสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น	47
	เอกสารอ้างอิง	48
	ภาคผนวก	
	ก. แบบฟอร์มรายงานการปฏิบัติงานประจำสัปดาห์	49
	ประวัติ	68

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แผนปฏิบัติการฝึกงาน	34
4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน	41
4.2 การลดความสูญเสียในกระบวนการสมัครงานของผู้สมัคร	42
4.3 การลดความสูญเสียในกระบวนการสมัครงานของผู้สมัคร	43



สารบัญรูปประกอบ

รูปภาพ	หน้า
1.1 สถานที่ตั้งของบริษัทเพอร์ซันแนล คอนซัลแตนท์ (ประเทศไทย) จำกัด	1
1.2 ใบอนุญาตการจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ และ โล่ประกาศเกียรติคุณจากกระทรวงแรงงาน	2
1.3 โล่ประกาศเกียรติคุณได้รับรางวัลดีเด่น อันดับ 1 จากกระทรวงแรงงาน	3
1.4 บรรยายภาพภายในบริษัท PERSONNEL CONSULTANT	4
1.5 ลักษณะรูปแบบการทำงานของ บริษัท PERSONNEL CONSULTANT	4
1.6 ตำแหน่งงานที่ฝ่าย Sale Department กำลังจัดหาอยู่ในตอนนี้	5
1.7 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กรบริษัท PERSONNEL CONSULTANT	5
1.8 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กรบริษัท PERSONNEL CONSULTANT และตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	6
2.1 USING THE VALUE STREAM MAPPING TOOLS	16
2.2 PRINCIPLES OF LEAN	17
2.3 PRINCIPLES OF LEAN (2)	18
2.4 การจัดระเบียบของใบสมัครงาน	20
2.5 ของใช้จำเป็นอื่นๆ กระดาษทิชชู หรือปากกา สำหรับแจกผู้สมัคร	21
2.6 ห้องสำหรับเก็บเอกสาร และของที่จำเป็นต่างๆ	21
2.7 กล่องบรรจุ เอกสาร และของใช้อื่นๆ เช่นกระดาษทิชชู หรือปากกา	22
2.8 ที่เก็บใบสมัครงาน โดยมีป้ายบอกอย่างเป็นระเบียบ	22
2.9 ใบแบบทดสอบความรู้เฉพาะทางด้านต่างๆ	23

2.10 การควบคุมด้วยสายตา	24
2.11 เป็นห้องรับรอง สำหรับบริษัทลูกค้า	25
2.12 การแนะนำผู้สมัครเมื่อมีข้อสงสัย	26
2.13 แก้อื้อในพื้นที่ของผู้สมัครไม่เป็นระเบียบ มีปากกาทิ้งไว้บนโต๊ะ ดูไม่เรียบร้อย	27
2.14 แก้อื้อในส่วนของผู้ใช้อินเตอร์เน็ต ไม่เป็นระเบียบ กีดขวางบริเวณทางเดิน	28
2.15 พื้นที่บริการลูกค้า เมื่อมีข้อสงสัย หรือส่งเอกสาร และใบสมัคร	29
2.16 เมื่อผู้สมัครกรอกใบสมัครเรียบร้อยแล้ว และนำมาส่งกับทางเจ้าหน้าที่จะทำ การรวบรวมเอกสาร	29
2.17 พื้นที่ที่เรียกผู้สมัครไปถ่ายรูป และเข้าห้องสัมภาษณ์	30
2.18 พื้นที่การถ่ายรูปของผู้สมัคร	31
3.1 แผนภาพการเคลื่อนที่ของเจ้าหน้าที่ Personnel Team (ก่อนการปรับปรุง)	36
3.2 แผนภาพการเคลื่อนที่ของเจ้าหน้าที่ Personnel Team (หลังการปรับปรุง)	37
3.3 แผนภาพการเคลื่อนที่ของผู้สมัคร Candidate (ก่อนการปรับปรุง)	38
3.4 แผนภาพการเคลื่อนที่ของผู้สมัคร Candidate (หลังการปรับปรุง)	39

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อ (ภาษาไทย) : บริษัท จัดหางานเพอร์ซันแนล คอนซัลแตนท์ (ประเทศไทย) จำกัด

ชื่อ (ภาษาอังกฤษ) : PERSONNEL CONSULTANT MANPOWER (THAILAND) CO., LTD.

สถานที่ตั้งสถานประกอบการ : 399 ชั้น 3 (UL) อาคารอินเตอร์เนต 21 ถนนสุขุมวิท

แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

โทรศัพท์ : 02-260-8454 (10 สาย)

โทรสาร : 02-260-8360-1

อี-เมลล์ : info@personnelconsultant.co.th,

ก่อตั้ง : ปี 2537

จำนวนพนักงานรวม : 60 คน



ภาพที่ 1.1 สถานที่ตั้งของบริษัทเพอร์ซันแนล คอนซัลแตนท์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ หรือการให้บริการหลักขององค์กร

ทำธุรกิจสรรหาบุคลากรเพื่อบรรจุเป็นพนักงาน ให้กับบริษัทญี่ปุ่นและร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่น ในประเทศไทย ทำการก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ 2537 จนถึงปัจจุบัน และเป็นตัวแทนจัดหางานให้คนทำงานในประเทศไทย และเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการหางาน ตำแหน่งงาน ประเภทธุรกิจ ให้ตรงตามความต้องการของแต่ละบุคคล



ภาพที่ 1.2 ใบอนุญาตการจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศไทย และโล่ประกาศเกียรติคุณจากกระทรวงแรงงาน



ภาพที่ 1.3 โล่ประกาศเกียรติคุณได้รับรางวัลดีเด่น อันดับ 1 จากกระทรวงแรงงาน

1.2.1 Vision (วิสัยทัศน์) และ Mission (พันธกิจ) ของบริษัท

- ปรัชญาในการบริหารงาน การดำเนินงานบริการลูกค้าให้เกิดความมั่นใจและความมั่นคงในอนาคต
 1. การให้ความสำคัญกับผู้สมัครเป็นอันดับหนึ่ง
ให้ความสำคัญกับทุกๆเสียงของผู้สมัคร ตอบสนองต่อความเชื่อมั่น
 2. ตอบสนองต่อความคาดหวัง และความเชื่อมั่นของสังคม
ยึดมั่นในศีลธรรมจรรยาของการดำเนินธุรกิจการบริการด้านจัดหางาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อให้ธุรกิจเป็นที่ยอมรับของลูกค้าและผู้สมัคร
 3. เชื่อมั่นในความสามารถที่มีอยู่
ด้วยความคิดที่เป็นของตนเอง ชอบความท้าทาย จึงเชื่อมั่นในการทำงานอย่างมีคุณค่า

1.2.2 บริษัท จัดหางานเพอร์ซันแนล คอนซัลแตนท์ (ประเทศไทย) จำกัด มีภาพรวมการให้บริการ
ดังนี้



