



การจัดทำห้องสมุดใน Learning Center

กรณีศึกษาบริษัทนทลีนจำกัด

LIBRARY MANAGEMENT IN LEARNING CENTER

CASE STUDY NATHALIN CO., LTD.

นางสาวน้ำเพชร ชัยสวัสดิ์

รายงานฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2556

การจัดทำห้องสมุดใน Learning Center
กรณีศึกษาบริษัทนทลีนจำกัด
LIBRARY MANAGEMENT IN LERANING CENTER
CASE STUDY :MANAGEMENT CASE STUDY NATHALIN CO., LTD.

นางสาวน้ำเพชร ชัยสวัสดิ์

รายงานฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2556

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการสอบ

(อาจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

.....กรรมการสอบ

(อาจารย์สุรเดช ภัทรวชิเชียร)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์เอิบ ทวีชาติ)

.....ประธานสหกิจศึกษา สาขาวิชา

(อาจารย์น้ำพร สติรกุล)

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น



ชื่อโครงการ การจัดห้องสมุด ในห้อง Learning Center
 กรณีศึกษา บริษัท นทลิน จำกัด
 LIBRARY MANAGEMENT IN LEARNING CENTER
 CASE STUDY NATHALIN CO., LTD.
 ผู้เขียน นางสาว น้ำเพชร ชัยสวัสดิ์
 คณะวิชา บริหารธุรกิจ (BA)
 สาขา การจัดการอุตสาหกรรม (IM)
 อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ เอิบ ทวีชาติ
 พนักงานที่ปรึกษา นายศุภฤกษ์ นาคพรมมินทร์
 ชื่อบริษัท นทลิน จำกัด
 ประเภทธุรกิจ/สินค้า ให้บริการด้านการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมทางทะเล

บทสรุป

เนื่องจากทางฝ่ายบริหารมีความต้องการให้มีการจัดทำห้องสมุดเพื่อให้พนักงานได้ใช้เวลาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม พัฒนาศักยภาพในการทำงานมากขึ้น และใช้บริเวณส่วนนี้เพื่อพักผ่อนในเวลารว่างนอกเหนือจากเวลางาน

ซึ่งจากการดำเนินการได้ใช้ทฤษฎี Kaizen เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ทฤษฎีแผนผังก้างปลาใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุและผล เพื่อใช้ปรับปรุงพัฒนามทั้งแนวคิด เรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กรประสบความสำเร็จ

จากการดำเนินการให้มีการเปิดให้บริการห้องสมุดไปแล้ว 8 สัปดาห์ จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากกลุ่มตัวอย่าง 20 คนของผู้ที่ใช้บริการทั้งหมด 30 คน และนำผลสำรวจมาปรับปรุงการบริการพบว่า

1. สามารถสร้างความพึงพอใจแก่พนักงานที่เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น 6.5 % หลังการปรับปรุง
2. พนักงานมีความรู้ และมีทักษะในด้านต่างๆมากขึ้น ในระดับ มากที่สุด 15% มาก 60% ปานกลาง 15% น้อย 10% น้อยที่สุด 0%
3. องค์กรถูกพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในระดับ มากที่สุด 10% มาก 40% ปานกลาง 50% น้อย 0% น้อยที่สุด 0%

4. พนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นในระดับ มากที่สุด 30% มาก 35% ปานกลาง 25% น้อย 10% น้อยที่สุด 0%



พื้นที่ให้บริการห้องสมุดแก่พนักงาน ของบริษัท นทลิน จำกัด

Project's name	LIBRARY MANAGEMENT IN LEARNING CENTER CASE STUDY NATHALIN CO., LTD.
Writer	Ms.NumpetChaisawat
Faculty	Faculty of Business Administration, Department of Industrial Management
Faculty Advisor	Mr.OebTaweechat
Job Supervisor	Mr.SuparuakNarkprommin
Company's name	Nathalin Co., Ltd.
Business Type/Product	Oil transportation/ Logistic / Shipping

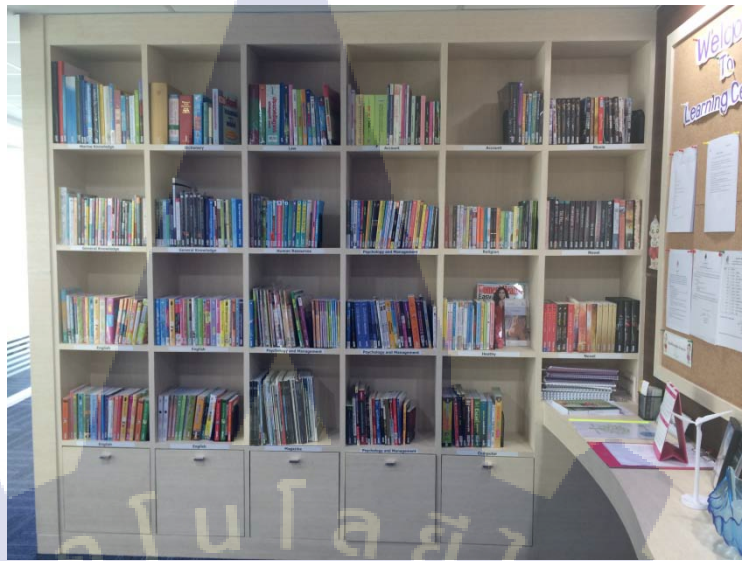
Summary

Because of the Administration department want to build a library for all employees to learn an extra knowledge and improve their work potential. Also this area will help all employees to relax in their free time.

By using Kaizen theory for manage this library more efficiency. Using Fishbone diagram to analyze cause and result for using this information to develop and improve the concept idea about Organization of learning together for success.

After proceed this project and open the library about 8 weeks have the satisfaction survey of service users from a sample of 20 people who are all 30, and the survey result to improve the services found.

1. Satisfy the employees who use the services increased 6.5 % .
2. Knowledgeable staff And skills : Very good 15 % Good 60 % , Medium 15 % Poor 10 % Very poor 0 %
3. The organization was developed as a knowledge organization : Very good 10% , Good 40% , Medium 50 % , Poor 0% , Very poor 0 %
4. Employees are more efficient : Very good 30 % , Good 35% , Medium 25% , Poor 10 % , Very poor 0 %



Library zone for employee of Nathalin Company



กิตติกรรมประกาศ

การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาสามารถล่วงไปได้ด้วยดีนั้น ข้าพเจ้าได้รับความช่วยเหลือจากหลายฝ่ายจากทางบริษัท นทลิน จำกัดคุณ วิสวณี ไชยวัฒนสกุลและ คุณ อัจฉรา ไชยสมศรี ได้เปิดโอกาสสำหรับการปฏิบัติสหกิจศึกษาที่สถานประกอบการ และได้ให้คำแนะนำในการทำงานต่างๆ ตลอดมา ขอขอบคุณคุณ อัญชลา ชูชาติไทย , คุณยุทธศักดิ์ สุขเกษมและคุณชนกชนม์ มินัญกุลที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษาตลอดช่วงสหกิจศึกษา รวมถึงพนักงานใน กลุ่มบริษัท นทลิน ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือทุกครั้งที่เกิดข้อสงสัยระหว่างสหกิจศึกษา

และข้าพเจ้าขอขอบคุณครอบครัว ที่สนับสนุนในด้านการศึกษา และกำลังใจที่ให้เสมอมา และขอขอบคุณอาจารย์ เอิบ ทวีชาติ และอาจารย์ที่สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นทุกท่านที่ได้ชี้แนะการดำเนินการสหกิจจนสำเร็จผลได้ด้วยดี ขอขอบคุณเพื่อนทุกคนที่ให้กำลังใจและข้อมูลตลอดช่วงสหกิจศึกษา และสุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าใคร่ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำโครงการฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตของการทำงานจริง ข้าพเจ้าขอขอบคุณ ไว้ ณ ที่นี้

นางสาวน้ำเพชร ชัยสวัสดิ์
ผู้จัดทำโครงงาน

TNI

TAI - NICHU INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

หน้า

บทสรุป

ก

Summary

ค

กิตติกรรมประกาศ

ง

สารบัญ

จ

สารบัญตาราง

ฉ

สารบัญภาพประกอบ

ญ

บทที่

1. บทนำ 1

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ 1

1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการและการให้บริการหลักขององค์กร 2

1.2.1 สถานภาพปัจจุบัน 2

1.2.2 ความสำเร็จและความภูมิใจ 3

1.2.3 ประเภทธุรกิจ 3

1.2.4 กลุ่มบริษัท นทลีน 4

1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร 7

1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย 8

1.5 พนักงานที่ปรึกษา และตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา 8

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 8

1.7 วัตถุประสงค์ของโครงการที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา 8

1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงานหรือโครงการที่ได้รับมอบหมาย 8

2. ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 9

2.1 ทฤษฎี KAIZEN 9

2.1.1 แนวทางและขั้นตอนในการปรับปรุงแบบไคเซ็น (Kaizen) 9

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2.1.2 กิจกรรมไคเซ็น (Kaizen)	10
2.2 ทฤษฎีแก้งปลา Fish Bone Diagram	11
2.2.1 การใช้แผนผังแก้งปลา	11
2.2.2 วิธีการสร้างแผนผังสาเหตุและผลหรือผังแก้งปลา	11
2.2.3 การกำหนดปัจจัยบนแก้งปลา	12
2.2.4 การกำหนดหัวข้อปัญหาที่หัวปลา	12
2.2.5 ผังแก้งปลาประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้	13
2.2.6 ข้อดีของแผนผังแก้งปลา	14
2.2.7 ข้อเสียของแผนผังแก้งปลา	14
2.3 แนวคิดเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้	14
2.3.1 องค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้	15
2.3.2 แนวคิดเรื่องขบวนการจัดการความรู้	16
2.3.3 องค์ประกอบของวงจรความรู้	17
2.4 แบบสอบถาม	18
2.4.1 โครงสร้างของแบบสอบถาม	18
2.4.2 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม	19
2.4.3 หลักการสร้างแบบสอบถาม	23
2.4.4 เทคนิคการใช้แบบสอบถาม	24
2.4.5 ข้อเด่นและข้อด้อยของการเก็บข้อมูล	24
2.5 ทฤษฎี Pareto 80 : 20	26
3.แผนงานการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการดำเนินงาน	27
3.1 แผนงานการปฏิบัติงาน	27
3.2 รายละเอียดโครงการ	28
3.2.1 ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในโครงการ	28
3.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงานหรือโครงการ	30

บทที่	สารบัญ (ต่อ)	หน้า
3.3.1	แยกหมวดหมู่ของหนังสือ	30
3.3.2	คีย์รายชื่อหนังสือทั้งหมดลงในโปรแกรม และใส่รหัส	31
3.3.3	ปรี้นรหัสหนังสือลงในกระดาษสติกเกอร์ เพื่อตัดและแปะลงสันหนังสือ	31
3.3.4	แปะรหัสลงหนังสือทุกเล่ม	32
3.3.5	ทำฟอร์มการยืม – คืนหนังสือ	32
3.3.6	เปิดให้พนักงานมาใช้บริการในห้องสมุด	33
3.4	การวิเคราะห์ข้อมูล	33
3.4.1	วิเคราะห์ผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้น	33
3.4.2	วิเคราะห์ค่าเสียหายจากปัญหาที่เกิดขึ้น	34
4.	ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ	36
4.1	ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน	36
4.1.1	ขั้นตอนการดำเนินงาน	36
4.1.2	ผลการดำเนินงาน	37
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
4.3	วิเคราะห์และวิจารณ์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์และ จุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานหรือการจัดทำโครงการ	42
5.	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	4
5.1	สรุปผลการดำเนินโครงการ	4
5.2	แนวทางการแก้ไขปัญหา	43
5.2.1	จัดเพิ่มทรัพยากรที่ให้มี ทั้งหนังสือและภาพยนตร์	4
5.2.2	จัดทำใบปะหลังหนังสือ เพื่อแจ้งวันที่ยืมและคืนของพนักงาน เพื่อเตือน วันที่ต้องคืน	44
5.2.3	บริการโทรแจ้งพนักงานก่อนถึงวันกำหนดคืน 1 วัน	4
5.2.4	บริการในด้านสารสนเทศ	44
5.2.5	ปรับปรุงบริการในด้านอื่นๆเพิ่มเติม	45

5.3 ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน

๗

46

เอกสารอ้างอิง 4

7

ภาคผนวก 4

8

ก. รูปแบบการยืม-คืนหนังสือที่พนักงานมาใช้บริการ

ข. แบบทดสอบความพึงพอใจในการบริการของพนักงาน

ค. แบบประเมินความรู้

ประวัติผู้ศึกษา





สารบัญตาราง

ตาราง หน้า

3.1 แผนงานปฏิบัติงาน	27
3.2 แสดงจำนวนคนที่เลือกระดับความพึงพอใจของแต่ละหัวข้อ	29
3.3 แสดงจำนวนวันที่พนักงานคืนหนังสือเกินกำหนดในแต่ละสัปดาห์	30
3.4 ประเภทของหนังสือทั้งหมด และรหัสที่ใช้	30
3.5 ตัวอย่างข้อมูลที่คีย์ลงในโปรแกรม	31
3.6 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจของพนักงานที่มาเข้าใช้บริการ	34
3.7 แสดงสรุปจำนวนวันทั้งหมดที่พนักงานคืนหนังสือเกินเวลาในแต่ละสัปดาห์	35
4.1 เปรียบเทียบเวลาการดำเนินงาน	36
4.2 สรุปจากผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ(ก่อนปรับปรุง)	37
4.3 สรุปจากผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ(หลังปรับปรุง)	38
4.4 แสดงสภาพปัญหาพนักงานคืนหนังสือเกินกำหนด สัปดาห์ที่ 1-8 (ก่อนปรับปรุง)	39
4.5 แสดงสภาพปัญหาพนักงานคืนหนังสือเกินกำหนด สัปดาห์ที่ 9-16(หลังปรับปรุง)	39
4.6 ประเมินความรู้ที่พนักงานได้รับจากการใช้บริการ	40
4.7แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อเป็นร้อยละ	40
4.8สรุปผลจากการประเมินความรู้ที่พนักงานได้รับจากการมาใช้บริการ	41
4.9ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์และผลที่ได้รับ	42