ภาพที่ 1.4 บรรยากาศภายในบริษัท PERSONNEL CONSULTANT

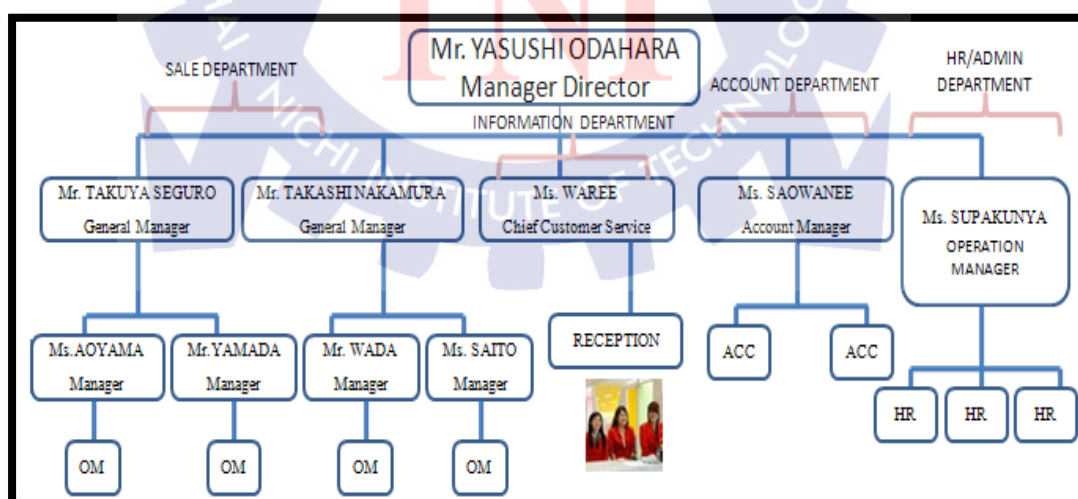


ภาพที่ 1.5 ลักษณะรูปแบบการทำงานของบริษัท PERSONNEL CONSULTANT



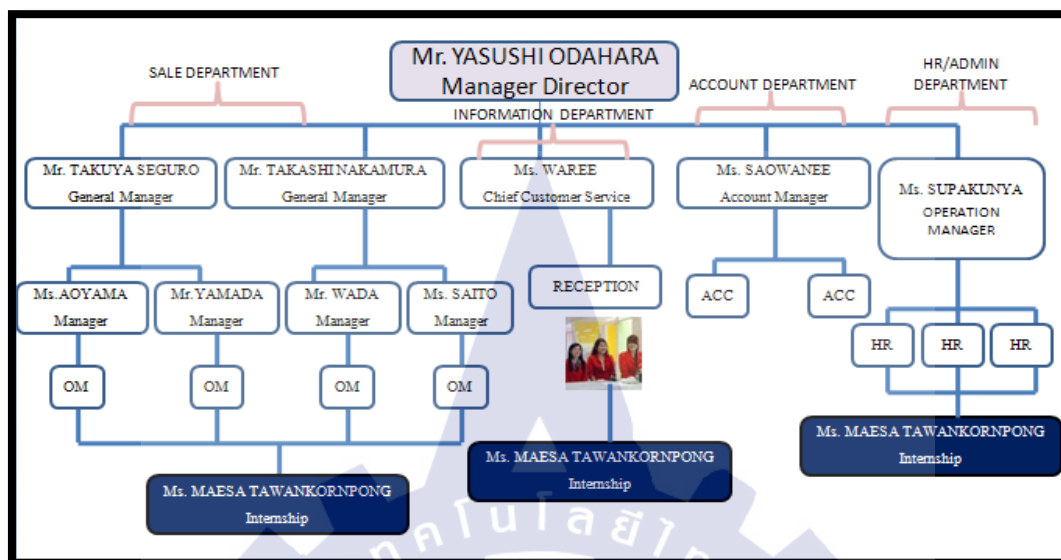
ภาพที่ 1.6 การติดประกาศสำหรับตำแหน่งงานที่ฝ่าย Sale Department กำลังจัดหาอยู่ในตอนนี้

1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร



ภาพที่ 1.7 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กรบริษัท PERSONNEL CONSULTANT

1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย



ภาพที่ 1.8 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กรบริษัท PERSONNEL CONSULTANT และตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ตำแหน่งในการฝึกงาน และงานที่ได้รับมอบหมาย

ตำแหน่งในการฝึกงาน :- RECEPTION, ผู้ช่วย HR MANAGER, AND SALE DEPARTMENT

งานที่ได้รับมอบหมาย :- RECEPTION คือ อยู่ในส่วนของแผนกต้อนรับ คอยต้อนรับบริษัทลูกค้า และผู้สมัครของบริษัท จัด และอธิบายเอกสารในการสมัครงานต่างๆ รวบรวมเอกสาร บันทึกข้อมูลเบื้องต้น หาเอกสารของผู้สมัคร (UPDATE)

- ผู้ช่วย HR MANAGER คือ จัดหา ติดต่อ ผู้สมัครให้มาทำงานพิเศษ (PART TIME) และเรื่องเรียนภาษาญี่ปุ่น ถือนัดการเปิดคอร์สเรียนภาษาญี่ปุ่นสำหรับผู้สมัครที่ลงชื่อไว้ และโทรศัพท์ยืนยันสำหรับผู้สมัครที่ขาดเรียนในสัปดาห์ก่อนๆ

- SALE DEPARTMENT คือ ติดต่อผู้ที่หางานตามในเว็บไซต์ต่างๆ ให้มาสมัครกับทางบริษัท โดยการอธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริษัทของเรา วิธีการเข้ามาสมัคร และเอกสารที่ต้องเตรียมมา เมื่อผู้สมัครสนใจ จึงทำการส่งอีเมล (Email) เพื่อบอกรายละเอียดต่างๆ และทำการนัดสัมภาษณ์

รายละเอียดของงานในการฝึกงาน

รายละเอียดการปฏิบัติงานในบริษัท ได้ทำการศึกษาการทำงานภายในบริษัทที่เกี่ยวกับการสมัครงานของผู้สมัคร ตั้งแต่ผู้สมัครเดินเข้ามา จนกระทั่งสิ้นสุดการสัมภาษณ์ บริษัทเป็นบริษัทจัดหางานให้กับบริษัทญี่ปุ่นที่เปิดทำการในประเทศไทย ที่มีบริษัทลูกค้าญี่ปุ่นมากกว่า 7,000 บริษัท และได้ศึกษาขั้นตอนการต้อนรับผู้สมัคร วิธีการอธิบายเอกสาร วิธีการบันทึกข้อมูล ดูเอกสารต่างๆ ของผู้สมัคร วิธีการตรวจข้อสอบ(Test) ต่างๆ ของผู้สมัคร และการจัดหาผู้สมัครจากเว็บไซต์ต่างๆ เช่น JOB THAI, JOB DB, JOB TOP- GUN และอื่นๆ เป็นต้น

1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

พนักงานที่ปรึกษา : 1. คุณ สุภกัญญา อ่าวเลิศทรัพย์สิน ตำแหน่ง OPERATION MANAGER

ตั้งแต่วันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2555 ถึง 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555 เปลี่ยนที่ปรึกษา เนื่องจากที่ปรึกษา

ลาคลอด

2. คุณ วารี เดชดำรงศักดิ์ ตำแหน่ง CHIEF COORDINATOR

ตั้งแต่วันที่ 26 พฤศจิกายน พ.ศ.2555 เป็นต้นไป ถึงวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2556

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตั้งแต่วันจันทร์ที่ 29 ตุลาคม 2555 ถึงวันศุกร์ที่ 1 มีนาคม 2556 รวมระยะเวลา 4 เดือน (สัปดาห์แรกตั้งแต่วันที่ 29 ตุลาคม 2555 ถึง วันที่ 3 พฤศจิกายน 2555 มาทำชดเชย วันที่ 10 ธันวาคม ถึง 15 ธันวาคม 2555)

1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน

1. เพื่อลดความสูญเปล่าการทำงานและลดขั้นตอนของการสมัครงาน
2. เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในขั้นตอนการทำงาน
4. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้สมัคร

1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับการปฏิบัติงาน

1. เข้าใจในกระบวนการทำงานของบริษัทจัดหางาน และเข้าใจถึงปัญหาของกระบวนการและปรับปรุงแก้ไข
2. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และปรับปรุงขั้นตอนต่างๆในการทำงาน ให้เกิดการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ
3. ได้รับประสบการณ์ทำงานในองค์กรเพื่อเป็นแบบอย่างในอนาคต
4. เรียนรู้การทำงาน และวัฒนธรรม ในองค์กรของคนญี่ปุ่น

1.9 ที่มาของปัญหา

เนื่องจากการสมัครงานมีหลายขั้นตอน นับตั้งแต่ผู้สมัครเดินเข้ามา จึงทำให้เห็นว่าขั้นตอนที่ใช้ในการสมัครงานนั้นมาก และสับสนจนเกินไป จนในหลายๆครั้ง ผู้สมัครสับสนกับการเข้ามาสมัครงาน และคิดว่ายุ่งยาก จึงทำการยกเลิกไป และเมื่อมีผู้สมัครมาพร้อมกันเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ในแผนกต้อนรับ และอธิบายเอกสารจะไม่พอ และมีความยุ่งยาก

โดยจะมีการอธิบาย TEST ที่แตกต่างกันออกไป ทั้งความสามารถทางวิศวกรรม บัญชี ภาษาจีน หรือ ภาษาญี่ปุ่น ถ้าผู้สมัครมาพร้อมกันทำให้การหยิบ และอธิบายเป็นไปได้ยาก เพราะเอกสารมีความหลากหลาย และทำให้ห้องสัมภาษณ์อาจไม่พอตามจำนวนผู้ที่มาสมัคร และไม่มีการแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจนสำหรับนักศึกษาฝึกงาน



บทที่ 2

ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.1 การวิเคราะห์การปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์การปฏิบัติงาน นับเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากขั้นตอนหนึ่ง สำหรับการบริหารการจัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยทั่วไปแล้วการวิเคราะห์ปฏิบัติงานสามารถทำได้กับงานทุก ๆ ชนิด ตั้งแต่งานบริการ งานเอกสาร และกระบวนการผลิต จุดประสงค์ของการวิเคราะห์ การปฏิบัติงาน ก็เพื่อเข้าใจภาพรวมของการทำงาน ตั้งแต่ต้นจนจบงาน ทั้งในส่วน of วิธีการทำงาน เอกสาร อุปกรณ์และวัตถุดิบ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงจุดด้อย และทำการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์การปฏิบัติงานจะทำได้สามารถนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานโดยละเอียด อาทิเช่น จุดประสงค์ของการทำงาน เอกสารและเครื่องมือที่จำเป็น รวมไปถึงเวลาที่ใช้ในการทำงานและเวลาที่ไม่ว่างให้เกิดงาน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ถือเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นต่อการทำงาน และปรับปรุงแก้ไขงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

◆ หลักเกณฑ์การทำงานของ PERSONNEL CONSULTANT

เราเสนอ “ความวางใจ” “ความเชื่อใจ” ในการดำเนินการจัดหางานที่ดีให้กับผู้สมัคร เรามีหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้สมัคร ผู้สมัครจึงวางใจที่จะใช้บริการเรา

1. ให้ความสำคัญและต้อนรับลูกค้าและผู้สมัครด้วยความจริงใจ

ให้ต้อนรับลูกค้าและผู้สมัครด้วยกิริยามารยาทและวางใจที่จริงใจ โดยนึกเสมอว่าทุกคน คือคนสำคัญของเรา

2. เพื่อสร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้าและผู้สมัคร ปฏิบัติงานด้วยความแม่นยำถูกต้องและรวดเร็ว
งานที่ได้รับมอบหมายมาจากลูกค้าและผู้สมัครต้องทำก่อนงานอื่นๆ เพราะหากทอดเวลา
ยาวนานเกินไป จะทำให้ลูกค้าและผู้สมัครเริ่มรู้สึกไม่ไว้วางใจต่อบริษัท
 - 1) ตอบข้อซักถามของลูกค้าและผู้สมัครได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม ใดก็ตาม ความถูกต้อง
แม่นยำ ต้องมาก่อนความเร็ว
 - 2) MAIL ของลูกค้าและผู้สมัครที่มีมาถึง ต้องรีบตอบภายในวันนั้น
 - 3) แต่ละหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ตอบข้อสงสัยที่มีมาจากลูกค้าและผู้สมัคร ต้องรีบทำ
ก่อนงานอื่น
 - 4) อย่าผลักภาระหน้าที่ที่ต้องตอบข้อสงสัยของลูกค้าและผู้สมัครกัน ไปมา
 - 5) ต้องรักษาเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้าและผู้สมัคร
 - 6) เมื่อเกิดปัญหา ต้องคิดว่าจะจัดการกับปัญหาอย่างไร ที่จะไม่ได้ทำให้ลูกค้าและผู้สมัคร
เดือดร้อนและเสียหายหากเกิดปัญหาที่จะเป็นอุปสรรค ต้องรีบจัดการแก้ไขโดยด่วน การ
ควบคุมดูแลระบบถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ถึงจะเป็นปัญหาที่แทบจะไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ก็
ต้องเร่งจัดการแก้ไขโดยเร็ว เพื่อจะได้ไม่สร้างความลำบากเดือดร้อนให้แก่ลูกค้าและผู้สมัคร
PERSONNEL CONSULTANT ยึดมั่นในคำสัญญาที่มีต่อลูกค้าและผู้สมัครทุกคน ทำงานด้วย
ความซื่อสัตย์เสมอ หากเกิดปัญหาใดขึ้น บริษัทจะแจ้งให้ลูกค้าและผู้สมัครรับทราบอย่างไม่
ปิดบัง
3. บริษัทจะทำงานโดยยึดหลักความถูกต้องและถูกกฎหมาย ไม่แจ้งข้อมูลที่คลาดเคลื่อนไปจาก
ความเป็นจริง เมื่อเกิดปัญหาขึ้น บริษัทจะติดตามเรื่องราวและนำมาแจ้งให้ลูกค้าและผู้สมัคร
รับทราบโดยไม่บิดเบือนความจริง

4. การรักษาสัญญากับลูกค้าเป็นจุดเริ่มต้นของการที่บริษัทให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับที่ 1 บริษัทจะไม่ให้อภัยพนักงานที่กล่าวว่าทำงานยุ่งมากจนลืมสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า การรักษาสัญญาในเรื่องของเวลาที่จะติดต่อทางโทรศัพท์กลับไปหาลูกค้าและผู้สมัคนั้นเป็นเรื่องที่เราจะต้องยึดถือตามคำพูดอย่างมากที่สุด

5. การเปิดหูเปิดตาหาความรู้พัฒนาตนเอง เพื่อยกระดับความสามารถให้ยิ่งขึ้น
การพัฒนาความสามารถมี 3 วิธี คือ OJT (การเรียนรู้ที่เกิดจากการทำงานจริง) OFFJT (การรวมกลุ่มเพื่อการเรียนรู้) และการเปิดหูเปิดตาหาความรู้ใส่ตน ซึ่งการเปิดหูเปิดตาแสวงหาความรู้ใส่ตนนั้น เป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาความสามารถ

วิธีการแสวงหาความรู้ใส่ตน มีดังนี้

- 1) การอ่านหนังสือพิมพ์
- 2) อ่านนิตยสาร หนังสือ ที่เกี่ยวกับแนวโน้มที่เปลี่ยนไปของการบริหารจัดการ ทิศทางเศรษฐกิจ เรื่องราวของบริษัทคู่แข่งที่ร่วมวงการเดียวกับเรา หรือที่เกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ
- 3) การศึกษาทางไกล การเข้าอบรมสัมมนาออกสถานที่

ทั้งนี้ทำที่ที่ชอบใฝ่หาความรู้ของผู้บังคับบัญชาสามารถเป็นแรงจูงใจ แรงกระตุ้นที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา

6. การอบรมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งถือเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่ายิ่งของบริษัทให้เติบโตมีความรู้ ความสามารถถือเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่ต้องอบรมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา FEEDBACK ก็เป็นส่วนหนึ่งของการอบรมดูแลเช่นกัน ต้องใส่ใจต่อผลการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา สนับสนุนให้เติบโตมีความรู้ ความสามารถ การทำเช่นนี้ไม่ใช่ทำเพื่อบริษัท

เท่านั้น ยังเป็นการช่วยให้พนักงานสามารถขยายขีดความสามารถที่มีอยู่ออกมา นับเป็น
พันธกิจที่สำคัญยิ่งของมนุษย์ผู้ประเสริฐ

7. ผสานการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ระหว่างหน่วยงาน โดยมีการรายงาน การติดต่อสื่อสาร และการร่วมปรึกษาหารือ ส่งผลให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จลุล่วง การทำรายงาน การติดต่อสื่อสาร และการร่วมปรึกษาหารือกันเป็นโครงข่ายที่ทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้ ต้องไม่ละเลยการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การรวมพลังกันทำงานย่อมปรากฏผลที่ยิ่งใหญ่เสมอ

◆ การติดต่อสื่อสาร

● ควรใช้หลัก 5W2H

- WHEN เมื่อไหร่ เช่น กลับเมื่อไหร่ ไปเมื่อไหร่ อาจใช้ถามเจ้านาย หรือเพื่อนร่วมงาน เมื่อบริษัทถูกค้า หรือคนที่ต้องการติดต่อถามจะได้ตอบได้ถูก หรือเราจะได้เตรียมงานแทนได้ถูกต้อง
- WHERE ที่ไหน เช่น ไปประชุมที่ไหน (เมื่อเจ้านายหรือลูกค้าถาม เราจะได้ตอบคำถามได้ถูกต้อง)
- WHO กับใคร เช่น ไปกับใครบ้าง เพื่อให้ผู้อื่นเตรียมงานแทนผู้นั้นด้วย
- WHAT อะไร เช่น ในที่ประชุมต้องเตรียมอะไรบ้าง
- WHY ทำไม เช่น ทำไมเป้าหมายเดือนนี้ จึงไม่ประสบความสำเร็จ ถามเพื่อให้เข้าใจ จะได้นำมาปรับปรุงถูกต้อง

- HOW อย่างไร เช่น สิ่งนี้ทำอะไร ถามเพื่อให้ทำได้ในสิ่งที่ถูกต้อง ไม่เช่นนั้นจะเสียเวลาทำสิ่งที่ไม่เกิดประโยชน์ขึ้นมา

****** การที่เราได้รับมอบหมาย รับคำสั่งมาจากหัวหน้านั้น เป็นจุดเริ่มต้นของงานของคุณ ถ้าตั้งแต่เริ่มต้น คุณเข้าใจผิดแล้ว ถึงจะทำงานเหนื่อยเท่าไร ผลก็ไม่ออกมาอย่างที่ต้องการ ดังนั้นการตั้งใจฟัง การทำความเข้าใจในรายละเอียดของงาน ทั้งหมดให้ดีขึ้นเป็นเรื่องสำคัญ

8. รู้จักแบ่งเรื่องงานและของบริษัทย่อยออกจากกัน รักษากฎระเบียบของสถานที่ทำงาน และปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรง สามารถทุ่มเทให้กับการทำงานได้อย่างเต็มที่

◆ 5 กลยุทธ์ในการต้อนรับลูกค้าและผู้สมัคร

1. ลักษณะภายนอก เช่น ทรงผม เครื่องแต่งกาย (ในที่นี้ไม่ได้หมายความว่าต้องแต่งกายหรูหราเฉิดฉาย)
2. การทักทาย การไหว้ การโค้ง
3. กริยาท่าทาง การยืน การนั่ง
4. การใช้วาจาที่สุภาพในการต้อนรับลูกค้า ในการพูดคุยโต้ตอบกับลูกค้าทางโทรศัพท์
5. ความรู้สึกที่แสดงออกมา ต้องมีรอยยิ้มที่แจ่มใส สายตาที่มองดูเป็นมิตร

มารยาท คือ ภาพลักษณ์ที่คนๆหนึ่งแสดงออกมาให้ปรากฏ ซึ่งแท้ที่จริงแล้วควรรวมไปถึงจิตใจของบุคคลนั้นๆด้วย เพราะหากขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไป จะถือว่าไม่สมบูรณ์ เมื่อเข้ามาทำงานในบริษัท แรกๆอาจจะคิดว่า เพียงกริยามารยาททางกายที่แสดงออก ก็เพียงพอแล้ว ทว่า มารยาทในทางธุรกิจนั้นต้องรวมถึงมารยาททางใจด้วย ความคิดที่ว่า เพียงแค่มารยาท ใครเลยจะ 모르จักนั้น

ได้สร้างความลำบากใจให้แก่ผู้อื่นอย่างไม่รู้ตัว ดังนั้น จึงควรต้องมาคิดใคร่ครวญถึงมารยาทของตนเองใหม่อีกสักครั้ง

2.1.1 ทฤษฎีสำหรับการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน VALUE STREAM MAP

เนื่องจากการวิเคราะห์การปฏิบัติงานนั้นมุ่งหน้าที่จะทำให้เกิดความเข้าใจในการทำงานโดยละเอียด ดังนั้น การแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนในการทำงานที่เกิดขึ้นจริง เพื่อมองหา WASTE ที่เกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการทำงาน ซึ่งจะเป็นการลดหรือเพิ่มการทำงานที่เป็นประโยชน์ได้ และจากนั้นก็ทำ FUTURE STATE MAP คือสิ่งที่อยากเห็นในการทำงานที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้จริงในอนาคต และมองจากมุมมองของลูกค้าว่ากระบวนการใดที่ลูกค้าเห็นว่าสำคัญ กระบวนการใดที่ไม่สำคัญ และสามารถยกเลิกได้

ซึ่งจะวิเคราะห์จาก 2 สิ่งต่อไปนี้

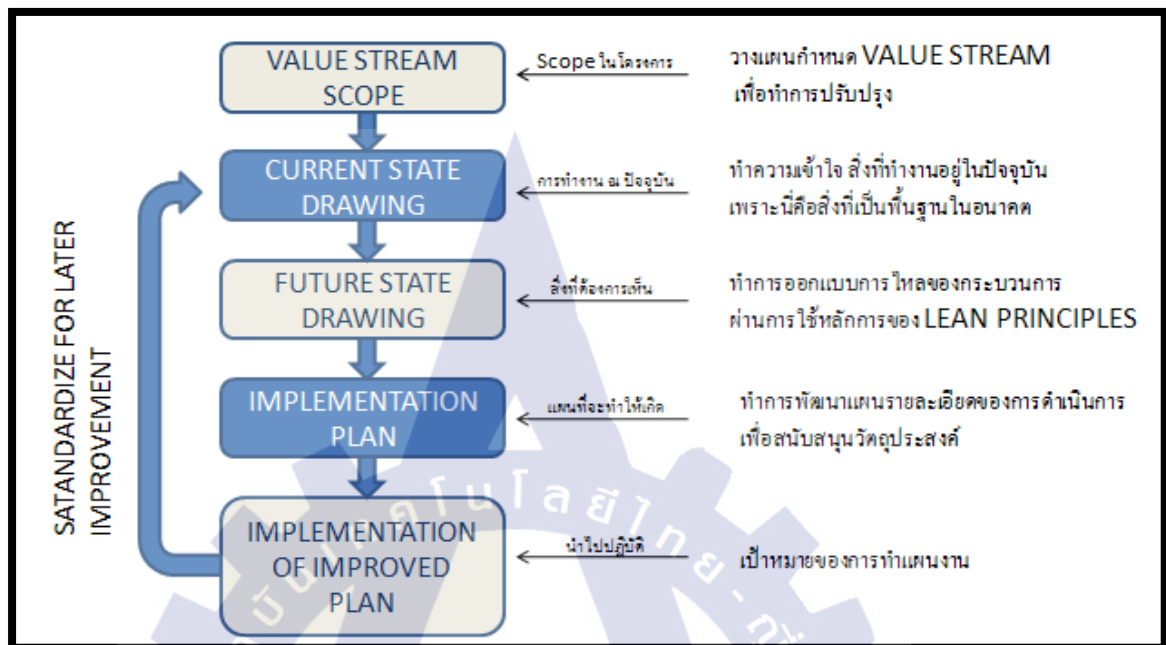
- 1) **CURRENT STATE MAPS** : The process as it is today.
(การทำงานของเร ณ ปัจจุบัน)
- 2) **FUTURE STATE MAPS** : The ideal state based on applying lean principles.
(สิ่งที่เราอยากให้เป็นในอนาคต)

➤ WHY USE VALUE STREAM MAP

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ในทีมเห็นกระบวนการทำงานทั้งหมดตรงกัน
- เพื่อให้ทุกคนในทีมเข้าใจและยอมรับกับวิธีการดำเนินงานและของเสียที่เกิดขึ้นได้
- ระบุ WASTE และกำจัดไปได้

USING THE VALUE STREAM MAPPING TOOLS



ภาพที่ 2.1 USING THE VALUE STREAM MAPPING TOOLS

➤ WASTE

- DELAYS / WAITING (ความล่าช้า / รอ)
 - Information, Decisions
- OVER-PROCESSING
- MOTION (การเคลื่อนไหว)
- DEFECTS / ERRORS (ข้อบกพร่อง / ข้อผิดพลาด)

➤ **AREA SHOULD FOCUS ON**

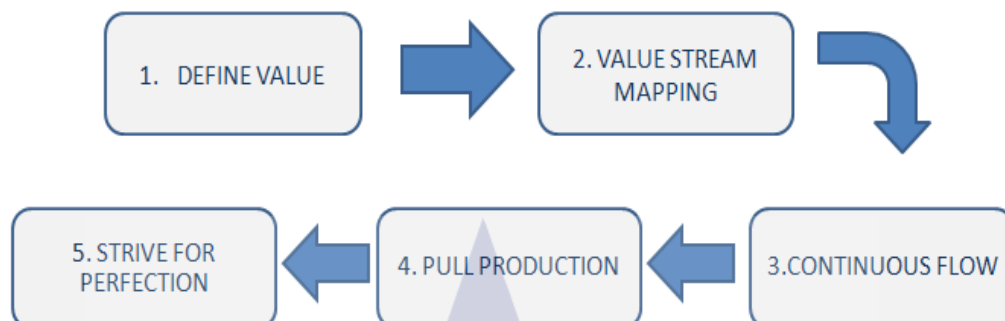
1. Production / Service Activities
2. The flow of information การสื่อสารของข้อมูล ว่ามีความผิดพลาดหรือไม่ ผู้สมัครเข้าใจตรงกันกับเจ้าหน้าที่หรือไม่
3. The flow of material (ในที่นี้จะหมายถึงผู้สมัคร)
 - Receiving (ตั้งแต่รับเข้ามา)
 - Delivery service (บริการจัดหางาน)
 - Through production(จนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการ)
4. Customer Value (สิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ)
 - An aspect of service for which a customer is willing to pay.

PRINCIPLES OF LEAN มุ่งเน้นลูกค้า และลด Waste



Elimination of waste. Respect for people. Continuous Improvement.

ภาพที่ 2.2 PRINCIPLES OF LEAN



ภาพที่ 2.3 PRINCIPLES OF LEAN (2)

1. DEFINE VALUE ระบุคุณค่าในมุมมองของลูกค้า
 - From customer perspective.
2. VALUE STREAM MAPPING วิเคราะห์การทำงานของเรา
 - สิ่งใด กระบวนการไหน บกพร่องตรงไหนหรือไม่
 - Mapping information flow and product/service transformation.
 - Organize by end-by-end value streams.
3. CONTINUOUS FLOW การไหลของงานอย่างต่อเนื่อง
 - ไม่ควรติดขัดในกระบวนการ
 - Internally having everything ready as needed for a symphony of service or production.
 - Redesign activities, integrate them and remove waste so each value stream can flow

4. PULL PRODUCTION ทำเมื่อลูกค้าต้องการ

- เช่น เมื่อผู้สมัครบอกว่ามีธุระต่อ เราก็จะดำเนินการทุกอย่างอย่างรวดเร็ว เช่น ต้องไปบอกเจ้าหน้าที่ในห้องสัมภาษณ์ว่า ผู้สมัครผู้นี้มีธุระต่อ เพราะฉะนั้น ควรสัมภาษณ์ให้กระชับ
- Provide only when needed.

5. STRIVE FOR PERFECTION มุ่งสู่ความสมบูรณ์แบบ

- Never give up the chase for perfection
- Continue to improve the value stream and the support flows step by step using the evidence based scientific method for problem solving.

2.2 TOOLS

เครื่องมือที่ช่วยในการลดขั้นตอน และจัดระเบียบในการสมัครงาน

1. 5S Workplace Organization แนวทางที่ใช้ในการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ประกอบด้วย
 - Sorting สะสาง : การคัดแยกประเภทและความถี่ในการใช้งาน และแยกของที่ไม่ใช้งานออกนอกพื้นที่ปฏิบัติงาน



ภาพที่ 2.4 การจัดระเบียบของใบสมัครงาน

- ✓ ในฝั่งด้านซ้ายมือจะเป็นใบสมัครของผู้สมัคร ซึ่งมีการจัดเรียงเป็นชุดๆ ไว้เรียบร้อยแล้ว แยกเป็นของทั้งคนไทย แบบไม่มีประสบการณ์ทำงาน (แถวที่1) และแบบมีประสบการณ์ทำงาน (แถวที่2), ใบสมัครของคนญี่ปุ่น (แถวที่3), และใบสมัครภาษาไทย สำหรับคนไทย (แถวที่4)