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1.1 แผนที่ ที่ตั้งบริษัทนทลิน จำกัด	1
1.2 ลักษณะธุรกิจของบริษัท คุณนที จำกัด	4
1.3 ลักษณะธุรกิจของบริษัท NATHALIN OFFSHORE	5
1.4 ลักษณะธุรกิจของบริษัท NATHALIN OFFSHORE	5
1.5 ลักษณะธุรกิจของบริษัท ซีออยล์ จำกัด (มหาชน)	6
1.6 ลักษณะธุรกิจของบริษัท นทลินเวลสตาร์เอ็นเนอจิ จำกัด	6
1.7 รูปแบบโครงสร้างบริษัท นทลิน จำกัด	7
2.1 แสดงตัวอย่างแผนผังก้างปลา	13
3.1 ตัวอย่างแบบสอบถาม	28
3.2 สติกเกอร์รหัสหนังสือ	31
3.3 หนังสือที่ถูกแปะรหัสลงไปแล้ว	32
3.4 ฟอรมการยืม – คืนหนังสือ	32
3.5 พนักงานมาใช้บริการ	33
4.1 เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจรวมในแต่ละหัวข้อ ก่อน – หลัง	39
4.2 เปรียบเทียบจำนวนวันที่พนักงานคืนหนังสือเกินกำหนด ก่อนและหลังปรับปรุง	40
4.3 ตัวอย่างแบบสอบถามประเมินความรู้ของพนักงานที่มาใช้บริการ	42
5.1 ใบปะปกหลังหนังสือ	4
5.2 คอมพิวเตอร์ที่ให้พนักงานใช้บริการ	4
5.3 ปฏิทินที่โต๊ะสำหรับให้พนักงานมาเซ็นชื่อ	5
5.4 ให้บริการลูกอมแก่พนักงาน	5



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

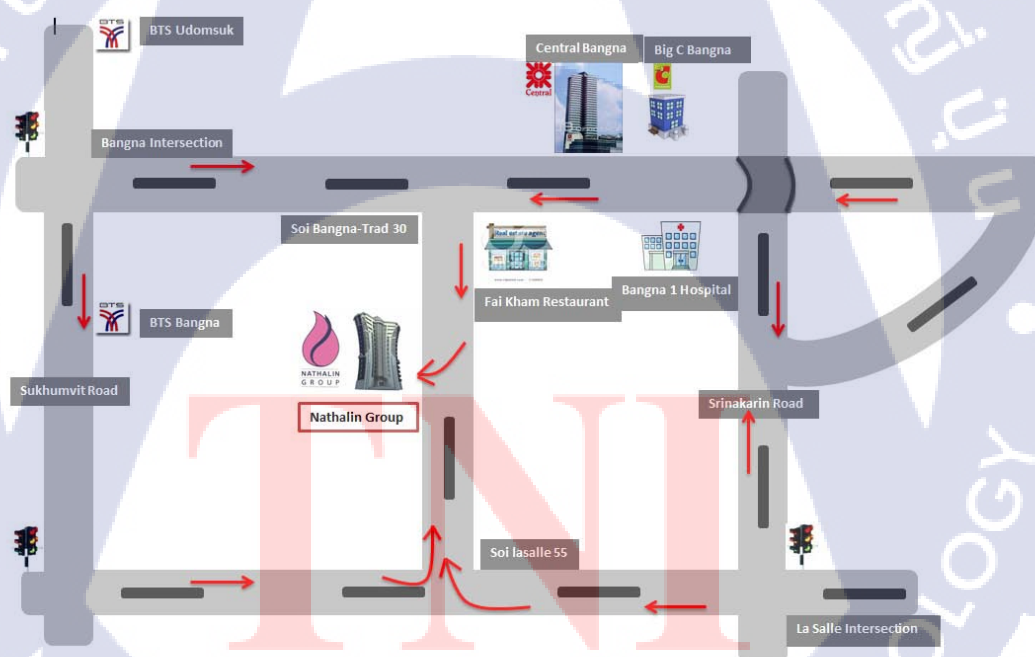
ชื่อสถานประกอบการ บริษัทนทลีนจำกัด
(Nathalin Co.,Ltd.)

ที่ตั้ง เลขที่ 88 ซอยบางนา-ตราด 30, ถนนบางนา-ตราด, แขวงบางนา,
เขตบางนา, กรุงเทพมหานคร 10260

โทรศัพท์ 02-398-7885 - 6

เว็บไซต์ www.nathalin.com

Nathalin Group Map 88, SOI BANGNA-TRAD 30, BANGNA-TRAD RD., BANGNA, BANGKOK 10260 Tel. 02-398-7885-6



ภาพที่ 1.1แผนที่ที่ตั้งบริษัทนทลีนจำกัด

1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการและการให้บริการหลักขององค์กร

บริษัท นทลิน จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2530 ด้วยทุนจดทะเบียน 1 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้บริการด้านการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมทางทะเล โดยได้จัดซื้อเรือบรรทุกน้ำมันขนาด 1,000 เดทเวตัน จำนวน 2 ลำมาใช้ในการขนส่งน้ำมันให้ การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จากคลังน้ำมัน หรือโรงกลั่นน้ำมันที่ อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี ไปยังคลังน้ำมันต่างๆ ใน ภาคใต้

ในปี 2533 บริษัทฯ ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเพิ่มขึ้นเป็น 5 ล้านบาท และได้ซื้อเรือบรรทุกน้ำมันขนาด 2,000 เดทเวตันเพิ่มอีก 1 ลำ เพื่อใช้บรรทุกแก๊สปิโตรเลียมเหลวจากแหล่ง เอราวัน ของ บริษัท ยูโนแคล ประเทศไทย จำกัด ในอ่าวไทยมาขึ้นที่คลังน้ำมันของ การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ที่อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี

ในระหว่างปี 2540-2547 บริษัทฯ ได้มีการเพิ่มทุนขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อขยายงานให้ทันกับความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นปัจจุบันบริษัทฯ มีทุนจดทะเบียน 190 ล้านบาท มีบริษัทฯ ในเครือที่ประกอบธุรกิจพาณิชย์นาวีทั้งหมด 10 บริษัทฯ มีเรือให้บริการขนาดตั้งแต่ 1,000 - 90,000 เดทเวตันจำนวน 18 ลำจำนวนน้ำหนักบรรทุกทั้งหมดรวมประมาณ 180,000 เดทเวตัน

1.2.1 สถานภาพปัจจุบัน

นับตั้งแต่ปี 2530-2551 เป็นเวลาเกือบ 21 ปีผลงานของบริษัทฯ ได้รับความเชื่อถือจากลูกค้าเป็นอย่างดี ทำให้บริษัทฯ สามารถพัฒนากองเรือได้อย่างต่อเนื่องรวมทั้งปรัชญาของบริษัทฯ ที่ได้นั้นให้พนักงานปฏิบัติงานกลายเป็นวัฒนธรรม คือความซื่อสัตย์สุจริต" รวมถึงการบำรุงรักษาเรือให้สามารถใช้งานได้ด้วยความปลอดภัย นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้มองเห็นความสำคัญของการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีมาตรฐานในการทำงานตามอนุสัญญา STCW 95 (Standard of Training and Watch keeping for Seafarers) ของ IMO

ในกลางปี 2539 บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความปลอดภัยในการบริหารกองเรือ จึงได้เริ่มทำการศึกษารายละเอียดของอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยความปลอดภัยของชีวิตในทะเล (Safety of Life At Sea 1974) ในเรื่องของ International Safety Management หรือที่เรียกย่อๆว่า ISM Code และ ตั้งคณะทำงานตลอดจนว่าจ้างบริษัทฯ ที่ปรึกษามาดำเนินการจนบริษัทฯ ได้รับใบรับรองมาตรฐานการบริหารกองเรือด้วยความปลอดภัยแบบสากล จากสถาบันจัดชั้นเรือ (Classification Society) NIPPON KAIJI KYOKAI (CLASS NK) จากประเทศญี่ปุ่น เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2541

ในปี 2544 บริษัทฯ ได้มองเห็นความสำคัญของระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO (International Organization for Standardisation) จึงได้จัดตั้งคณะทำงานขึ้นมา และชี้แจงให้พนักงานทุกคนได้ทราบถึงความสำคัญของการจัดทำ พร้อมทั้งขอความร่วมมือจากพนักงานทุกคนในการจัดทำ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ซึ่งก็ได้รับความร่วมมือจากพนักงานด้วยดี และได้ใบรับรองมาตรฐานจาก SGS เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2545

ในช่วงปลายปี 2547 บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนากองเรือของบริษัทฯ ให้ใหญ่ขึ้น โดยเน้นในเรื่องการรักษาคุณภาพ และ ปริมาณสินค้าของลูกค้าให้ถึงปลายทางด้วยความปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานสากลสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า รวมทั้งเน้นการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมทางทะเล โดยยึดแนวทางของ International Safety Management เป็นแนวทางปฏิบัติ

1.2.2 ความสำเร็จและความภาคภูมิใจ

ปัจจุบันกลุ่มบริษัท นทลิน (Nathalin Group) ประกอบด้วยบริษัทในเครือ 19 บริษัท ด้วยทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 1,967,320,000 ล้านบาทและเป็นผู้ดำเนินการขนส่งพลังงานทางทะเลของประเทศไทยเป็นกองเรือที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ประกอบด้วยเรือ บรรทุกน้ำมันดิบ น้ำมัน สารเคมี และก๊าซกองเรือหลักให้บริการแก่บริษัทในเครือ ปตท. จำกัด มหาชนครอบคลุมเขตการขนส่งในทวีปเอเชียภายใต้การบริหารเรือ ที่ได้รับมาตรฐานรับรองตามระบบ

ISO 9001 : 2008 ISMTMSA

1.2.3 ประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจของกลุ่มบริษัท นทลิน มี 5 ประเภทหลักๆ ดังนี้

- Logistics & Storing Business Unit
 - หน่วยธุรกิจการขนส่งและคลัง
- International Maritime Business Unit
 - หน่วยธุรกิจการขนส่งระหว่างประเทศและการบริการในทะเล
- Floating Storage Business Unit
 - หน่วยธุรกิจเรือกักเก็บน้ำมัน
- Global Energy Business Unit
 - หน่วยธุรกิจพลังงานทางเลือก
- Trading & Service Business Unit
 - หน่วยธุรกิจการค้าและบริการ

1.2.4กลุ่มบริษัท นทลิน

กลุ่มบริษัท นทลิน หลักๆมีดังนี้

- บริษัท นทลิน จำกัด

ก่อตั้งเมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2530

- ให้บริการด้านบุคคล,บัญชี,สารสนเทศ,จัดซื้อจัดหา, พัฒนาและตรวจสอบภายใน และอาคารสำนักงานให้กับบริษัทในกลุ่ม นทลิน

- บริษัท นทลิน แมนเนจเม้นท์ จำกัด

ก่อตั้งเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2547

- ให้บริการด้านการบริหารจัดการเรือทั้งในประเทศและต่างประเทศ ปัจจุบันบริหารเรือจำนวน 17 ลำ
- ให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงาน โดยใช้เครื่องมือ Sea gull Program Internal and External Training

- บริษัท คุณนที จำกัด

ก่อตั้งเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2539

- ให้บริการด้านขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมทางทะเล ปัจจุบันเป็นเจ้าของเรือ 3 ลำ



ภาพที่1.2ลักษณะธุรกิจของบริษัท คุณนที จำกัด

- NATHALIN OFFSHORE CO., LTD

ก่อตั้งเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2550

- ให้บริการด้านขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมทางทะเลปัจจุบันเป็นเจ้าของเรือ 2 ลำ



ภาพที่ 1.3 ลักษณะธุรกิจของบริษัท NATHALIN OFFSHORE

- บริษัท กาญจนามารีน จำกัด

ก่อตั้งขึ้น เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2546

- ให้บริการให้บริการด้านการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมทางทะเล
- เน้นในการให้บริการแบบ One Stop Service พร้อมทั้งคำนึงถึงคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริการ



ภาพที่ 1.4 ลักษณะธุรกิจของบริษัท กาญจนามารีน จำกัด

- BSC MANAGEMENT CO., LTD

ก่อตั้งเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2555

- ให้บริการด้านการจัดหาคน ประจำปัจจุบันจัดหาคนเรือให้กับเรือในกลุ่มบริษัท นทลิน

- บริษัท ซีออยล์ จำกัด(มหาชน)

ก่อตั้งเมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2540

- ให้บริการด้านการขายน้ำมันเชื้อเพลิง



ภาพที่1.5 ลักษณะธุรกิจของบริษัทซีออยล์จำกัด(มหาชน)

- บริษัท นทลิน เวลสตาร์เอ็นเนอจิ จำกัด

ก่อตั้งเมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2553

- ให้บริการด้านธุรกิจพลังงานทางเลือก



ภาพที่1.6ลักษณะธุรกิจของบริษัท นทลิน เวลสตาร์เอ็นเนอจิ จำกัด

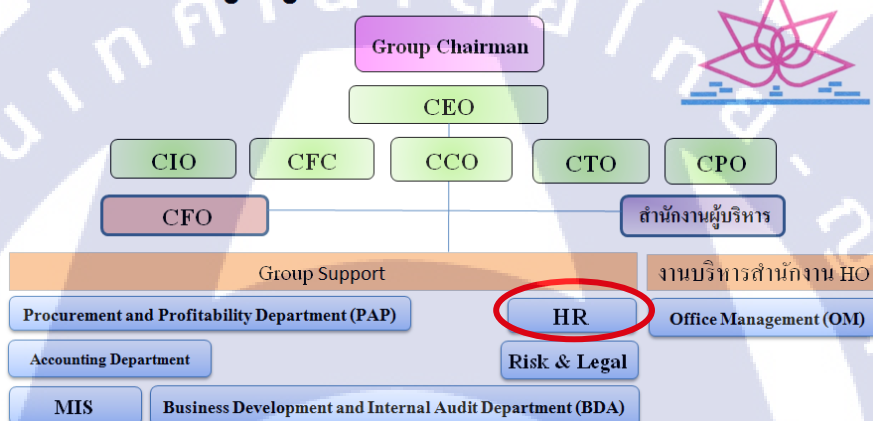
- บริษัท เอ็น.ที.แอล.มารีน จำกัด
ก่อตั้งเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2533