ภาพที่ 2.5 ของใช้จำเป็นอื่นๆ กระดาษทิชชู หรือปากกา สำหรับแจกผู้สมัคร



ภาพที่ 2.6 ห้องสำหรับเก็บเอกสาร และของที่จำเป็นต่างๆ



ภาพที่ 2.7 กล่องบรรจุ เอกสาร และของใช้อื่นๆ เช่นกระดาษทิชชู หรือปากกา



ภาพที่ 2.8 ที่เก็บใบสมัครงาน โดยมีป้ายบอกอย่างเป็นระเบียบ

- Set In Order สะดวก: การจัดวางสิ่งของต่างๆในที่ทำงานให้เป็นระเบียบ มีตำแหน่งจัดเก็บที่เป็นมาตรฐาน มีป้ายบอกตำแหน่งจัดเก็บ



ภาพที่ 2.9 ใบแบบทดสอบความรู้เฉพาะทางด้านต่างๆ

- ✓ เป็นใบแบบทดสอบความรู้เฉพาะทาง สำหรับผู้ที่ต้องการจะสมัครงานในตำแหน่งวิชาชีพนั้นๆ ประกอบไปด้วยแบบทดสอบทางด้านบัญชี, แบบทดสอบทางด้านภาษาจีน, แบบทดสอบทางด้านภาษาญี่ปุ่น, และแบบทดสอบความรู้ทางด้านวิศวกร (สำหรับผู้ที่ยังไม่มีประสบการณ์ทำงาน โดยจะมีโจทย์ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งมีทั้งหมด 6แบบ ตั้งแต่ A-F) โดยจะมีการแยกแบบทดสอบต่างๆไว้อย่างเป็นระเบียบ มีป้ายบอกเรียบร้อย

- Shining สะอาด: รักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานดี และอุปกรณ์การใช้งานต่างๆ มีอายุการใช้งานนานมากขึ้น
 - ✓ ทางบริษัทจะมีการจัดเวรทำความสะอาดในทุกวันเสาร์
 - Standardizing สร้างมาตรฐาน และสัญลักษณ์ : จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน มาตรฐานการจัดเก็บเครื่องมือ อุปกรณ์ ให้ดำเนินการตามขั้นตอน สะสาง สะดวก สะอาด ทั้ง 3 ส ให้สม่ำเสมอ และต่อเนื่อง
2. Visual Controls การควบคุมด้วยสายตา



ภาพที่ 2.10 การควบคุมด้วยสายตา

คือ ควบคุมด้วยสายตาว่า ขณะนี้มีบริษัทลูกค้าหรือผู้สมัครต้องการให้ช่วยเหลืออะไรหรือต้องการสอบถามอะไรเพิ่มเติมหรือไม่ และเราควรรีบเข้ามาให้ความช่วยเหลือ เพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลาของผู้สมัคร เช่น

- มีผู้สมัครหรือบริษัทลูกค้าเดินเข้ามาในบริษัท เราควรรีบเดินไปต้อนรับโดยทันที ว่ามาติดต่อใคร หรือมาติดต่อเรื่องอะไร
- เมื่อบริษัทลูกค้า ต้องการเรียกผู้สมัครเข้ามาสัมภาษณ์ หรือต้องติดพูดคุยกับเจ้านายญี่ปุ่น ท่านไหน หรือถามทาง เราควรจะให้ความช่วยเหลือทันที



ภาพที่ 2.11 เป็นห้องรับรอง สำหรับบริษัทลูกค้า

- ✓ โดยส่วนมาก เมื่อบริษัทลูกค้าต้องการจะพบกับเจ้านายญี่ปุ่น หรือต้องการให้เรียกผู้สมัครเพื่อเข้าไปสัมภาษณ์ท่านต่อไป จะออกมาขึ้นรถตรงหน้าประตู และเพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลา และการเสียมารยาท เราจึงต้องรีบเข้าไปสอบถาม ว่าลูกค้าต้องการอะไร เพื่อที่เราจะได้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เรียบร้อย

- เมื่อผู้สมัครเกิดความสงสัยในการกรอกเอกสาร เราควรให้การแนะนำโดยทันที



ภาพที่ 2.12 การแนะนำผู้สมัครเมื่อมีข้อสงสัย

- อาจจะดูความเป็นระเบียบของสถานที่ทำงาน เช่น เมื่อเก้าอี้ไม่อยู่ในที่ที่เป็นระเบียบ เราควรรีบเข้าไปจัดในที่



ภาพที่ 2.13 เก้าอี้ในพื้นที่ของผู้สมัครไม่เป็นระเบียบ มีปากกาทิ้งไว้บนโต๊ะ ดูไม่เรียบร้อย



ภาพที่ 2.14 เก้าอี้ในส่วนของผู้ใช้อินเตอร์เน็ตไม่เป็นระเบียบ กีดขวางบริเวณทางเดิน

- เมื่อผู้สมัครกรอกใบสมัครเรียบร้อยแล้ว เราควรจะนำเอกสารมารวบรวม และพาผู้สมัครไปยังขั้นตอนต่อไปทันที เพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลา



ภาพที่ 2.15 พื้นที่บริการลูกค้า เมื่อมีข้อสงสัย หรือส่งเอกสาร และใบสมัคร

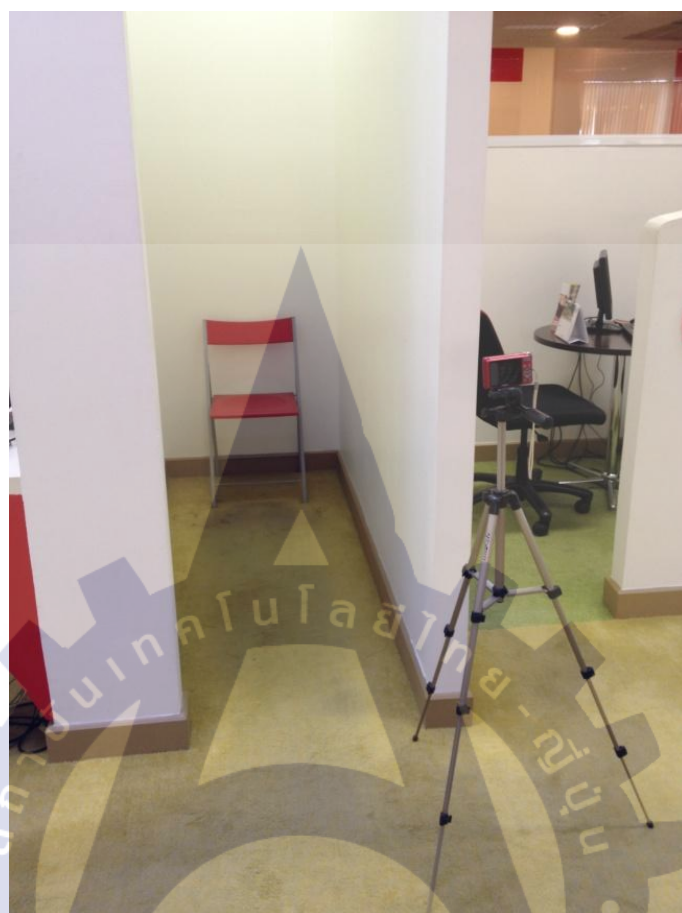


ภาพที่ 2.16 เมื่อผู้สมัครกรอกใบสมัครเรียบร้อยแล้ว และนำมาส่งกับทางเจ้าหน้าที่จะทำการรวบรวมเอกสาร



ภาพที่ 2.17 พื้นที่ที่เรียกผู้สมัครไปถ่ายรูป และเข้าห้องสัมภาษณ์

หมายเหตุ ในช่องสี่เหลี่ยมที่มีเครื่องหมายดอกจัน () คือ เป็นพื้นที่ที่เรียกผู้สมัคร เพื่อไปถ่ายรูป ก่อนที่จะเข้าห้องสัมภาษณ์ในห้องหมายเลข 1-6



ภาพที่ 2.18 พื้นที่การถ่ายรูปของผู้สมัคร

- ✓ ในรูป จะเป็นการที่ผู้สมัครกรอกข้อมูลใบสมัคร และทำแบบทดสอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงนำมาส่งพร้อมกับเอกสารรับรองอื่นๆ เจ้าหน้าที่จะทำการรวบรวมเอกสารทั้งหมด และเขียนเวลาเพื่อเป็นการจัดลำดับของผู้สมัครที่มาก่อน และหลัง กลังจากนั้นจึงทำการเรียกไปถ่ายรูป และเข้าห้องสัมภาษณ์

3. Mistake Proofing Techniques (Poka Yoke) การป้องกันความผิดพลาด

- Mistake proofing is an ongoing process, and a measure of success is how many mistake proof ideas are being generated and implemented.
- The ultimate measure of success is the defect level observed in downstream use.

4. Changeover Reduction (SMED) ลดขั้นตอนในการเปลี่ยนกระบวนการ

5. Standardized Work จัดทำให้เป็นมาตรฐาน

All work is safely conducted with all tasks organized in the best known sequence, and using the most effective combination of these resources.

งานทั้งหมดจะดำเนินการได้อย่างปลอดภัย ถ้างานทั้งหมดมีระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐาน และการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.3 VSM TO ACHIEVE FUTURE STATE GOALS.

Identify waste by looking for

➤ ของเสีย ความสูญเปล่า Waste

การรอคอย หรือ การปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น เช่น หลังจากผู้สมัครสัมภาษณ์ภาษาไทยเรียบร้อยแล้ว มีการสัมภาษณ์ภาษาอังกฤษต่อ โดยคนญี่ปุ่น แต่ในบางครั้งคนญี่ปุ่นอาจจะไม่ค่อยให้ความร่วมมือ เท่าไหร่ โดยอาจจะทำธุระของตนให้เสร็จเรียบร้อยก่อน จึงจะเข้ามาสัมภาษณ์ ทำให้ผู้สมัครรอนานเป็นการสูญเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ หรือในบางครั้งคนญี่ปุ่นไม่พอที่จะให้สัมภาษณ์ โดยอาจจะติดพูดคุยอยู่กับบริษัทลูกค้า ทำให้ผู้สมัครรอนาน เสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์

- ภาระงานที่มากเกินไปจนความจำเป็น Overburden – people who are overloaded.

เช่น เมื่อมีผู้สมัครเข้ามาในระยะเวลาเดียวกัน เป็นจำนวนมาก อาจทำให้การทำงานของแผนกต้อนรับทำงาน เป็นไปได้ด้วยความลำบาก เพราะต้องหาใบสมัคร หรือใบประวัติ หยิบเอกสาร หยิบ Test (ถ้าผู้สมัครสนใจตำแหน่งวิศวกร บัญชี หรือความสามารถทางภาษาจีนหรือญี่ปุ่น ก็ต้องหยิบ Test แตกต่างกันไป) หลังจากนั้น ต้องอธิบายเอกสารต่างๆ และทำการบันทึกข้อมูลเบื้องต้นของผู้สมัคร เพื่อจะนำรหัส JS (JOB SEEKERS) มาใส่ที่หัวใบสมัคร และเมื่อเข้ามาพร้อมกันจะทำให้การกรอกใบสมัครเสร็จ ก็จะเสร็จพร้อมๆกัน เพราะฉะนั้นการสัมภาษณ์ก็จะเริ่มพร้อมๆกัน ทำให้ห้องสัมภาษณ์ไม่เพียงพอต่อผู้มาสมัคร และการทำงานจึงจะไม่เป็นระเบียบเท่าที่ควร

- ความไม่สม่ำเสมอของภาระงาน Unevenness – peak and valleys in the work place.

ความไม่สม่ำเสมอของภาระงาน และความสูญเปล่าจากการเดินเข้าและออกห้องสัมภาษณ์ ทำให้ผู้สมัครสับสน ระหว่างการเดินเข้า เดินออก การสัมภาษณ์ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และการทำ TEST ต่างๆ

2.4 FUTURE VSM.

- **Waste** การกำจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้งไป

- **Identified Issues, Problems**

- Cause

- **Possible Improvement By**

- **Proposed Solution**

บทที่ 3

แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 แผนปฏิบัติการฝึกงาน

ตารางที่ 3.1 แผนปฏิบัติการฝึกงาน

ลำดับ	หัวข้อ	เดือนตุลา - พฤศจิกายน					เดือนธันวาคม				เดือนมกราคม				เดือนกุมภาพันธ์				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	ศึกษาการทำงานของเจ้าหน้าที่ในบริษัท																		
2	วิเคราะห์ผลจากการศึกษาการทำงานของเจ้าหน้าที่																		
3	นำทฤษฎี VALUE STREAM MAP มาใช้การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน																		
4	คำนวณทดลองปรับปรุงแก้ไข																		
5	สรุปผลการดำเนินงาน																		

3.2 รายละเอียดงานที่นักศึกษาปฏิบัติงานในงานสหกิจศึกษา

โครงการสหกิจศึกษาเล่มนี้ศึกษากระบวนการรับสมัครงาน ในแผนก Information Department โดยศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านกระบวนการรับสมัครงาน

3.2.1 ที่มาและความสำคัญ

โครงการสหกิจเล่มนี้ ผู้จัดทำโครงการได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุง และลดความสูญเปล่าในขั้นตอนการรับสมัครงานที่ไม่จำเป็นออก ดังนั้นจึงนำหลักการของ Value Stream Map มาใช้ในการปรับปรุงเพื่อจัดทำเป็นคู่มือให้กับทางบริษัท เพื่อเป็นการแนะแนวให้กับเจ้าหน้าที่ในรุ่นถัดไป เนื่องจากพนักงานที่ปรึกษา ได้เข้าอบรมในเรื่องนี้ ผู้จัดทำโครงการจึงได้นำผลจากการอบรมมาปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทำปรับปรุงกระบวนการ โดยบอกถึงกระบวนการก่อนปรับปรุง, หลังปรับปรุง, และผลที่ได้จากการปรับปรุง

3.2.2 การศึกษา แผนการทำงานภายในองค์กร

การศึกษา แผนการทำงานภายในองค์กร โดยแบ่งเป็นแต่ละแผนก และรวมถึงหน้าที่การทำงานของแต่ละบุคคลที่ได้มีการเชื่อมต่อในการทำงาน ได้ศึกษาเพื่อนำข้อมูล ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

แหล่งข้อมูลที่จะศึกษา

- กลุ่มเจ้าหน้าที่ฝ่าย RECEPTION
- กลุ่มเจ้าหน้าที่ฝ่าย HR/ADMIN DEPARTMENT
- กลุ่มเจ้าหน้าที่ฝ่าย SALE DEPARTMENT
- ขั้นตอนการต้อนรับ
- ขั้นตอนการรวบรวมเอกสาร
- ขั้นตอนการสัมภาษณ์
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

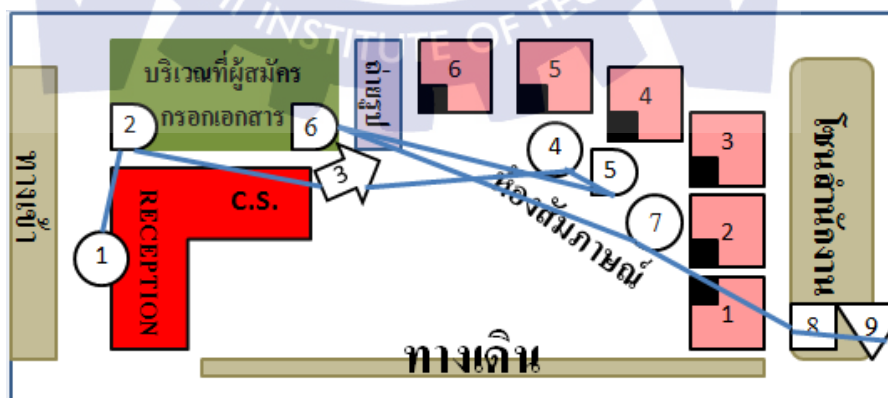
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงานหรือโรงงาน

ขั้นตอนการสมัครงานก่อนและหลังการปรับปรุง ของ Personnel Consultant

3.3.1 ขั้นตอนการสมัครงานก่อนการปรับปรุง ของ PERSONNEL TEAM

มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. RECEPTION (Explain) อธิบายเอกสารและคีย์ข้อมูลเบื้องต้น และให้ผู้สมัครนำไปกรอก
2. CUSTOMER SERVICE เมื่อผู้สมัครกรอกเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ก็จะถ่ายรูปและพาเข้าห้องสัมภาษณ์ INTERVIEW THAI (สัมภาษณ์ภาษาไทย)
3. เมื่อสัมภาษณ์ภาษาไทยเรียบร้อยแล้ว SALE จะให้ผู้สมัครทำ TEST YAMAHA ในห้องสัมภาษณ์
4. เมื่อผู้สมัครทำ TEST YAMAHA เรียบร้อย SALE จะให้ผู้สมัครออกมาทำ TEST ทั่วไป และความรู้เฉพาะทาง (ถ้ามี)
5. เจ้าหน้าที่ CS เรียกเจ้าหน้าที่ญี่ปุ่นและผู้สมัครเข้าห้องสัมภาษณ์อีกรอบ เพื่อ INTERVIEW ENGLISH โดยเจ้าหน้าที่ คนญี่ปุ่น
6. INTRODUCE JOB

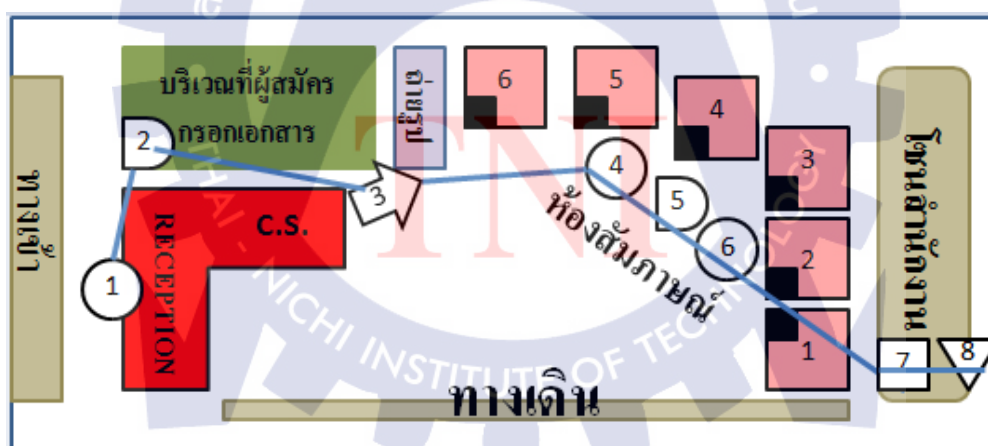


ภาพที่ 3.1 แผนภาพการเคลื่อนที่ของเจ้าหน้าที่ Personnel Team (ก่อนการปรับปรุง)