O ให้บริการด้านการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมทาง ปัจจุบันเป็นเจ้าของเรือ 10 ลำ
ทะเล

1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร

บริษัท นทลิน จำกัด เป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่จึงมีการจัดรูปแบบขององค์กรในการบริหารโดยแบ่ง
ออกเป็นดังนี้

Nathalin Holding Organization Chart



ภาพที่ 1.7 รูปแบบโครงสร้างบริษัท นทลิน จำกัด

- Group Chairman (ประธานกลุ่มบริษัท)
- Chief Executive Officer (CEO) (ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร)
- Chief Investment Officer (CIO) (ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายลงทุน)
- Chief Operation & Technical Officer (CTO) (ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ)
- Chief Commercial and Marketing Officer (CMO) (ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายพาณิชย์ธุรกิจและการตลาด)
- Chief Financial Officer and Controller (CFC) (ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน)
- Chief Corporate Planning Officer (CPO) (ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารและวางแผนองค์กร)

1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย

ตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายคือ เป็นผู้พัฒนาประสิทธิภาพการจัดการห้องสมุดโดยเริ่มตั้งแต่การแยกหมวดหมู่หนังสือ ทำรหัสและข้อมูลรายชื่อหนังสือลงในโปรแกรม การให้บริการผู้ยืม-คืน หนังสือ บันทึกข้อมูล และจัดทำสถิติเพื่อนำมาวิเคราะห์

ช่วยเหลืองานด้านกระบวนการ Recruitment ตั้งแต่กระบวนการโทรนัดสัมภาษณ์ผู้สมัคร การส่งแบบฟอร์มสมัครให้ผู้สมัคร ตรวจสอบ และจัดเรียงข้อมูลเพื่อส่งต่อให้ผู้ที่จะสัมภาษณ์ ช่วยงานทางด้าน Time Attendance เช็kJำนวนครั้งและเวลาที่สมัครงานมาสายในแต่ละเดือน

จัดทำบันทึกรายงานประชุมฝ่าย ประจำสัปดาห์

1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

พนักงานที่ปรึกษา นายสุกฤกษ์ นาคพรมมินทร์ ตำแหน่ง Officer

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาตั้งแต่วันที่7ตุลาคม2556จนถึงวันที่28กุมภาพันธ์2557รวมระยะเวลา 4 เดือน (1 ภาคการศึกษา)

1.7 วัตถุประสงค์ของโครงการที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. เพื่อต้องการส่งเสริมให้พนักงานได้เข้ามาศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และพัฒนาศักยภาพของตนเองขึ้น
2. เพื่อยกระดับองค์กรแห่งความรู้ และเสริมสร้างพนักงาน
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น
4. เพื่อการบริการพนักงานและสร้างความพึงพอใจแก่พนักงานที่เข้ามาใช้บริการ

1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการที่ได้รับมอบหมาย

1. พนักงานมีความรู้ และมีทักษะในด้านต่างๆมากขึ้น
2. องค์กรถูกพัฒนาเป็นองค์กรแห่งความรู้
3. พนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ

บทที่ 2

ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.1 ทฤษฎี KAIZEN

ไคเซ็น เป็นศัพท์ภาษาญี่ปุ่น ซึ่งถอดความหมายจากศัพท์ได้ว่า การปรับปรุง (Improvement) โดยเป็น แนวคิดที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้น ที่การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานและ สภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ หัวใจสำคัญอยู่ที่ต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไม่มี ที่สิ้นสุด (Continuous Improvement) ไคเซ็นจึงเป็นแนวคิดที่จะช่วยรักษามาตรฐานที่มีอยู่เดิม (Maintain) และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น (Improvement) หากขาดซึ่งแนวคิดนี้แล้ว มาตรฐานที่มีอยู่เดิมก็ จะค่อยๆ ลดลง

2.1.1 แนวทางและขั้นตอนในการปรับปรุงแบบไคเซ็น (Kaizen)

การใช้หลักการไคเซ็น ระบุว่า มี 7 ขั้นตอนซึ่งทั้ง 7 ขั้นตอน ดังกล่าวนี้นี้ กล่าวได้ว่าเป็นวิธีการ เชิงระบบ (System approach) หรือปรัชญาในการสร้างคุณภาพงานของเดิมมี ที่ เรียกว่า **PDCA (Plan – Do – Check – Action)** ที่นำไปใช้หรือประยุกต์ใช้ในทุกลงานทุก กิจกรรม หรือ ทุกระบบการปฏิบัติงานนั่นเอง ไม่ว่าจะเป็นงานเล็กหรืองานใหญ่ อัน ประกอบด้วย

2.1.1.1 ค้นหาปัญหา และกำหนดหัวข้อแก้ไขปัญหา

2.1.1.2 วิเคราะห์สภาพปัจจุบันของปัญหาเพื่อรู้สถานการณ์ของปัญหา

2.1.1.3 วิเคราะห์หาสาเหตุ

2.1.1.4 กำหนดวิธีการแก้ไข สิ่งที่ต้องระบุคือ ทำอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อไร

2.1.1.5 ใครเป็นคนทำ และทำอย่างไร

2.1.1.6 ลงมือดำเนินการ

2.1.1.7 ตรวจสอบผล และผลกระทบต่าง ๆ และการรักษาภาพที่แก้ไขแล้วโดยการกำหนด มาตรฐานการทำงาน

2.1.2 กิจกรรมไคเซ็น (Kaizen) จะดำเนินการตามแนวทางวงจรคุณภาพของเดมมิง (PDCA) มีดังนี้

2.1.2.1 P-Plan

ในช่วงของการวางแผนจะมีการศึกษาปัญหาพื้นที่หรือกระบวนการที่ต้องการปรับปรุง และจัดทำมาตรวัดสำคัญ (Key Metrics) สำหรับติดตามวัดผล เช่น รอบเวลา (Cycle Time) เวลาการหยุดเครื่อง (Downtime) เวลาการตั้งเครื่อง อัตราการเกิดของเสีย เป็นต้น โดยมีการดำเนินกิจกรรมกลุ่มย่อย (Small Group Activity) เพื่อระดมสมองแสดงความคิดเห็นร่วมกันพัฒนาแนวทางสำหรับแก้ปัญหาในเชิงลึก ดังนั้นผลลัพธ์ในช่วงของการวางแผนจะมีการเสนอวิธีการทำงานหรือกระบวนการใหม่

2.1.2.2 D-Do

ในช่วงนี้จะมีการนำผลลัพธ์หรือแนวทางในช่วงของการวางแผนมาใช้ในการดำเนินการ สำหรับ Kaizen Events ภายในช่วงเวลาอันสั้น โดยมีผลกระทบต่อเวลาทำงานน้อยที่สุด (Minimal Disruption) ซึ่งอาจใช้เวลาหลังเลิกงานหรือช่วงของวันหยุด

2.1.2.3 C-Check

โดยใช้มาตรวัดที่จัดทำขึ้นสำหรับติดตามวัดผลการดำเนินการตามวิธีการใหม่ (New Method) เพื่อเปรียบวัดประสิทธิภาพกับแนวทางเดิม หากผลลัพธ์จากแนวทางใหม่ ไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมาย ทางทีมงานอาจพิจารณาแนวทางเดิมหรือดำเนินการค้นหาแนวทางปรับปรุงต่อไป

2.1.2.4 A-Act

โดยนำข้อมูลที่วัดผลและประเมินในช่วงของการตรวจสอบเพื่อใช้สำหรับดำเนินการปรับแก้ (Corrective Action) ด้วยทีมงานไคเซ็น ซึ่งมีผู้บริหารให้การสนับสนุน เพื่อมุ่งบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของโครงการในช่วงของการดำเนินกิจกรรมไคเซ็นหรือ กิจกรรมการปรับปรุง (Kaizen Event) ทางทีมงานปรับปรุงจะมุ่งค้นหาสาเหตุต้นตอของความสูญเสียและใช้ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) เพื่อจัดการความสูญเสีย โดยมีการทำงานร่วมกับทีมงานข้ามสายงานอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลา 3-10 วัน และมีการติดตาม(Follow Up) ผลลัพธ์หรือความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายใน 30 วัน หลังจากดำเนินการกิจกรรมการปรับปรุง (Kaizen Event) รวมทั้งมีการจัดทำมาตรฐานกระบวนการ (Process Standardization)

จากการทำ KAIZEN ทำให้เกิดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อมในการทำงานให้
 คูลดีขึ้น ทำให้เกิดความสะดวกรสบายในการทำงานมากขึ้น ทั้งในด้านการจัดเก็บอุปกรณ์ การค้นหา
 หรือการตรวจเช็ค จึงส่งผลดีต่อการทำงานทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประหยัดเวลาในการ
 ทำงาน และยัง ประหยัดเนื้อที่ในการทำงานอีกด้วย

2.2 ทฤษฎีแก้งปลา Fish Bone Diagram

เรียกเป็นทางการว่า แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) แผนผังสาเหตุและ
 ผลเป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา(Problem) กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่
 อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น (Possible Cause) เราอาจคุ้นเคยกับแผนผังสาเหตุและผล ในชื่อของ "ผัง
 แก้งปลา (Fish Bone Diagram)" เนื่องจากหน้าตาแผนภูมิมีลักษณะคล้ายปลาที่เหลือแต่ก้าง หรือ
 หลายๆ คนอาจรู้จักในชื่อของแผนผังอิชิกาวา (Ishikawa Diagram) ซึ่งได้รับการพัฒนาครั้งแรกเมื่อ
 ปี ค.ศ. 1943 โดย ศาสตราจารย์คาโอริอู อิชิกาวา แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว

2.2.1 การใช้แผนผังแก้งปลา

2.2.1.1 เมื่อต้องการค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา

2.2.1.2 เมื่อต้องการทำการศึกษา ทำความเข้าใจ หรือทำความเข้าใจกับกระบวนการอื่น
 เพราะว่าโดยส่วนใหญ่พนักงานจะรู้ปัญหาเฉพาะในพื้นที่ของตนเท่านั้น แต่เมื่อมีการ ทำผัง
 แก้งปลาแล้ว จะทำให้เราสามารถรู้กระบวนการของแผนกอื่นได้ง่ายขึ้น

2.2.1.3 เมื่อต้องการให้เป็นแนวทางใน การระดมสมอง ซึ่งจะช่วยให้ทุกๆ คนให้ความสนใจ
 สนใจในปัญหาของกลุ่มซึ่งแสดงไว้ที่หัวปลา

2.2.2 วิธีการสร้างแผนผังสาเหตุและผลหรือผังแก้งปลา

สิ่งสำคัญในการสร้างแผนผัง คือ ต้องทำเป็นทีม เป็นกลุ่ม โดยใช้ขั้นตอน ๖ ขั้นตอน
 ดังต่อไปนี้

2.2.3.1 กำหนดประ โยคปัญหาที่หัวปลา

2.2.3.2 กำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะทำให้เกิดปัญหานั้นๆ

2.2.3.3 ระดมสมองเพื่อหาสาเหตุในแต่ละปัจจัย

2.2.3.4 หาสาเหตุหลักของปัญหา

2.2.3.5 จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุ

2.2.3.6 ใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็น

2.2.3 การกำหนดปัจจัยบนก้างปลา

เราสามารถที่จะกำหนดกลุ่มปัจจัยอะไรก็ได้ แต่ต้องมั่นใจว่ากลุ่มที่เรากำหนดไว้เป็นปัจจัยนั้นสามารถที่จะช่วยให้เราแยกแยะและกำหนดสาเหตุต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ และเป็นเหตุเป็นผล โดยส่วนมากมักจะใช้หลักการ 4M 1E เป็นกลุ่มปัจจัย (Factors) เพื่อจะนำไปสู่การแยกแยะสาเหตุต่างๆ ซึ่ง 4M 1E นี้มาจาก

2.2.4.1 M - Man คนงาน หรือพนักงาน หรือบุคลากร

2.2.4.2 M - Machine เครื่องจักรหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก

2.2.4.3 M - Material วัตถุดิบหรืออะไหล่ อุปกรณ์อื่นๆ ที่ใช้ในกระบวนการ

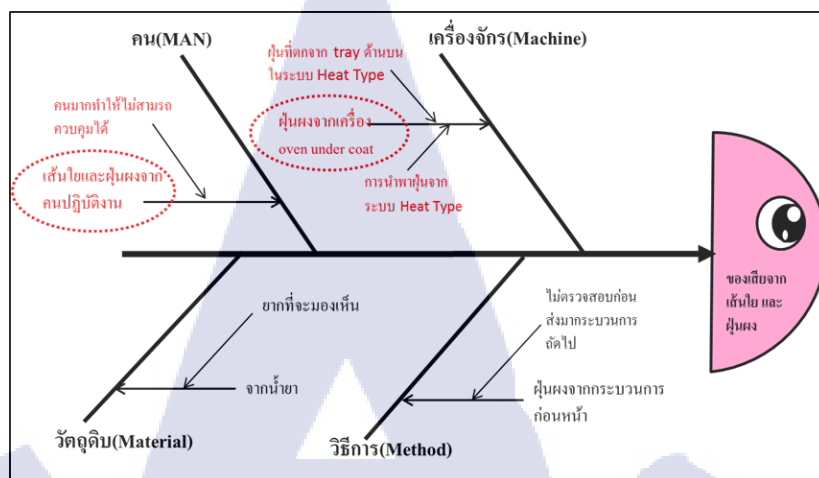
2.2.4.4 M - Method กระบวนการทำงาน

2.2.4.5 E- Environment อากาศ สถานที่ ความสว่าง และบรรยากาศการ - ทำงาน

แต่ไม่ได้หมายความว่า การกำหนดก้างปลาจะต้องใช้ 4M 1E เสมอไป เพราะหากเราไม่ได้อยู่ในกระบวนการผลิตแล้ว ปัจจัยนำเข้า (input) ในกระบวนการก็จะเปลี่ยนไป เช่น ปัจจัยการนำเข้าเป็น 4P ได้แก่ Place , Procedure, People และ Policy หรือเป็น 4S Surrounding, Supplier, System และ Skill ก็ได้ หรืออาจจะเป็น MILK Management, Information, Leadership, Knowledge ก็ได้ นอกจากนี้ หากกลุ่มที่ใช้ก้างปลา มีประสบการณ์ในปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่แล้ว ก็สามารถที่จะกำหนดกลุ่ม ปัจจัยใหม่ให้เหมาะสมกับปัญหาดังแต่แรกเลยก็ได้เช่นกัน

2.2.4 การกำหนดหัวข้อปัญหาที่หัวปลา

การกำหนดหัวข้อปัญหาควรกำหนดให้ชัดเจนและมีความเป็นไปได้ ซึ่งหากเรากำหนดประโยคปัญหานี้ไม่ชัดเจนตั้งแต่แรกแล้ว จะทำให้เราใช้เวลามากในการค้นหา สาเหตุ และจะใช้เวลานานในการทำก้างปลาการกำหนดปัญหาที่หัวปลา เช่น อัตราของเสีย อัตราชั่วโมงการทำงานของคนที่ไม่มีประสิทธิภาพ อัตราการเกิดอุบัติเหตุ หรืออัตราต้นทุนต่อสินค้าหนึ่งชิ้น เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า ควรกำหนดหัวข้อปัญหาในเชิงลบเทคนิคการระดมความคิดเพื่อจะได้ก้างปลาที่ละเอียดสวยงาม คือ การถาม ทำไม ทำไม ทำไม ในการเขียนแต่ละก้างย่อยๆ



ภาพที่ 2.1 แสดงตัวอย่างแผนผังก้างปลา

2.2.5 ผังก้างปลาประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้

ส่วนปัญหาหรือผลลัพธ์ (Problem or Effect) ซึ่งจะแสดงอยู่ที่หัวปลา

ส่วนสาเหตุ (Causes) จะสามารถแยกย่อยออกได้อีกเป็น

- o ปัจจัย (Factors) ที่ส่งผลกระทบต่อปัญหา (หัวปลา)
- o สาเหตุหลัก
- o สาเหตุย่อย

ซึ่งสาเหตุของปัญหา จะเขียนไว้ในก้างปลาแต่ละก้าง ก้างย่อยเป็นสาเหตุของก้างรอง และก้างรองเป็นสาเหตุของก้างหลัก เป็นต้น หลักการเบื้องต้นของแผนภูมิก้างปลา (fishbone diagram) คือการใส่ชื่อของปัญหาที่ต้องการวิเคราะห์ ลงทางด้านขวาสุดหรือซ้ายสุดของแผนภูมิ โดยมีเส้นหลักตามแนวยาวของกระดูกสันหลัง จากนั้นใส่ชื่อของปัญหาย่อย ซึ่งเป็นสาเหตุของปัญหาหลัก 3 - 6 หัวข้อ โดยลากเป็นเส้นก้างปลา (sub-bone) ทำมุมเฉียงจากเส้นหลัก เส้นก้างปลาแต่ละเส้นให้ใส่ชื่อของสิ่งที่ทำให้เกิดปัญหานั้นขึ้นมา ระดับของปัญหาสามารถแบ่งย่อยลงไปได้อีก ถ้าปัญหานั้นยังมีสาเหตุที่เป็นองค์ประกอบย่อยลงไปอีก โดยทั่วไปมักจะมีการแบ่งระดับของสาเหตุย่อยลงไปมากที่สุด 4 - 5 ระดับ เมื่อมีข้อมูลในแผนภูมิที่สมบูรณ์แล้ว จะทำให้มองเห็นภาพขององค์ประกอบทั้งหมด ที่จะเป็นสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

2.2.6 ข้อดีของแผนผังกังปลา

2.4.5.1 ไม่ต้องเสียเวลาแยกความคิดต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายของแต่ละสมาชิก แผนภูมิ
กังปลาจะช่วยรวบรวมความคิดของสมาชิกในทีม

2.4.5.2 ทำให้ทราบสาเหตุหลัก ๆ และสาเหตุย่อย ๆ ของปัญหา ทำให้ทราบสาเหตุที่แท้จริง
ของปัญหา ซึ่งทำให้เราสามารถแก้ปัญหาได้ถูกวิธี

2.2.7 ข้อเสียของแผนผังกังปลา

2.4.6.1 ความคิดไม่อิสระเนื่องจากมีแผนภูมิกังปลาเป็นตัวกำหนดซึ่งความคิดของสมาชิก
ในทีมจะมารวมอยู่ที่แผนภูมิกังปลา

2.4.6.2 ต้องอาศัยผู้ที่มีความสามารถสูง จึงจะสามารถใช้แผนภูมิกังปลาในการระดม
ความคิด

2.3 แนวคิดเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์กรการเรียนรู้(Learning Organization)เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์กรโดยเน้นการ
พัฒนาการเรียนรู้สถานะของการเป็นผู้นำในองค์กร (Leadership) และการเรียนรู้ร่วมกันของคน
ในองค์กร(Team Learning) เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ประสบการณ์และ
ทักษะร่วมกันและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันการมี
องค์กรแห่งการเรียนรู้นี้จะทำให้องค์กรและบุคลากรมีกระบวนการทำงานที่มี
ประสิทธิภาพ และมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลโดยมีการเชื่อมโยงรูปแบบของการทำงาน
เป็นทีม (Team working) สร้างกระบวนการในการเรียนรู้และสร้างความเข้าใจ เตรียมรับกับความ
เปลี่ยนแปลงเปิดโอกาสให้ทีมงานและมีการให้อำนาจในการตัดสินใจ(Empowerment) เพื่อเป็น
การส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการคิดริเริ่ม (Initiative) และ การสร้างนวัตกรรม (Innovation)ซึ่ง
จะทำให้เกิด องค์กรที่เข้มแข็งพร้อมเผชิญกับสภาวะการแข่งขัน Learningorganizationหรือ การทำ
ให้องค์กรเป็นองค์กร

การแห่งการเรียนรู้เป็นคำที่ใช้ เรียกการรวมชุดของ ความคิดที่เกิดขึ้นมาจาก การศึกษาเรื่องของ
องค์กร Chris Argyrisได้ให้ แนวคิดทางด้าน Organization Learning ร่วมกับ Donald Schon ไว้
ว่าเป็นกระบวนการที่สมาชิกขององค์กรให้การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อม
ภายในและ ภายนอกด้วยการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเสมอ ๆ ในองค์กร
Chris Argyris และ Donald Schon ได้ให้คำนิยามการเรียนรู้สองรูปแบบที่มีความสำคัญใน
การสร้าง Learning Organization คือ Single Loop Learning (FirstOrder / Corrective Learning)

หมายถึง การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นแก่องค์กรเมื่อการทำงาน บรรลุผลที่ต้อง การลักษณะ การเรียนรู้แบบ ที่สองเรียกว่า Double Loop Learning (Second Order/Generative Learning) หมายถึงการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่ต้องการให้บรรลุผลหรือ เป้าหมายไม่สอดคล้องกับผลการกระทำ

2.3.1 องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้

Peter Senge (1990) ได้กล่าวถึงวินัย 5 ประการที่เป็นองค์ประกอบสำคัญ ของการสร้างให้ เกิดองค์กรแห่ง การเรียนรู้ โดยวินัย 5 ประการนั้นมีดังนี้

2.3.1.1 วินัยประการที่ 1: การคิดอย่างเป็นระบบ (Systematic thinking) ทุกสิ่งนั้นมีความ เกี่ยว ข้องซึ่งกัน และ กันดังนั้นให้ มองทุกอย่างในภาพรวม ไม่มองอย่างจับจดหรือมองแค่ ภายในองค์กรของเรา แต่ต้องมองออกไป นอกกรอบไปถึงสภาพแวดล้อมภายนอกด้วย

2.3.1.2 วินัยประการที่ 2: ความรอบรู้แห่งตนเอง (Personal mastery) การเรียนรู้ของ องค์กรจะเกิดขึ้นได้ เมื่อเกิดการเรียนรู้ ระดับบุคคลในองค์กรขึ้นก่อน คนในองค์กรต้อง พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะ เป็นเรื่องที่ ตัวเองถนัดอยู่แล้ว หรือไม่ก็ ตาม ยิ่งเรื่องที่ตัวเองถนัดหรือสนใจนั้นยิ่งต้องพัฒนา

2.3.1.3 วินัยประการที่ 3: แบบแผนความคิดอ่าน (Mental models) คนเราเกิดมาใน สถานที่ที่ ต่างกันการเลี้ยงดู ก็ต่างกันสภาพแวดล้อมที่เติบโตขึ้นมา ก็ต่างกันล้วนแล้วแต่เป็นเหตุ ให้ แบบแผนแนวความคิดอ่านของแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างกันการที่ องค์กรจะมุ่งไปใน ทิศทาง ไหนนั้นขึ้นอยู่กับแบบแผนความคิดอ่าน ของคนส่วนใหญ่ใน องค์กรดังนั้นจำเป็นต้อง บริหารแนวคิดให้มีความเหมาะสมเพื่อนำพาให้องค์กรไปในทิศทางที่ดี

2.3.1.4 วินัยประการที่ 4: การเสริมสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Building shared vision) การจะทำให้ทั้งองค์กรสามารถมองภาพ

ในอนาคตที่องค์กรองค์กรจะไปให้เป็น ภาพเดียวกันทั่วทั้ง องค์กรนั้นในส่วนนี้ต้อง อาศัยผู้บริหาร เป็นปัจจัยที่ สำคัญที่จะ

ต้องคอยสื่อสารให้ ทั้งองค์กรนี้รับรู้ร่วมกันเกิดการยอมรับร่วมกัน และพร้อมใจร่วมมือมุ่งไปใน ทิศทางเดียวกัน

2.3.1.5 วินัยประการที่ 5: การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) ความรู้บางอย่างนั้น ไม่สามารถคิดขึ้นมาได้หากปราศจากการ

ร่วมมือร่วมใจคิดค้นขึ้นมาร่วมกันและนอก จากนั้นการเรียนรู้เป็นทีมยังส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ ที่ เร็วยิ่งขึ้นกว่าการเรียนรู้โดย

ลำพังซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้บริหารสามารถเข้ามามีบทบาทที่จะคอยผลักดันให้เกิดการทำงานเป็นทีมส่งผล ต่อการเรียนรู้เป็นทีม

2.3.2 แนวคิดเรื่องขบวนการจัดการความรู้

นพ.วิจารณ์ พานิช (2547) ได้กล่าวไว้ว่า “การจัดการความรู้” หมายถึงการยก ระดับความรู้ ขององค์กร เพื่อสร้างผลประโยชน์จาก ดันทุนทางปัญญาโดยเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวาง ไม่สามารถให้นิยามด้วยถ้อยคำสั้นๆ ได้ ดังนั้นต้องให้นิยามหลายข้อจึงจะครอบคลุมความหมาย ได้แก่

2.3.2.1 การรวบรวมการจัดระบบการจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูล เพื่อสร้างความรู้โดยมี เทคโนโลยีด้านข้อมูล และ คอมพิวเตอร์เป็นตัวช่วย

2.3.2.2 การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับ การแลกเปลี่ยนความรู้ พฤติกรรมในองค์กรที่ เกี่ยวข้องกับสังคม

2.3.2.3 การจัดการความรู้ต้องอาศัยผู้รู้ในการตีความและประยุกต์ใช้ความรู้ ดังนั้น กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคนการพัฒนาคนการดึงดูคนที่มีความรู้ไว้ในองค์กร ถือเป็นส่วน หนึ่งของการจัดการความรู้

2.3.2.4. การเพิ่มประสิทธิผลของ องค์การการจัดการความรู้ขึ้นมา เพื่อที่จะช่วยให้ องค์กร ประสบความสำเร็จ การประเมินต้นทุนทางปัญญา และ ผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้ การจัดการความรู้เป็นดัชนีที่บอกว่าองค์กรใช้การจัดการความรู้ได้ผลหรือไม่

2.3.3 องค์ประกอบของวงจรความรู้

2.3.3.1 คน (People)

ในองค์กรจึงมี ความสำคัญเป็นอันดับแรก การจัดการ ความรู้เป็น กลยุทธ์ กระบวนการ และ เทคโนโลยี ที่ใช้ในองค์กรเพื่อแสวงหาสร้างจัดแลกเปลี่ยน และ ทำให้ความรู้ที่ต้องการได้รับผลสำเร็จตาม วิสัยทัศน์ที่องค์กรต้องการ เป็นการผสมผสานความรู้จากหลายศาสตร์ เช่น การบริหารจัดการ (Management science) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial - intelligence) และพฤติกรรมองค์กร (Organization behavior)

2.3.3.2. ด้านกระบวนการ (Process)

กระบวนการของการจัดการความรู้ประกอบด้วย แนวทางและขั้นตอนของการจัดการความรู้ โดยต้อง ระบุประเภทของ สารสนเทศที่ต้องการ ทั้งจากแหล่งข้อมูลภายใน และ ภายนอกเป็นการ แยกแยะว่า ความรู้ชนิดใดที่ควรนำมา ใช้ในองค์กรแล้วนำความรู้้นมากำหนด โครงสร้างรูปแบบ และ ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่จะนำมาผลิต และเผยแพร่โดยการบริหารกระบวนการนั้นจะต้องเข้าใจวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนขององค์กรว่าต้องการ ให้บรรลุเป้าหมายอะไร

2.3.3.3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology)

การจัดการความรู้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน ของความรู้ในองค์กรให้เป็นความรู้ที่ เกิดประโยชน์ต่อบุคคลนั้น ในเวลาและ รูปแบบที่ แต่ละองค์กรต้องการ เทคโนโลยีที่ใช้ ในการจัดการความรู้มีความหมายกว้างกว่า

เทคโนโลยี และ ความรู้ของบุคคล โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ เพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

2.4 แบบสอบถาม(Questionnaire)

แบบสอบถาม หมายถึง รูปแบบของคำถามเป็นชุดๆ ที่ได้ถูกรวบรวมไว้อย่างมีหลักเกณฑ์ และเป็นระบบ เพื่อใช้วัดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการจะวัดจากกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรเป้า หมายให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงทั้งในอดีต ปัจจุบันและการคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต แบบสอบถามประกอบด้วยรายการคำถามที่สร้างอย่างประณีต เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเท็จจริง โดยส่งให้กลุ่มตัวอย่างตามความสมัครใจ การใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น การสร้างคำถามเป็นงานที่สำคัญสำหรับผู้วิจัย เพราะผู้วิจัยอาจไม่มีโอกาสได้พบปะกับผู้ตอบแบบสอบถามเพื่ออธิบายความหมายต่าง ๆ ของข้อคำถามที่ต้องการเก็บรวบรวม

แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือวิจัยชนิดหนึ่งที่นิยมใช้กันมาก เพราะการเก็บรวบรวมข้อมูลสะดวกและสามารถใช้วัดได้อย่างกว้างขวาง การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามสามารถทำได้ด้วยการสัมภาษณ์หรือให้ผู้ตอบด้วยตนเอง

2.4.1 โครงสร้างของแบบสอบถาม

โครงสร้างของแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญ ดังนี้

2.4.1.1. หนังสือแนะนำหรือคำชี้แจง โดยมากมักจะอยู่ส่วนแรกของแบบสอบถาม อาจมีจดหมายนำอยู่ด้าน หน้าพร้อมคำขอบคุณ โดยคำชี้แจงมักจะระบุถึงจุดประสงค์ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม การนำคำตอบที่ได้ไปใช้ประโยชน์ คำอธิบายลักษณะของแบบสอบถาม วิธีการตอบแบบสอบถามพร้อมตัวอย่าง ชื่อ และที่อยู่ของผู้วิจัย ประเด็นที่สำคัญคือการแสดงข้อความที่ทำให้ผู้ตอบมีความมั่นใจว่า ข้อมูลที่จะตอบไปจะไม่ถูกเปิดเผยเป็นรายบุคคล จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบ และมีการพิทักษ์สิทธิของผู้ตอบด้วย

2.4.1.2. คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น การที่จะถามข้อมูลส่วนตัวอะไรบ้างนั้นขึ้นอยู่กับกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยคิดว่าตัวแปรที่สนใจจะศึกษานั้นมีอะไรบ้างที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว และควรถามเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นในการวิจัยเท่านั้น

2.4.1.3. คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะหรือตัวแปรที่จะวัด เป็นความคิดเห็นของผู้ตอบในเรื่องของคุณลักษณะ หรือตัวแปรนั้น

2.4.2 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามประกอบไปด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาคุณลักษณะที่จะวัด

การศึกษาคูณลักษณะอาจได้จาก วัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวความคิดหรือ สมมติฐานการวิจัย จากนั้นจึงศึกษาคูณลักษณะ หรือตัวแปรที่จะวัดให้เข้าใจอย่างละเอียดทั้งเชิง ทฤษฎีและนิยามเชิงปฏิบัติ การ

ขั้นที่ 2 กำหนดประเภทของข้อคำถาม

ข้อคำถามในแบบสอบถามอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.) คำถามปลายเปิด (Open Ended Question) เป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถ

ตอบ ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งคาดว่าจะได้คำตอบที่แน่นอน สมบูรณ์ ตรงกับสภาพความเป็นจริงได้ มากกว่าคำตอบที่จำกัดวงให้ตอบ คำถามปลายเปิดจะนิยมใช้กันมากในกรณีที่ผู้วิจัยไม่สามารถคาดเดาได้ล่วงหน้า ว่าคำตอบจะเป็นอย่างไร หรือใช้คำถามปลายเปิดในกรณีที่ต้องการได้คำตอบเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการ สร้างคำถามปลายปิด แบบสอบถามแบบนี้มีข้อเสียคือ มักจะถามได้ไม่มากนัก การรวบรวมความคิดเห็นและการแปลผลมักจะไม่มีความยุ่งยาก

2.) คำถามปลายปิด (Close Ended Question) เป็นคำถามที่ผู้วิจัยมีแนวคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบจากคำตอบที่กำหนดไว้เท่านั้น คำตอบที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ล่วงหน้ามักได้มาจากการทดลองใช้คำถามในลักษณะที่เป็นคำถามปลายเปิด หรือการศึกษารอบแนวความคิด สมมติฐานการวิจัย และนิยามเชิงปฏิบัติการ คำถามปลายเปิดมีวิธีการเขียนได้หลาย ๆ แบบ เช่น แบบให้เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง แบบให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียว แบบผู้ตอบจัดลำดับความสำคัญหรือแบบให้เลือกคำตอบหลายคำตอบ

ขั้นที่ 3 การร่างแบบสอบถาม

เมื่อผู้วิจัยทราบถึงคุณลักษณะหรือประเด็นที่จะวัด และกำหนดประเภทของข้อคำถามที่จะมีอยู่ในแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงลงมือเขียนข้อคำถามให้ครอบคลุมทุกคุณลักษณะหรือประเด็นที่จะวัด โดยเขียนตามโครงสร้างของแบบสอบถามที่ได้กล่าวไว้แล้ว และหลักการในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

- 1.) ต้องมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนว่าต้องการจะถามอะไรบ้าง โดยจุดมุ่งหมายนั้นจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่จะทำ
- 2.) ต้องสร้างคำถามให้ตรงตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ เพื่อป้องกันการมีข้อคำถามนอกประเด็น และมีข้อคำถามจำนวนมาก
- 3.) ต้องถามให้ครอบคลุมเรื่องที่จะวัด โดยมีจำนวนข้อคำถามที่พอเหมาะ ไม่มากหรือน้อยเกินไป แต่จะมากหรือน้อยเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับพฤติกรรมที่จะวัด ซึ่งตามปกติพฤติกรรมหรือเรื่องที่จะวัดเรื่องหนึ่งๆ นั้นควรมีข้อคำถาม 25-60 ข้อ
- 4.) การเรียงลำดับข้อคำถาม ควรเรียงลำดับให้ต่อเนื่องสัมพันธ์กัน และแบ่งตามพฤติกรรมย่อยๆ ไว้เพื่อให้ผู้ตอบเห็นชัดเจนและง่ายต่อการตอบ นอกจากนั้นต้องเรียงคำถามง่ายๆ ไว้เป็นข้อแรกๆ เพื่อชักจูงให้ผู้ตอบอยากตอบคำถามต่อ ส่วนคำถามสำคัญๆ ไม่ควรเรียงไว้ตอนท้ายของแบบสอบถาม เพราะความสนใจในการตอบของผู้ตอบอาจจะน้อยลง ทำให้ตอบอย่างไม่ตั้งใจ ซึ่งจะส่งผลเสียต่อการวิจัยมาก
- 5.) ลักษณะของข้อความที่ดี ข้อคำถามที่ดีของแบบสอบถามนั้น ควรมีลักษณะดังนี้
 - 1) ข้อคำถามไม่ควรยาวจนเกินไปควรใช้ข้อความสั้นกะทัดรัด ตรงกับวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับเรื่อง
 - 2) ข้อความ หรือภาษาที่ใช้ในข้อความต้องชัดเจน เข้าใจง่าย

3) ค่าเฉลี่ยในการตอบแบบสอบถามไม่ควรเกินหนึ่งชั่วโมง ข้อคำถามไม่ควรมากเกินไปจนทำให้ผู้ตอบเบื่อหน่ายหรือเหนื่อยล้า

4) ไม่ถามเรื่องที่เป็นความลับเพราะจะทำให้ได้คำตอบที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง

5) ไม่ควรใช้ข้อความที่มีความหมายกำกวม

6) ไม่ถามในเรื่องที่รู้แล้ว หรือถามในสิ่งที่วัดได้ด้วยวิธีอื่น

7) ข้อคำถามต้องเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ต้องคำนึงถึงระดับการศึกษา ความสนใจ สภาพเศรษฐกิจ ฯลฯ

8) ข้อคำถามหนึ่งๆ ควรถามเพียงประเด็นเดียว เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนและตรงจุด ซึ่งจะง่ายต่อการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

9) คำตอบหรือตัวเลือกในข้อคำถามควรมีมากพอ หรือให้เหมาะสมกับข้อคำถามนั้น แต่ถ้าไม่สามารถระบุได้หมดก็ให้ใช้ว่า อื่นๆ โปรดระบุ

10) ควรหลีกเลี่ยงคำถามที่เกี่ยวกับค่านิยมที่จะทำให้ผู้ตอบไม่ตอบตามจริง

11) คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามต้องสามารถนำมาแปลงออกมาในรูปของปริมาณและใช้สถิติอธิบายข้อเท็จจริงได้ เพราะปัจจุบันนิยมใช้คอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นแบบสอบถามควรคำนึงถึงวิธีการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้วย

ขั้นที่ 4 การปรับปรุงแบบสอบถาม

หลังจากที่สร้างแบบสอบถามเสร็จแล้วผู้วิจัยควรนำแบบสอบถามนั้นมาพิจารณาทบทวนอีกครั้งเพื่อหาข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขและควรให้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบแบบสอบถามนั้นด้วยเพื่อที่จะได้นำข้อเสนอแนะและข้อวิพากษ์วิจารณ์ของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขั้นที่ 5 วิเคราะห์คุณภาพแบบสอบถาม

เป็นการนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเล็กๆ เพื่อนำผลมาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามซึ่งการวิเคราะห์หรือตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามทำได้หลายวิธี แต่ที่สำคัญมี 2 วิธี ได้แก่

1.) ความตรง (Validity) หมายถึง เครื่องมือที่สามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการวัด โดยแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1) ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) คือ การที่แบบสอบถามมีความครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือพฤติกรรมที่ต้องการวัดหรือไม่ ค่าสถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพ คือ ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC: Index of item Objective Congruence) หรือดัชนีความเหมาะสม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ ประเมินเนื้อหาของข้อถามเป็นรายข้อ

2) ความตรงตามเกณฑ์ (Criterion-related Validity) หมายถึง ความสามารถของแบบ วัดที่สามารถวัดได้ตรงตามสภาพความเป็นจริง แบ่งออกได้เป็นความเที่ยงตรงเชิงพยากรณ์และความเที่ยงตรงตามสภาพ สถิติที่ใช้วัดความเที่ยงตรงตามเกณฑ์ เช่น ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ทั้งของ Pearson และ Spearman และ ค่า t-test เป็นต้น

3) ความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) หมายถึง ความสามารถของแบบ สอบถามที่สามารถวัดได้ตรงตามโครงสร้างหรือทฤษฎี ซึ่งมักจะมีในแบบวัดทางจิตวิทยาและแบบวัดสติปัญญา สถิติที่ใช้วัดความเที่ยงตรงตามโครงสร้างมีหลายวิธีเช่นการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การตรวจสอบในเชิงเหตุผล เป็นต้น

2.) ความเที่ยง (Reliability) หมายถึง เครื่องมือที่มีความคงเส้นคงวา นั่นคือ เครื่องมือที่สร้าง ขึ้นให้ผลการวัดที่แน่นอนคงที่จะวัดกี่ครั้งผลจะได้เหมือนเดิม สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเที่ยงมีหลายวิธีแต่นิยมใช้กันคือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ คอนบาร์ช (Conbach's Alpha Coefficient: α coefficient) ซึ่งจะใช้สำหรับข้อมูลที่มีการแบ่งระดับการวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale)

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์

ผู้วิจัยจะต้องทำการแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้จากผลการวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม และตรวจสอบความถูกต้องของถ้อยคำหรือสำนวน เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์และมี

คุณภาพผู้ตอบอ่านเข้าใจได้ตรงประเด็น ที่ผู้วิจัยต้องการ ซึ่งจะทำให้ผลงานวิจัยเป็นที่น่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 7 จัดพิมพ์แบบสอบถาม

จัดพิมพ์แบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วเพื่อนำไปใช้จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่ม เป้าหมาย โดยจำนวนที่จัดพิมพ์ควรไม่น้อยกว่าจำนวนเป้าหมายที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล และควรมีการพิมพ์สำรองไว้ในกรณีที่แบบสอบถามเสียหรือสูญหายหรือผู้ตอบไม่ตอบกลับ แนวทางการจัดพิมพ์แบบสอบถามมีดังนี้

- 1.) การพิมพ์แบ่งหน้าให้สะดวกต่อการเปิดอ่านและตอบ
- 2.) เว้นที่ว่างสำหรับคำถามปลายเปิดไว้เพียงพอ
- 3.) พิมพ์อักษรขนาดใหญ่ชัดเจน
- 4.) ใช้สีและลักษณะกระดาษที่เอื้อต่อการอ่าน

2.4.3 หลักการสร้างแบบสอบถาม

1. สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
2. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับผู้ตอบ
3. ใช้ข้อความที่สั้น กระชับ ได้ใจความ
4. แต่ละคำถามควรมีนัย เพียงประเด็นเดียว
5. หลีกเลี่ยงการใช้ประโยคปฏิเสธซ้อน
6. ไม่ควรใช้คำย่อ
7. หลีกเลี่ยงการใช้คำที่เป็นนามธรรมมาก
8. ไม่ขึ้นใจการตอบให้เป็นไปแนวทางใดแนวทางหนึ่ง
9. หลีกเลี่ยงคำถามที่ทำให้ผู้ตอบเกิดความลำบากใจในการตอบ
10. คำตอบที่มีให้เลือกต้องชัดเจนและครอบคลุมคำตอบที่เป็นไปได้
11. หลีกเลี่ยงคำที่สื่อความหมายหลายอย่าง

12. ไม่ควรเป็นแบบสอบถามที่มีจำนวนมากเกินไป ไม่ควรให้ผู้ตอบใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามนานเกินไป
13. ข้อคำถามควรถามประเด็นที่เฉพาะเจาะจงตามเป้าหมายของการวิจัย
14. คำถามต้องน่าสนใจสามารถกระตุ้นให้เกิดความอยากตอบ

2.4.4 เทคนิคการใช้แบบสอบถาม

วิธีใช้แบบสอบถามมี 2 วิธี คือการส่งทางไปรษณีย์ กับการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งไม่ว่ากรณีใดต้องมีจดหมายระบุวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูล ตลอดจนความสำคัญของข้อมูลและผลที่คาดว่าจะได้รับ เพื่อให้ผู้ตอบตระหนักถึงความสำคัญและระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม การทำให้อัตราตอบแบบสอบถามสูงเป็นเป้าหมายสำคัญของผู้วิจัย ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นตัวแทนของประชากรได้เมื่อมีจำนวนแบบสอบถามคืนมา มากกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป แนวทางที่จะทำให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนในอัตราที่สูง มีวิธีการดังนี้

1. มีการติดตามแบบสอบถามเมื่อให้เวลาผู้ตอบไประยะหนึ่ง ระยะเวลาที่เหมาะสมในการติดตามคือ 2 สัปดาห์ หลังครบกำหนดส่ง อาจจะติดตามมากกว่าหนึ่งครั้ง
2. วิธีการติดตามแบบสอบถาม อาจใช้จดหมาย ไปรษณีย์ โทรศัพท์ เป็นต้น
3. ในกรณีที่ข้อคำถามอาจจะถามในเรื่องของส่วนตัว ผู้วิจัยต้องให้ความมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้จะเป็นความลับ

2.4.5 ข้อเด่นและข้อด้อยของการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

การใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีข้อเด่นและข้อด้อยที่ต้องพิจารณาประกอบในการเลือกใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ข้อเด่นของการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมีดังนี้ คือ

1. ถ้ากลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่ วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะเป็นวิธีการที่สะดวกและประหยัดกว่าวิธีอื่น
2. ผู้ตอบมีเวลาตอบมากกว่าวิธีการอื่น

3. ไม่จำเป็นต้องฝึกอบรมพนักงานเก็บข้อมูลมากเหมือนกับวิธีการสัมภาษณ์หรือวิธีการสังเกต
4. ไม่เกิดความลำเอียงอันเนื่องมาจากการสัมภาษณ์หรือการสังเกต เพราะผู้ตอบเป็นผู้ตอบข้อมูลเอง
5. สามารถส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบทางไปรษณีย์ได้
6. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูล

ข้อดีของการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีดังนี้คือ

1. ในกรณีที่ส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบทางไปรษณีย์ มักจะได้แบบสอบถามกลับคืนมาน้อย และต้องเสียเวลาในการติดตาม อาจทำให้ระยะเวลาการเก็บข้อมูลล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้
2. การเก็บข้อมูลโดยวิธีการใช้แบบสอบถามจะใช้ได้เฉพาะกับกลุ่มประชากรเป้าหมายที่อ่านและเขียนหนังสือได้เท่านั้น
3. จะได้ข้อมูลจำกัดเฉพาะที่จำเป็นจริงๆ เท่านั้น เพราะการเก็บข้อมูลโดยวิธีการใช้แบบสอบถามจะต้องมีคำถามจำนวนน้อยข้อที่สุด เท่าที่จะเป็นไปได้
4. การส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ หน่วยตัวอย่างอาจไม่ได้เป็นผู้ตอบแบบสอบถามเองก็ได้ ทำให้คำตอบที่ได้มีความคลาดเคลื่อนไม่ตรงกับความจริง
5. ถ้าผู้ตอบไม่เข้าใจคำถามหรือเข้าใจคำถามผิด หรือไม่ตอบคำถามบางข้อ หรือไม่ไตร่ตรองให้รอบคอบก่อนที่จะตอบคำถาม ก็จะทำให้ข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนได้ โดยที่ผู้วิจัยไม่สามารถย้อนกลับไปสอบถามหน่วยตัวอย่างนั้นได้อีก
6. ผู้ที่ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาทางไปรษณีย์ อาจเป็นกลุ่มที่มีลักษณะแตกต่างจากกลุ่มผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามกลับคืนมา ดังนั้นข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จะมีความลำเอียงอันเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่าง ได้

2.5. 2 ทฤษฎี P areto 80 : 20

กฎ 80/20 หรืออีกชื่อหนึ่งเรียกกันว่า Pareto's Principle เป็นกฎที่เกิดขึ้นมาจากความบังเอิญที่เกือบจะว่าได้ เรื่องของเรื่องมันเริ่มมาจากในปี 1906 Vitfredo Pareto นักเศรษฐศาสตร์ ชาวอิตาลีได้สร้างสมการตัวเลขเกี่ยวกับความร่ำรวยของคนภายในประเทศของเขา โดยจากการสังเกตการณ์ได้ค้นพบว่า 20% ของคนในประเทศเป็นเจ้าของความมั่งคั่ง ถึง 80% การสังเกตการณ์ของ Pareto ในครั้งนั้นดูเหมือนว่าผู้เชี่ยวชาญคนอื่นๆ ก็สังเกตเห็นเหมือนกันว่า ในงานที่ตนเองทำอยู่แต่ละอย่างจะมีปรากฏการณ์ของกฎ 80/20 อยู่เป็นประจำ จนราวๆ ปี 1940 Dr. Joseph M. Juran จึงสรุปแนวคิด เรื่อง 80/20 ไว้ว่า สิ่งสำคัญจำนวนไม่ต้องมากกลับสามารถสร้างผลกระทบได้เยอะ แต่สิ่งไม่สำคัญ จำนวนเยอะๆ กลับสร้างผลกระทบได้ไม่มาก (vital few and trivial many) แล้ว Dr. Joseph จึงค่อยมาพบภายหลังว่า สิ่งที่เขาสรุปเป็นอะไรที่ Pareto ค้นพบมาก่อนหน้านี้ จึงใช้ชื่อทฤษฎีนี้ว่า Pareto's Principle หรือที่เราเรียกกันอย่างง่าย ๆ ว่า กฎ 80/20

กฎ 80/20 หมายถึงอะไรก็ตามที่ส่วนน้อย (ประมาณ 20%) เป็นสาระสำคัญของเรื่องนั้นๆ และอะไรก็ตามที่ส่วนมาก (ประมาณ 80%) ไม่ค่อยมีสาระสำคัญ อย่างในกรณีของ Pareto ที่ว่า 20% ของประชากรเป็นเจ้าของความมั่งคั่ง 80% ในประเทศ กรณีของ Dr. Joseph เขาพบว่า 20% ของปัญหาก่อให้เกิดความเสียหายถึง 80% ดังนั้น คำถามต่อไปจึงเกิดขึ้นว่า แล้วกฎ 80/20 นี้สามารถใช้อธิบาย ปรากฏการณ์อื่นๆ ได้ทุกเรื่อง โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการคนหรือไม่ ?

คำตอบคือ ทฤษฎีหรือแนวคิดใดๆ ในโลกนี้คงไม่สามารถใช้อธิบายสถานการณ์ทุกๆ สถานการณ์ได้ 100% โดยไม่มีข้อยกเว้นหรอก เพียงแต่ถ้าทฤษฎีหรือแนวคิดนั้นๆ อธิบายปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้สัก 80-90% ก็ถือว่าเป็นสิ่งที่ใช้ได้แล้ว ซึ่งแนวคิดเรื่อง 80/20 ก็มีลักษณะคล้ายกับทฤษฎีความเชื่ออื่นๆ ทั่วไปเช่นกัน

3.2 รายละเอียดโครงการงาน

3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1.1 ประชากร คือ ผู้ที่มาใช้บริการยืม-คืนหนังสือ ในห้อง Learning Center ของ บริษัท นทลีน จำกัด

3.2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่กรอกแบบสอบถามความพึงพอใจจากการใช้บริการจำนวน 20 คน ต่อจำนวนทั้งหมดที่มายืม 30 คน ของในรอบแรก

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในโครงการงาน

3.2.2.1 สร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ

แบบทดสอบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของบริษัท นทลีน จำกัด

ท่านมีความพึงพอใจในการบริการต่อไปนี้ในระดับใด

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. บริการ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ		✓			
ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ		✓			
ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ		✓			
ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย					
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการของห้องสมุด			✓		
ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว		✓			
จัดวางทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว		✓			
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด					
บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี		✓			
บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจ ช่วยเหลือ		✓			
บุคลากรให้บริการด้วยความเข้าใจกระตือรือร้น และมีความพร้อม		✓			
4. ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก					
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ			✓		
ความปลอดภ้ยภายในห้องสมุด			✓		
ความสะอาดภายในห้องสมุด		✓			

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ท่านพอใจ/ไม่พอใจ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ)

สะดวกนั่งรอที่โต๊ะที่ว่างมีที่นั่งเยอะมาก จิน โพล,ผมจะนั่งรอที่โต๊ะว่างๆได้

*ขอขอบคุณสำหรับการให้บริการนี้ และจะนำใบนี้ไปใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพและการให้บริการของห้องสมุด

16/1/2014

HR NATHALIN GROUP
Professional Services

ภาพที่ 3.1 ตัวอย่างแบบสอบถาม

3.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนคนที่เลือกระดับความพึงพอใจของแต่ละหัวข้อ

1. บริการ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	0	9	8	3	0
ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	0	7	9	4	0
ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	1	5	10	0	4
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	3	9	8	0	0
การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	3	12	5	0	0
จัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3	9	7	1	0
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	6	12	2	0	0
บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตรเต็มใจ ช่วยเหลือ	7	12	1	0	0
บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	5	10	5		
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	1	4	6	8	1
ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	3	9	8	0	0
ความสะอาดภายในห้องสมุด	6	8	6	0	0

เก็บแบบสอบถามจากผู้ที่มาใช้บริการห้องสมุด จำนวน 20 คน

ตารางที่ 3.3 แสดงจำนวนวันที่พนักงานคืนหนังสือเกินกำหนดในแต่ละสัปดาห์

สัปดาห์ที่	1	2	3	4	5	6	7	8
จำนวนการ ยืม/(ครั้ง)	11	5	32	2	8	9	17	14

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงานหรือโครงการ

3.3.1 แยกหมวดหมู่ของหนังสือ

ตั้งแต่ทำรหัสที่ใช้ของแต่ละหมวดเพื่อทำเป็นรหัสโค้ด

ตารางที่ 3.4 ประเภทของหนังสือทั้งหมด และรหัสที่ใช้

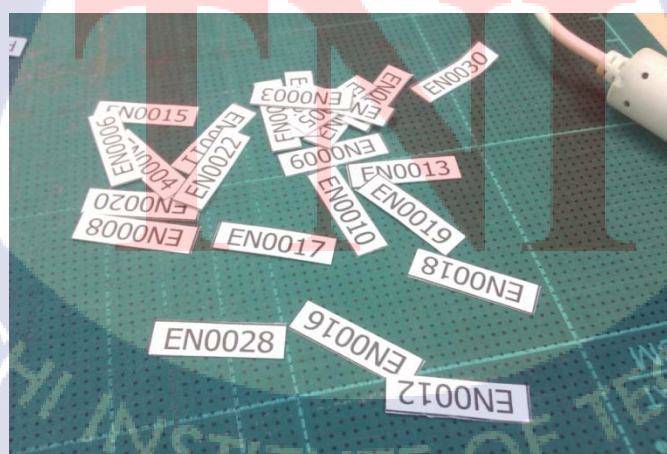
No.	Code	ประเภทหนังสือ	
1	AC0000	Account	บัญชี
2	CM0000	Computer	คอมพิวเตอร์
3	DN0000	Dictionary	ดิกชันนารี
4	EL0000	English	ภาษาอังกฤษ
5	GK0000	General Knowledge	ความรู้ทั่วไป
6	HE0000	Healthy	สุขภาพ
7	HR0000	Human Resources	ทรัพยากรมนุษย์
8	LW0000	Law	กฎหมาย
9	NV0000	Novel	นวนิยาย
10	PM0000	Psychology and Management	จิตวิทยาและบริหาร
11	RL0000	Religion	ศาสนา
12	TR0000	Training material	เอกสารฝึกอบรม
13	MK0000	Marine Knowledge	ความรู้ทางทะเล
14	MV0000	Movie	ภาพยนตร์

3.3.2 คีย์รายชื่อหนังสือทั้งหมดลงในโปรแกรม และใส่รหัส

ตารางที่ 3.5 ตัวอย่างข้อมูลที่คีย์ลงใน โปรแกรม

No.	รหัส	รายชื่อหนังสือ	ประเภทหนังสือ
1	AC0001	กลยุทธ์การวางแผนภาษีขั้นสูง(Advanced Tax Planning and Strategy)	Account
2	AC0002	การบัญชีการเงิน : Financial Accounting IFRS	Account
3	AC0003	บัญชีธุรกิจอ่านง่าย ทำได้จริง	Account
4	AC0004	อ่านงบการเงินให้เป็น	Account
5	AC0005	การบัญชีบริหาร	Account
6	AC0006	การบัญชีต้นทุน1	Account
7	AC0007	การบัญชีต้นทุน2	Account
8	AC0008	บัญชีต้องรู้	Account
9	AC0009	ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2555	Account
10	AC0010	การวางแผนภาษีทั้งระบบ	Account
11	AC0011	Expenses not deductible	Account
12	AC0012	In put tax not deductible	Account

3.3.3 ป้อนรหัสหนังสือลงในกระดาสติกเกอร์



ภาพที่ 3.2 สติกเกอร์รหัสหนังสือ

3.3.4 แปะรหัสลงหนังสือทุกเล่ม



ภาพที่ 3.3 หนังสือที่ถูกแปะรหัสลงไปแล้ว

3.3.5 ทำฟอร์มการยืม – คืน หนังสือ สำหรับให้พนักงานกรอกเมื่อยืม



ภาพที่ 3.4 ฟอร์มการยืม – คืนหนังสือ

3.3.6 เปิดให้พนักงานมาใช้บริการในห้องสมุด



ภาพที่ 3.5 พนักงานมาใช้บริการ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 วิเคราะห์ผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้น

3.4.1.1 ปัญหาที่มาจากความพึงพอใจจากแบบสอบถาม

ปัญหาในหัวข้อ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ

ผลกระทบ

-มีผลต่ออัตราเข้ามายืมของพนักงาน เนื่องจากหนังสือไม่ตรงกับความต้องการ

-พนักงานไม่ได้รับหนังสือที่ตรงต่อความต้องการ

3.4.1 ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

ปัญหาพนักงานคืนหนังสือเกินกำหนด

ผลกระทบ

-ทำให้สถานะหนังสือที่สามารถยืมได้มีจำนวนที่น้อย

-ความไม่มีประสิทธิภาพในระเบียบข้อบังคับ

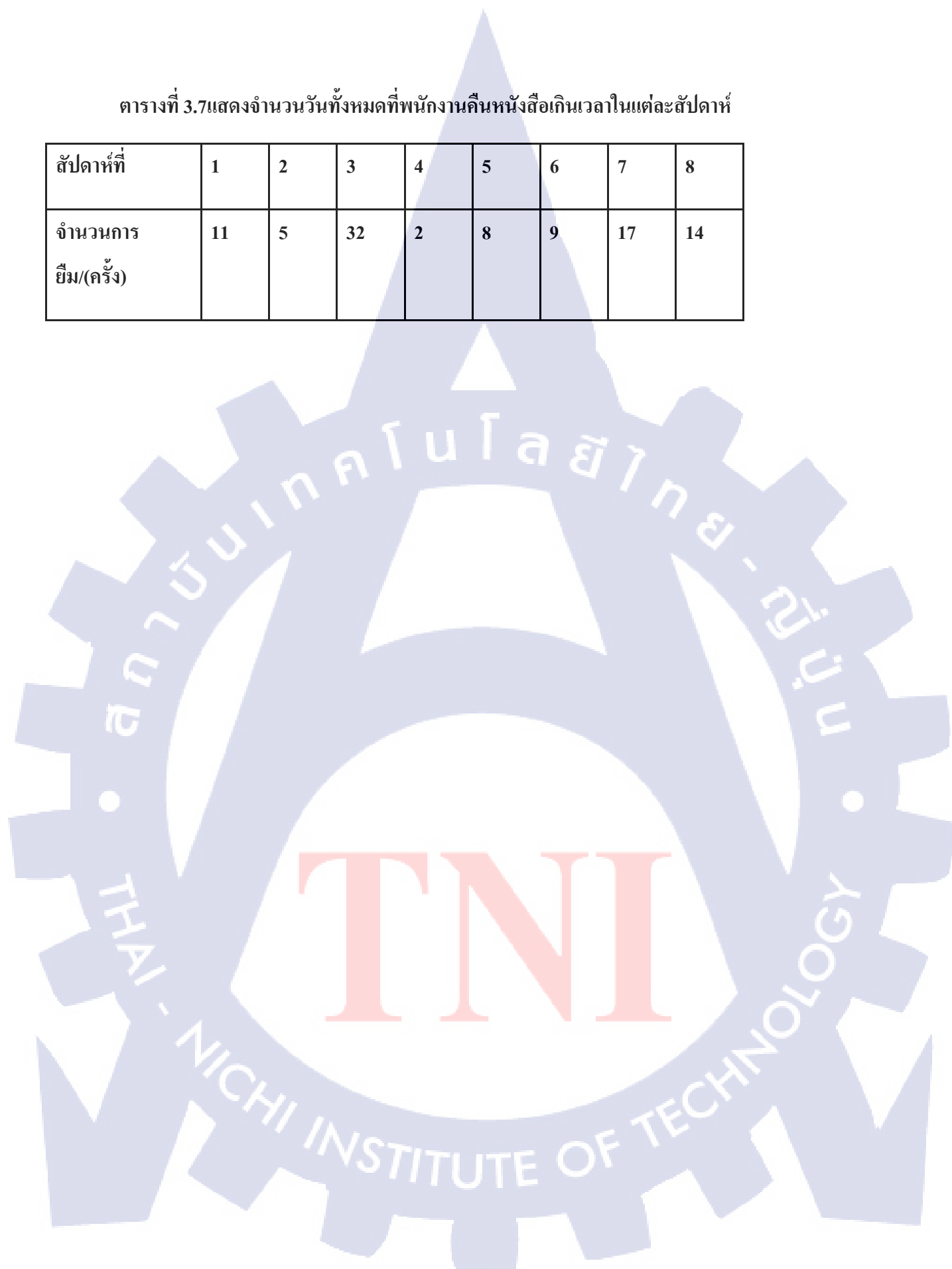
3.4.2 วิเคราะห์ค่าเสียหายจากปัญหาที่เกิดขึ้น

ตารางที่ 3.6 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจของพนักงานที่เข้ามาใช้บริการ

1. บริการ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	2.7	ปานกลาง
ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.15	ปานกลาง
ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	2.85	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด		
ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.75	มาก
การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	3.9	มาก
จัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.7	มาก
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด		
บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	4.2	มาก
บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตรเต็มใจ ช่วยเหลือ	4.3	มาก
บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4	มาก
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	2.8	ปานกลาง
ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	3.75	มาก
ความสะอาดภายในห้องสมุด	4	มาก

ตารางที่ 3.7แสดงจำนวนวันทั้งหมดที่พนักงานคีนหนังสือเกินเวลาในแต่ละสัปดาห์

สัปดาห์ที่	1	2	3	4	5	6	7	8
จำนวนการ ยืม/(ครั้ง)	11	5	32	2	8	9	17	14



บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่าง ๆ

4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน

4.1.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ตารางที่ 4.1 เปรียบเทียบเวลาการดำเนินงาน

	หัวข้องาน	เดือนที่1				เดือนที่2				เดือนที่3				เดือนที่4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	ศึกษาโครงสร้างองค์กร																
2	เรียนรู้งานพื้นฐานภายในแผนก																
3	ทำความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นภายในแผนก																
4	ศึกษาทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง																
5	เก็บข้อมูล และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น																
6	ค้นหาแนวทางปรับปรุง																
7	นำแนวทางปรับปรุงไปทดลองใช้จริง																
8	สรุปผล และเปรียบเทียบผลก่อน-หลัง																
9	รวบรวมข้อมูล และจัดทำรูปเล่ม																

REMARK		PLAN
		ACTION

4.1.2 ผลการดำเนินงาน

แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานที่เข้ามาใช้บริการ และจำนวนเวลาที่พนักงานคืนหนังสือเกินกำหนด

ชื่อผู้บันทึก น.ส.น้ำเพชร ชัยสวัสดิ์

สถานที่ Nathalin Co.,Ltd

ช่วงเวลา 01/12/56 - 27/12/57

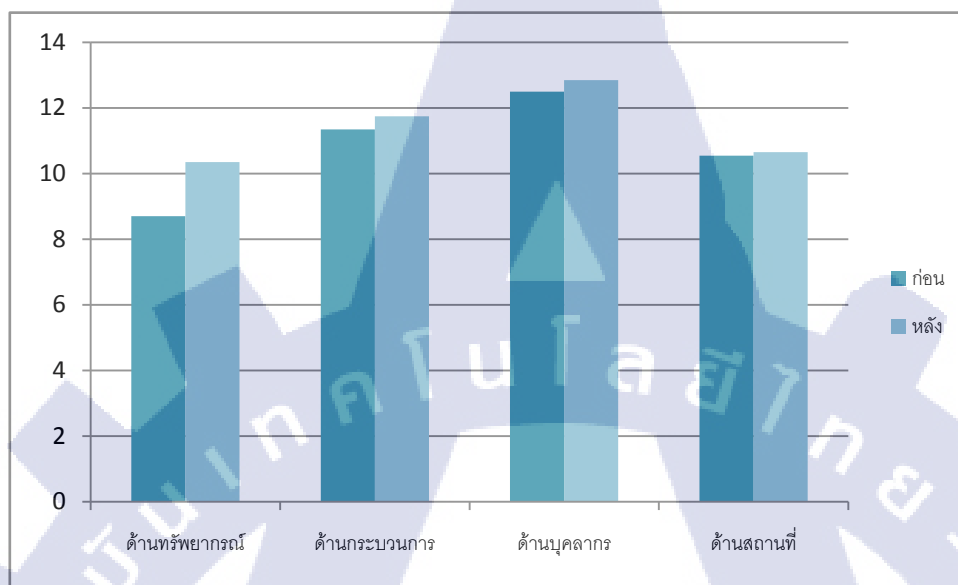
ตารางที่ 4.2สรุปจากผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ (ก่อนปรับปรุง)

1. บริการ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	2.7	ปานกลาง
ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.15	ปานกลาง
ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	2.85	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด		
ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.75	มาก
การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	3.9	มาก
จัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.7	มาก
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด		
บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	4.2	มาก
บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตรเต็มใจ ช่วยเหลือ	4.3	มาก
บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4	มาก
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	2.8	ปานกลาง
ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	3.75	มาก
ความสะอาดภายในห้องสมุด	4	มาก

ตารางที่ 4.3สรุปจากผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ (หลังปรับปรุง)

1. บริการ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.8	มาก
ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.75	มาก
ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.5	มาก
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด		
ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.85	มาก
การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.05	มาก
จัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.85	มาก
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด		
บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	4.3	มาก
บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตรเต็มใจ ช่วยเหลือ	4.45	มาก
บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อม	4.1	มาก
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	2.7	ปานกลาง
ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	3.85	มาก
ความสะอาดภายในห้องสมุด	4.1	มาก

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล



ภาพที่ 4.1 เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจรวมในแต่ละหัวข้อ ก่อน – หลัง

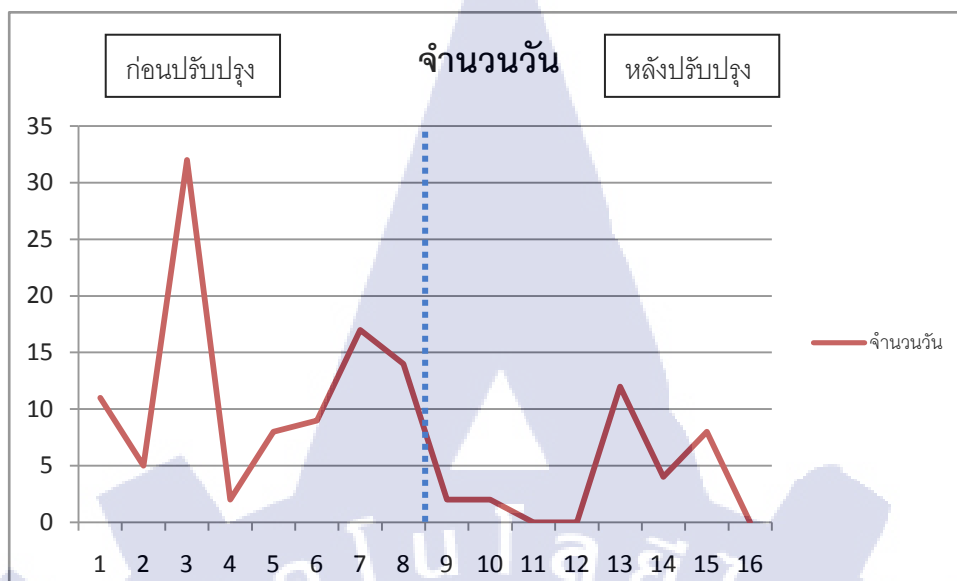
ซึ่งผลรวมทั้งหมดแล้วมีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 6.5%

ตาราง 4.4 แสดงสภาพปัญหาพนักงานคืนหนังสือเกินกำหนดสัปดาห์ที่ 1-8 (ก่อนปรับปรุง)

สัปดาห์ที่	1	2	3	4	5	6	7	8
จำนวนวัน	11	5	32	2	8	9	17	14

ตาราง 4.5 แสดงสภาพปัญหาพนักงานคืนหนังสือเกินกำหนดสัปดาห์ที่ 9-16 (หลังปรับปรุง)

สัปดาห์ที่	9	10	11	12	13	14	15	16
จำนวนวัน	2	2	0	0	12	4	8	0



ภาพที่ 4.2 เปรียบเทียบจำนวนวันที่พนักงานคืนหนังสือเกินกำหนด ก่อนและหลังปรับปรุง

ตาราง 4.6 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อ จากทั้งหมด 20 คน

ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. พนักงานมีความรู้ และมีทักษะในด้านต่างๆมากขึ้น	3	12	3	2	0
2. องค์กรถูกพัฒนาเป็นองค์กรแห่งความรู้	2	8	10	0	0
3. พนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	6	7	5	2	0

ตาราง 4.7 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อเป็นร้อยละ

ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. พนักงานมีความรู้ และมีทักษะในด้านต่างๆมากขึ้น	15%	60%	15%	10%	0%
2. องค์กรถูกพัฒนาเป็นองค์กรแห่งความรู้	10%	40%	50%	0%	0%
3. พนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	30%	35%	25%	10%	0%

ตาราง 4.8สรุปผลจากการประเมินความรู้ที่พนักงานได้รับจากการมาใช้บริการ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับประโยชน์ที่ได้รับ
1. พนักงานมีความรู้ และมีทักษะในด้านต่างๆมากขึ้น	3.8	76%
2. องค์กรถูกพัฒนาเป็นองค์กรแห่งความรู้	3.6	72%
3. พนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.85	77%
เฉลี่ย	3.75	75%

โดยนำข้อมูลมาจากการแจกแบบสอบถามประเมินพนักงานที่มาใช้บริการ จำนวน 20 คน (คะแนนเฉลี่ยนี้มาจากการคำนวณโดยนำหนักของคำตอบเป็น น้อยที่สุด = 1, น้อย = 2, ปานกลาง = 3, มาก = 4, มากที่สุด = 5 ค่าเฉลี่ยนี้จึงมีคะแนนเต็ม 5)

แบบประเมินประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุดของบริษัท นทสิน กรุ๊ป จำกัด

ประเด็น	ระดับของประโยชน์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. พนักงานมีความรู้ และมีทักษะในด้านต่างๆมากขึ้น					
2. องค์กรถูกพัฒนาเป็นองค์กรแห่งความรู้					
3. พนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ท่านพอใจ/ไม่พอใจ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ)

สมาชิกให้มีหนังสือ Test Toeic มากขึ้น

HR NATHALIN GROUP
Professional Services

ภาพที่ 4.3 ตัวอย่างแบบสอบถามประเมินความรู้ของพนักงานที่มาใช้บริการ

4.3วิเคราะห์และวิจารณ์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานหรือการจัดทำโครงการงาน

ตาราง 4.9ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์และผลที่ได้รับ

วัตถุประสงค์	ผลที่ได้รับ
1. พนักงานมีความรู้ และมีทักษะในด้านต่างๆมากขึ้น	พนักงานได้รับความรู้ที่คาดหวัง 76%
2. องค์กรถูกพัฒนาเป็นองค์กรแห่งความรู้	พนักงานคาดว่าจะองค์กรถูกพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แล้ว72%
3. พนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	พนักงานคาดว่าจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น 77%
4. พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ	คะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 6.5%หลังการปรับปรุง

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินโครงการ

จากการจัดการสำรวจ และประเมินผล ความพึงพอใจของพนักงานในการเข้ามาใช้บริการห้อง Learning Center ทำให้ทราบถึงความต้องการ ของพนักงานภายในองค์กรว่ามีความต้องการไปในทิศทางใด และต้องการอะไรเพิ่มเติม เพื่อทำการปรับปรุงห้อง Learning Center

ผลดี

ผลที่ได้รับตรงกับวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของโครงการ จากตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง 20 คนคือ

1. พนักงานมีความรู้ และมีทักษะในด้านต่างๆมากขึ้น พนักงานได้รับความรู้ที่คาดหวัง76%
2. พนักงานคาดว่าองค์กรถูกพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แล้ว72%
3. พนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นพนักงานคาดว่าได้รับประโยชน์ต่อการทำงาน77%
4. พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ ซึ่งจะเน้นความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 6.5%หลังการปรับปรุง

ผลเสีย

ผลที่ได้รับคือ พนักงานอาจเกรงว่าจะอ่านหนังสือได้ไม่ทันเวลาที่กำหนดทำให้ ดัดสินใจไม่มายืม

อุปสรรค

1. มีการปรับปรุงห้อง Learning Center โดยต้องทำการเพิ่มจำนวนหนังสือ และภาพยนตร์ ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลาในการจัดซื้อ ของเข้ามาเพิ่มภายในห้อง Learning Center
2. การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ซึ่งต้องใช้เวลาในการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบว่า มี ห้อง Learning Center

5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

5.2.1 จัดเพิ่มทรัพยากรที่ห้ยืม ทั้งหนังสือ และภาพยนตร์

โดยนำยอดของผู้ที่เข้ามายืมคะแนนจากแบบสอบถามและข้อเสนอแนะต่างๆของพนักงานนำส่งแก่ หัวหน้างาน เพื่อพิจารณาการเสนอเรื่องขอซื้อทรัพยากรในห้อง Learning Center เพิ่ม

5.2.2 จัดทำใบปะหลังหนังสือ

เพื่อแจ้งวันที่ยืมและคืนของพนักงาน เพื่อเตือนวันที่ต้องคืน

HR NATHALIN GROUP
Professional Services

หนังสือของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

ลำดับ	ชื่อผู้ยืม	บริษัท	วันที่ยืม	กำหนดคืน	เซ็นคืน	ผู้รับคืน
1	ศรีจุ	NAT	18/11/2561	12/12/2561	วิธ	วิธ
2	กัญญา	NAT	16/11/2561	22/11/2561	กัญญา	กัญญา
3	พริมาพร	NAT	22/11/2561	28/11/2561	พริมาพร	พริมาพร
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

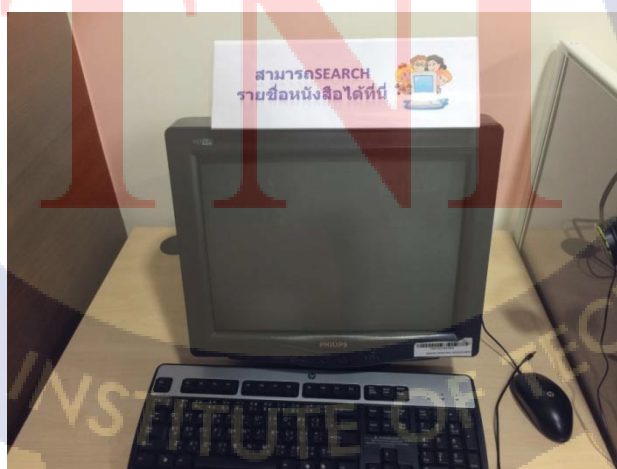
กรุณาคืนภายใน 7 วัน ตามกำหนด ขอบคุนค่ะ

ภาพที่ 5.1 ใบปะปกหลังหนังสือ

5.2.3 บริการโทรแจ้งพนักงานก่อนถึงวันกำหนดคืน 1 วัน

โดยโทรแจ้งพนักงานด้วยความสุภาพ เพื่อให้พนักงานเตรียมหนังสือมาคืน หรือสำหรับพนักงานที่ยังอ่านไม่ทันก็สามารถมาเซ็นคืนและยืมต่อได้อีก 1 ครั้ง

5.2.4 บริการในด้านสารสนเทศ



ภาพที่ 5.2 คอมพิวเตอร์ที่ให้นักงานใช้บริการ

เพิ่มบริการให้นักงานสามารถค้นหารายชื่อหนังสือได้รวดเร็วขึ้น และสามารถเช็คสถานะหนังสือได้ที่

5.2.5 ปรับปรุงบริการในด้านอื่นๆเพิ่มเติม



ภาพที่ 5.3 ปฏิทินที่โต๊ะสำหรับพนักงานจะมาเซ็นยืมหนังสือ



ภาพที่ 5.4 ให้บริการลูกอมแก่นักงาน

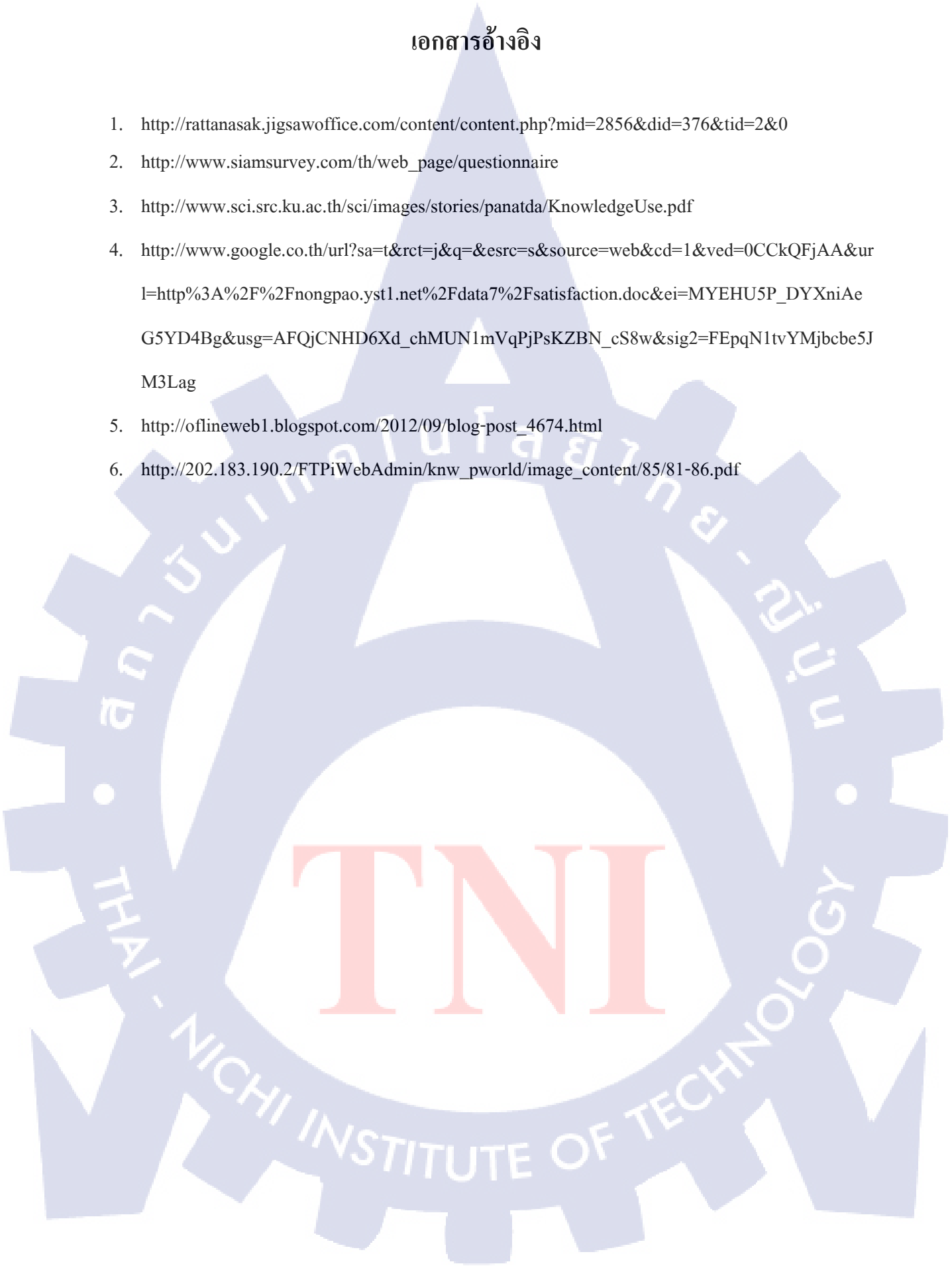
5.3 ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะที่จะทำให้การให้บริการและขั้นตอนต่างๆของการยืม และ คืนของพนักงานสมบูรณ์ คือ

1. ควรแจ้งให้พนักงานทราบถึงกฎระเบียบในการให้ยืม คืน ทรัพยากรในห้อง Learning Center
2. ปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด เพื่อเป็นแบบแผน
3. สามารถแนะนำหนังสือที่ตรงต่อความต้องการของพนักงานได้
4. ควรแจ้งพนักงานเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ทั้งระเบียบข้อบังคับ หรือเมื่อมีทรัพยากรใหม่ๆมาเพิ่ม
5. สอบถามพนักงานเพื่อทราบว่า ทรัพยากรในห้อง Learning Center สามารถเพิ่มพูนความรู้ให้แก่พนักงานได้จริง และเป็นประโยชน์ในการทำงานมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

1. <http://rattanasak.jigsawoffice.com/content/content.php?mid=2856&did=376&tid=2&0>
2. http://www.siamsurvey.com/th/web_page/questionnaire
3. <http://www.sci.src.ku.ac.th/sci/images/stories/panatda/KnowledgeUse.pdf>
4. http://www.google.co.th/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fngongpao.yst1.net%2Fdata7%2Fsatisfaction.doc&ei=MYEHU5P_DYXniAeG5YD4Bg&usq=AFQjCNHD6Xd_chMUN1mVqPjPsKZBN_cS8w&sig2=FEpqN1tvYMjbcb5JM3Lag
5. http://oflineweb1.blogspot.com/2012/09/blog-post_4674.html
6. http://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw_pworld/image_content/85/81-86.pdf



TNI

ภาคผนวก

TNI



ภาคผนวก.

ฟอร์มการยืม-คืนหนังสือที่พนักงานมาใช้บริการ

TNI



ภาคผนวก.

แบบทดสอบความพึงพอใจในการบริการของพนักงาน

TNI



ภาคผนวก ค.

แบบประเมินความรู้

TNI

ประวัติผู้จัดทำโครงการ

ชื่อ-สกุล นางสาวน้ำเพชร ชัยสวัสดิ์

วัน-เดือน-ปีเกิด 13 กุมภาพันธ์ 2535

ประวัติการศึกษา

ระดับประถมศึกษา ประถมศึกษาตอนปลาย พ.ศ. 2548

โรงเรียนพรตุนันท์

ระดับมัธยมศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย พ.ศ. 2553

โรงเรียนสมุทรปราการ

ระดับอุดมศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ทุนการศึกษา -ไม่มี -

ประวัติการฝึกอบรม 1.ISO 9001 : 2008

ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ - ไม่มี -