3.3.2 ขั้นตอนการสมัครงานหลังการปรับปรุง ของ PERSONNEL TEAM

มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. RECEPTION (Explain) อธิบายทุกอย่างเกี่ยวกับเอกสาร และ แบบทดสอบเบื้องต้น คีย์ข้อมูลเบื้องต้น
2. CUSTOMER SERVICE ตรวจและรวบรวมเอกสาร, ถ่ายรูป, เรียกสัมภาษณ์
3. เข้าห้องสัมภาษณ์ INTERVIEW THAI (สัมภาษณ์ภาษาไทย)
4. INTERVIEW ENGLISH
5. INTRODUCE JOB
6. คีย์ข้อมูลทั้งหมด รวมถึงสแกนเอกสาร และรูป

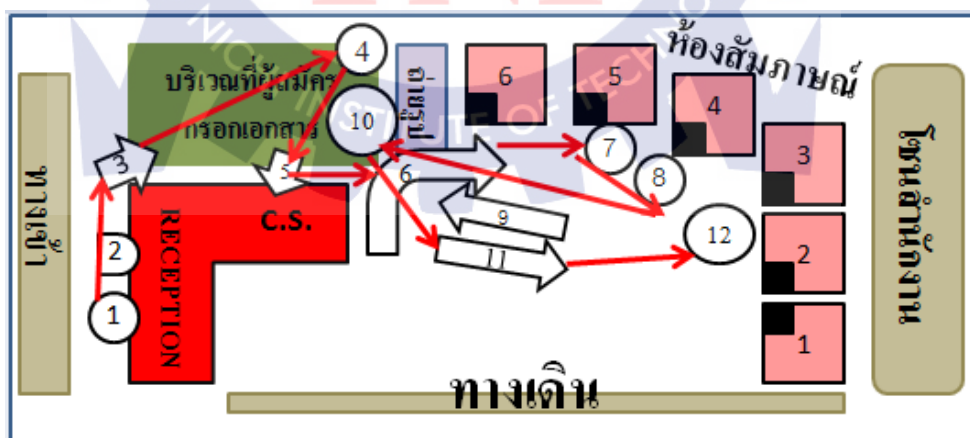


ภาพที่ 3.2 แผนภาพการเคลื่อนที่ของเจ้าหน้าที่ Personnel Team (หลังการปรับปรุง)

3.3.3 ขั้นตอนการสมัครงานก่อนการปรับปรุง ของ CANDIDATE

มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. รายงานตัว, ลงทะเบียน, ฟังการกรอกใบสมัคร และนำเอกสารไปกรอก ณ Reception
2. กรอกเอกสารเบื้องต้น
3. ส่งเอกสาร และยื่นเอกสารประกอบการอื่นๆ อาทิ เช่น RESUME, TRANSCRIPT, สำเนาบัตรประชาชน, สำเนาทะเบียนบ้าน, รูปถ่าย 1 ใบ, ใบผ่านการเกณฑ์ทหาร และถ้าผู้สมัครเคยสอบวัดระดับทางภาษา เช่น ผลการสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น หรือ TOEIC ก็ต้องนำมายื่นด้วย ณ Customer Service
4. เข้าห้องสัมภาษณ์ และสัมภาษณ์ภาษาไทย
5. ทำ TEST YAMAHA (ในห้องสัมภาษณ์)
6. ออกมาทำ TEST ความรู้ทั่วไป, และความรู้เฉพาะทาง
7. เข้าห้อง INTERVIEW ภาษาอังกฤษ และผู้สมัครที่มีความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่นก็ จะทำการสัมภาษณ์ภาษาญี่ปุ่นด้วย จะทำการสัมภาษณ์กับเจ้าหน้าที่คนญี่ปุ่น

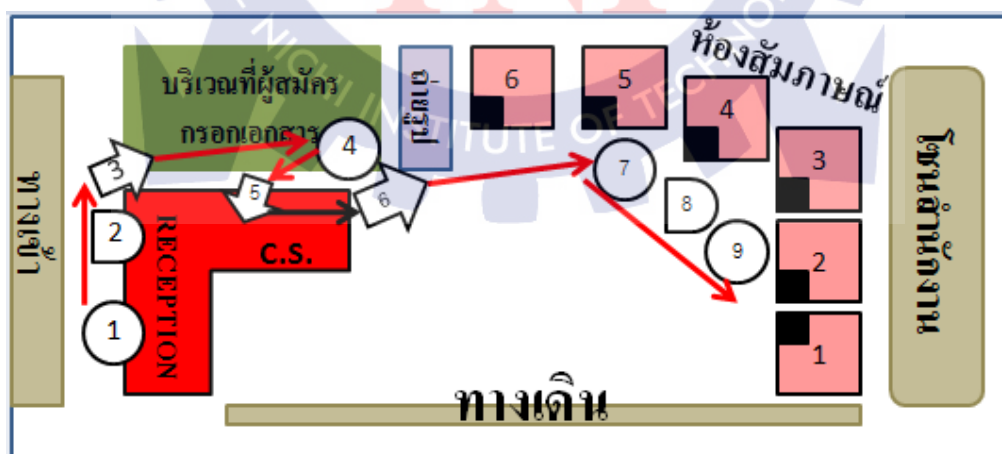


ภาพที่ 3.3 แผนภาพการเคลื่อนที่ของผู้สมัคร CANDIDATE (ก่อนการปรับปรุง)

3.3.4 ขั้นตอนการสมัครงานหลังการปรับปรุง ของ CANDIDATE

มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. รายงานตัว, ลงทะเบียน, ฟังการกรอกใบสมัคร และ TEST เบื้องต้น และนำเอกสารไปกรอก ณ Reception
2. กรอกเอกสาร และทำ TEST ความรู้ทั่วไป และ TEST ความรู้เฉพาะทาง
3. ส่งเอกสาร ,TEST และยื่นเอกสารประกอบการอื่นๆ เช่น RESUME, TRANSCRIPT, สำเนาบัตรประชาชน, สำเนาทะเบียนบ้าน, รูปถ่าย 1 ใบ, ใบผ่านการเกณฑ์ทหาร และ ถ้าผู้สมัครเคยสอบวัดระดับทางภาษา เช่น ผลการสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น หรือ TOEIC ก็ต้อง นำมายื่นด้วย ณ Customer Service
4. ถ่ายรูปและเข้าห้องสัมภาษณ์
6. สัมภาษณ์ภาษาไทย INTERVIEW THAI
7. ทำ TEST YAMAHA
8. INTERVIEW ENGLISH



ภาพที่ 3.4 แผนภาพการเคลื่อนที่ของผู้สมัคร CANDIDATE (หลังการปรับปรุง)

**ในกรณีที่ผู้สมัครได้งานแล้ว จะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ เพื่อบอกรายละเอียดต่างๆ ถ้าผู้สมัครตอบรับ
เจ้าหน้าที่จะทำการนัดผู้สมัคร เพื่อเข้ามาฟังเงื่อนไขตามที่บริษัทนั้นๆกล่าวไว้และเซ็นสัญญา จากนั้น
ผู้สมัครก็เข้าทำงานตามที่บริษัทนั้นๆ ระบุไว้



บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ

4.1 สรุปผลการดำเนินงานและผลการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นตอนการสมัครงาน

ตารางที่ 4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน

ลำดับ	หัวข้อ	เดือนตุลา - พฤศจิกายน					เดือนธันวาคม				เดือนมกราคม				เดือนกุมภาพันธ์					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	ศึกษาการทำงานของเจ้าหน้าที่ในบริษัท																			
2	วิเคราะห์ผลจากการศึกษาการทำงานของเจ้าหน้าที่																			
3	นำทฤษฎี VALUE STREAM MAP มาใช้การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน																			
4	คำนวณทดลองปรับปรุงแก้ไข																			
5	สรุปผลการดำเนินงาน																			
REMARK							Plan													
							Action													

4.1.1 สรุปผลการดำเนินงานจากการสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่

1. ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น
2. การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ
3. ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่องาน เป็นไปในทางที่ดี
4. การประสานงาน เป็นไปได้ง่ายขึ้น
5. สามารถลดระยะในการเดินทางไปปฏิบัติงานของ Personnel team ลงได้ 6 เมตร จากทั้งหมด 12 เมตร เหลือ 6 เมตร และลดระยะทางของผู้สมัครลงได้ 6 เมตร จากทั้งหมด 22 เมตร เหลือ 16 เมตร

6. สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของ Personnel team ได้ 1 ขั้นตอน จากทั้งหมด 7 ขั้นตอน เหลือ 6 ขั้นตอน และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้สมัครลงได้ 2 ขั้นตอน จากทั้งหมด 9 ขั้นตอน เหลือ 7 ขั้นตอน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นตอนการสมัครงาน

4.2.1. การลดความสูญเปล่าในกระบวนการสมัครงานของผู้สมัคร

ตารางที่ 4.2 การลดความสูญเปล่าในกระบวนการสมัครงานของผู้สมัคร

กิจกรรม	ปัจจุบัน	หลังปรับปรุง	ผลลัพธ์
การปฏิบัติงาน	6	5	-1
การเคลื่อนที่	4	3	-1
การรอ	1	1	0
การตรวจสอบ	0	0	0
การจัดเก็บ	0	0	0
จำนวนงาน	1	1	0
ระยะทาง (เมตร)	22	16	-6

สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ 1 ขั้นตอน และขั้นตอนการเคลื่อนที่ได้อีก 1 ขั้นตอน รวมขั้นตอนทั้งหมดที่ลดลงได้ คือ 2 ขั้นตอน จากทั้งหมด 9 ขั้นตอน เหลือ 7 ขั้นตอน คิดเป็น 22.2%

วิธีคำนวณดังนี้

เปอร์เซ็นต์ที่ลดลงได้ = (จำนวนชั้นตอนที่สามารถลดลงได้ / จำนวนชั้นตอนในปัจจุบัน) * 100 %

$$= (2 / 9) * 100 \%$$

$$= 22.2\%$$

สามารถลดระยะทางลงได้ 6 เมตร จากทั้งหมด 22 เมตร ลงเหลือ 16 เมตร คิดเป็น 27.3%

เปอร์เซ็นต์ที่ลดลงได้ = (ระยะทางที่สามารถลดได้ / ระยะทางปัจจุบัน) * 100%

$$= (6/22)*100 \%$$

$$= 27.3\%$$

4.2.2 การลดความสูญเปล่าในกระบวนการสมัครงานของ Personnel Team

ตารางที่ 4.3 การลดความสูญเปล่าในกระบวนการสมัครงานของ Personnel Team

กิจกรรม	ปัจจุบัน	หลังปรับปรุง	ผลลัพธ์
การปฏิบัติงาน	3	3	0
การเคลื่อนที่	1	1	0
การรอ	3	2	-1
การตรวจสอบ	1	1	0
การจัดเก็บ	1	1	0
จำนวนงาน	1	1	0
ระยะทาง (เมตร)	12	6	-6

สามารถลดขั้นตอนการรอคอยได้ 1 ขั้นตอน รวมขั้นตอนทั้งหมดที่ลดลงได้ คือ 1 ขั้นตอน จาก

ทั้งหมด 7 ขั้นตอน เหลือ 6 ขั้นตอน คิดเป็น 14.3%

วิธีคำนวณดังนี้

เปอร์เซ็นต์ที่ลดได้ = (จำนวนชั้นตอนที่สามารถลดลงได้ / จำนวนชั้นตอนในปัจจุบัน) * 100 %

$$= (1 / 7) * 100 \%$$

$$= 14.3\%$$

สามารถลดระยะทางลงได้ 6 เมตร จากทั้งหมด 12 เมตร ลงเหลือ 6 เมตร คิดเป็น

เปอร์เซ็นต์ที่ลดได้ = (ระยะทางที่สามารถลดได้ / ระยะทางปัจจุบัน) * 100%

$$= (6/12)*100 \%$$

$$= 50\%$$

4.3 วิเคราะห์และวิจารณ์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์แล

จุดมุ่งหมายการปฏิบัติงาน

จากวัตถุประสงค์ที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้นคือต้องการลดความสูญเปล่าในกระบวนการสมัครงานที่ซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งผลที่ได้มาได้ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนในกระบวนการรอคอยและการทำงาน ทำให้เจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น จากวัตถุประสงค์ที่วางแผนไว้ในตอนแรกเมื่อนำมาเทียบกับผลลัพธ์ที่เป็นที่น่าพอใจที่ทำได้ตามแผนที่ตั้งไว้

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 ผลที่ได้จากการปรับปรุง

5.1.1 จากการลดความสูญเปล่าในกระบวนการสมัครงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้สามารถดูแลบริษัทลูกค้าและผู้สมัครอย่างทั่วถึง ผู้สมัครมีความพึงพอใจมากขึ้น กระบวนการสมัครงานมีความเป็นมาตรฐานมากขึ้น คือ การทำงานมีความเป็นระบบมากขึ้น สามารถลดระยะทางในการทำงาน และลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ

5.2 ปัญหาและอุปสรรคที่พบ

5.2.1 เจ้าหน้าที่ไม่ให้ความสำคัญกับการทำงานเท่าที่ควร

5.2.2 ในการทำงานวันเสาร์ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อผู้สมัครที่เข้ามาสมัครเป็นจำนวนมาก

5.2.3 ปัญหาจากลักษณะของงานเนื่องจากในวิชาที่เรียนส่วนใหญ่จะเป็นอุตสาหกรรมในโรงงาน แต่พอมาปฏิบัติงานสหกิจเป็นงานบริการจึงต้องใช้เวลาในการศึกษาลักษณะของงานใหม่อยู่ช่วงเวลานึง

5.2.4 ไม่มีการแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจน เช่น เมื่อมีบริษัทลูกค้ามา เจ้าหน้าที่แผนก Sale ต้องคอยเข้าไปขงและเสิร์ฟกาแฟ ให้กับลูกค้า ทำให้การปฏิบัติงานของ Sale เป็นไปได้อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ

5.2.5 เจ้าหน้าที่ในบริษัทไม่เพียงพอ และไม่มีเจ้าหน้าที่คนไทยที่เป็นผู้ขาย ผลเสียคือ เมื่อมีการเบกของหนักๆ เจ้าหน้าที่จะให้เจ้าหน้าที่ผู้หญิงฝ่าย Admin Department มาช่วยกันยกของ เช่น ในช่วงทำร้านกาแฟของบริษัท เจ้าหน้าที่จะให้เจ้าหน้าที่ฝ่าย Admin Department มายกตู้เย็น หรือเครื่องชงกาแฟ ซึ่งมีน้ำหนักมาก อาจส่งผลเสียต่อร่างกายของเจ้าหน้าที่ผู้รับได้

5.2.6 ทักษะด้านภาษาญี่ปุ่นของเจ้าหน้าที่คนไทย

5.3 แนวทางการแก้ไขปัญห

5.3.1 ทำความใจกับเจ้าหน้าที่ในเรื่องของการทำงานว่าไม่ใช่เพื่อเพิ่มงาน แต่เพื่อการศึกษาและจัดทำเป็นมาตรฐานการทำงาน

5.3.2 จัดอบรมพนักงานให้เกิดความตื่นตัวอยู่เสมอเพื่อรองรับงานที่จะเข้ามาเพิ่มขึ้นในอนาคต

5.3.3 ควรจ้างเจ้าหน้าที่ในการทำงานมากขึ้น

5.3.4 แบ่งหน้าที่ให้ชัดเจน ตามหน้าที่และแผนของตนเอง

5.3.5 มีการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นของเจ้าหน้าที่คนญี่ปุ่น ที่สอนให้เจ้าหน้าที่คนไทยในทุกๆวัน หลังจากเลิกงาน

5.4 ข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงาน

5.4.1 ข้อเสนอแนะต่อนักศึกษา

ควรมีการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆให้มากขึ้น เช่น การทบทวนบทเรียนภาษาญี่ปุ่น ภาษาอังกฤษ เพื่อการทำงานที่ราบรื่น และทบทวนฝึกฝนตนเองในเรื่องที่ผิดพลาดบ่อยครั้ง

5.4.2 ข้อเสนอแนะต่อสถานประกอบการ

ควรมีการอบรมพนักงานต่อระเบียบการปฏิบัติงาน และมีการอบรมแนะนำวิธีการใช้เครื่องสำนักงาน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกน ต่อเจ้าหน้าที่ทุกคน

5.4.3 ข้อเสนอแนะต่อสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

การเตรียมความพร้อมด้านภาษา ในบางบริษัทนอกจากภาษาไทยที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในบริษัทใช้แล้ว ภาษาอังกฤษก็มีความสำคัญด้วยเช่นกัน ถึงแม้ในองค์กรของญี่ปุ่นก็ตาม เพราะถึงความสำคัญของภาษาญี่ปุ่นจะมีอยู่มาก แต่ก็ไม่ได้เทียบเท่ากับภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาสากล ช่วงเวลา ประมาณ4เดือนที่ใช้ในการศึกษาและปฏิบัติงานจริงเป็นช่วงเวลาที่ผ่านไปอย่างรวดเร็ว จึงอยากจะเสนอแนะว่าการทำผู้จัดโครงการงานที่สนใจงานด้านบริการมีความเห็นว่าควรจะต้องเลือกส่วนงานที่สนใจและลงมือปฏิบัติศึกษาถึงกระบวนการทำงานทันที เพื่อความรวดเร็ว และเป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้



เอกสารอ้างอิง

เอกสารประกอบการบรรยาย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา ปุณณกิติเกษม, “Value Stream Map”, สัมมนาวิชาการ
ของบริษัท Personnel Consultant Manpower (Thailand), ตุลาคม 2555,
มหาวิทยาลัยมหิดล



ภาคผนวก ก

แบบฟอร์มรายงานการปฏิบัติงานประจำสัปดาห์



ประวัติผู้จัดทำโครงการ

ชื่อ-นามสกุล

นางสาว เมษา ฐวัตรพงศ์

คณะ

บริหารธุรกิจ

สาขา

การจัดการอุตสาหกรรม

ชื่อปริญญา

บริหารธุรกิจบัณฑิต

วัน เดือน ปีเกิด

30 เมษายน พ.ศ. 2534

ประวัติการศึกษา

ระดับประถมศึกษา

โรงเรียนอัสสัมชัญ อ่อนนุช

ระดับมัธยมศึกษา

โรงเรียนศรีวิกรม์

ระดับปริญญาตรี

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม