



การศึกษาขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

ของ

พนักงานบริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด (TI Survey)

ฝ่ายเอกสาร และ ประสานงาน การประกันภัยในแผนกสินไหม มารีน

กรณีศึกษา บริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด

นายฐาวุฒิ ศीलพิพัฒน์

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ปีการศึกษา 2557



การศึกษาขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
ของ

พนักงานบริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด (TI Survey)
ฝ่ายเอกสาร และ ประสานงาน การประกันภัยในแผนกสินไหม มารีน
กรณีศึกษา บริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด

นายฐาวุฒิ ศीलพิพัฒน์

โครงการสหกิจศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2557

TNI



**Study Procedure of the Performance
for
Employees of Technical Independent Survey Co., Ltd. (TI Survey)
Documentation and Coordination of Marine Insurance Claims Department.
CASE STUDY TECHNICAL INDEPENDENT SURVEY COMPANY LIMITED**

Mister Thawut Sinpipat

**A Co-Operative Education Paper Submitted in Partial Fulfillment of the
Requirements for the Degree of Bachelor of Business Administration**

**Program in Industrial Management
Thai-Nichi Institute of Technology**

Academic Year 2014

หัวข้อโครงการสหกิจศึกษา การศึกษาขั้นตอนของการปฏิบัติงานของ พนักงาน
บริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด
(TI Survey) ฝ่ายเอกสาร และ ประสานงาน การ
ประกันภัยในแผนกสินไหม มารีน
กรณีศึกษา บริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด
โดย นาย ฐาตุฒิ ศีลพิพัฒน์
สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรม
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ อัครชัย ชัยมาด

คณะกรรมการธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้นับโครงการสหกิจศึกษาฉบับ
นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัณฑิต

..... คณบดีคณะกรรมการธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

คณะกรรมการสอบโครงการสหกิจ

..... กรรมการสอบ

(อาจารย์วิจิตร ภัทรพรหมินทร์)

..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์อัครชัย ชัยมาด)

..... ประธานสหกิจศึกษาสาขาวิชา

(อาจารย์อลงกรณ์ ประกฤตพิงศ์)

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

จ้าวุฒิ ศीलพิพัฒน์ : การศึกษาขั้นตอนของการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด (TI Survey) ฝ่ายเอกสาร และ ประสานงาน การประกันภัยในแผนกสินไหม มารีน กรณีศึกษา Technical Independent Survey Company Limited อาจารย์ที่ปรึกษา : อัครชัย ชัยมาด, 47 หน้า.

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนของการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด (TI Survey) ฝ่ายเอกสาร และ ประสานงาน การประกันภัยในแผนกสินไหม มารีน โดย การศึกษานี้ทำเพื่อหาข้อบกพร่องของ พนักงานบริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด โดยศึกษาจาก ฝ่ายเอกสาร และ ประสานงาน การประกันภัยในแผนกสินไหม มารีน โดยจากการศึกษาการทำงานของพนักงานพบข้อบกพร่องในเรื่องของพนักงานไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงาน และ ไม่มีการจัดระเบียบการทำงานซึ่งส่งผลให้การทำงานบนโต๊ะทำงานนั้นน้อยเกินไป ประกอบกับ เอกสารบนโต๊ะปะปนกันจนทำให้พนักงานหาเอกสารไม่เจอ และต่อจากนั้นพนักงานต้อง ปรีนเอกสารใหม่ และ หลังจากนั้นเอกสารที่หาไม่เจอก็ปรากฏ บนไฟล์งานอื่น ซึ่งไม่มีความจำเป็นก็นำไปทำเป็นกระดาษหลังเสีย โดยกระดาษหลังเสียนั้นมีจำนวนสะสมที่มากทำให้เป็นเหตุให้ ต้นทุนในการใช้กระดาษสูงถึง 520 แผ่น ต่อเดือนต่อคน ซึ่งเป็นผลที่ไม่น่าเกิดขึ้น โดยเหตุดังกล่าวนี้ นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานได้ใช้ระบบ 5 ส เป็นหลักในการแก้ไข

ผลจากการแก้ไข จากการเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนการปรับปรุงพบว่า กระดาษหลังเสีย มีจำนวน 520 แผ่นต่อคนต่อเดือนซึ่งเกิดจากปัจจัย 3 ปัจจัย คือ 1.พนักงาน 2.เครื่องจักร 3. วิธีการดำเนินงาน จากการวิเคราะห์หาสาเหตุพบว่า ปัจจัยด้าน พนักงาน ส่งผลมากที่สุดโดยมีผลให้เกิดกระดาษหลังเสียจำนวน 226 แผ่น หลังจากทีนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานใช้ ระบบ 5 ส ในการแก้ไขการทำงานทำให้ช่วยลดกระดาษหลังเสียได้ 176 แผ่น ปัจจัยที่ 2 เครื่องจักรมีผลให้เกิดกระดาษหลังเสียจำนวน 156 แผ่น นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานได้เสนอวิธีการแก้ไขโดยการเพิ่มโปรแกรมตรวจคำผิด ทางบริษัทฯ ได้จำลองการทำงานโดยใช้โปรแกรม Microsoft Office ผลปรากฏว่าช่วยลดกระดาษได้ถึง 76 แผ่น ปัจจัยที่ 3 วิธีการดำเนินงานมีผลให้เกิดกระดาษหลังเสีย 138 แผ่น จากการเกิดปัญหานี้ ทำการแก้ไขโดยเสนอต่อพี่เลี้ยง และได้มีการจัดฝึกอบรมในช่วงตอนเย็น ทำให้ผลของกระดาษหลังเสียลดลง 68 แผ่นต่อเดือนจากการแก้ไขและปรับปรุงนี้เป็นผลทำให้บริษัทช่วยลดต้นทุนในการใช้กระดาษได้ถึง 320 แผ่นต่อคนต่อเดือนและมีแนวโน้มในการลดจำนวนการเกิดกระดาษหลังเสียเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ : ขั้นตอนการทำงาน / ปัญหาที่เกิดขึ้น / วิธีแก้ไข / ผลการแก้ไข

Thawut Sinpipat : The study of working Procedure of Employees of Marine Claim Division, AdministrationAndCoordinationDepartment,Technical Independent Survey Company Limited (TI Survey)Case Study : Technical Independent Survey Company LimitedAdvisor : Auckarachai Chaimat, 47 PP.

This is intended to study the working procedure of employees of Marine Claim Division, AdministrationAndCoordinationDepartment, Technical Independent Survey Company Limited (TI Survey) . It was aimed to find flaws in the working process of employees of marine Claim Division,Administration And Coordination Department,Technical Independent Survey Company Limited(TI Survey) After the study, It was found that the employees failed to comply with the working procedure and organize their work, so it resulted in too little work on a desk, and document were scattered and hard to find, so they had to be reprinted. After the lost documents appeared again, they were used unnecessarily as the rear sides of other documents. The large number of paper sheets with unusable rear sides caused the cost of paper usage reached 520 sheets per person per month, which was a waste of money. To correct this problem, the internship student applied 5 Sor. System.

According to the data collected before the improvement, it was found that the paper sheets with unusable rear sides were 520 sheets per person per month, the cause factors 1.Employee 2.machine 3.working procedure. After analyzing the cause, it was found that the employee factor was the most significant, it caused 226 paper sheets with unusable rear sides. After the internship student applied 5 Sor. System to correct the problem, it could reduce 176 paper sheets with unusable rear sides. The second factor, machine caused 156 paper sheets with unusable rear sides. The internship student proposed Spelling Check Program to solve the problem, so the company conducted a work simulation using Microsoft Office Program, it could reduce 76 paper sheets. The third factor, working procedure caused138paper sheets with unusable rear sides. The correction method was purposed to the mentor and the training was held in the evening, it could reduce 68 paper sheets with unusable rear sides per month. After the problem was solved, the company could save 320 paper sheets per person per month and the number of paper sheets with unusable rear sides was likely to decrease.

Key Words : Working Procedure/Problems/Correction Methods/Correction Result

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาขั้นตอนของการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด (TI Survey) ฝ่ายเอกสาร และ ประสานงาน การประกันภัยในแผนกสินไหม มารีน เล่มนี้ สำเร็จลุล่วงโดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างดี จากอาจารย์ อัครชัย ชัยมาต ซึ่งได้กรุณาให้ คำปรึกษาแนะนำคิดวิธีการและเสียสละเวลาอันมีค่าแก้ไขข้อบกพร่องของเนื้อหาด้วยความเอาใจใส่อย่าง ดียิ่ง นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และ ขอขอบพระคุณ บิดา มารดาผู้ให้การสนับสนุนนักศึกษาให้ทำงานประสบความสำเร็จ คุณขจร นาคสวัสดิ์(เจ้าของกิจการ บริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด), นางสาวพัชนี บัวทอง ผู้รับนักศึกษาเข้าฝึก ปฏิบัติงาน), นางสาวช่อผกา โค้งนอก(พี่เลี้ยงในขณะที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน)และรวมถึงพี่ๆที่บริษัทฯ ที่คอยช่วยแนะนำการทำงานตลอดมา

นายฐาวุฒิ ศีลพิพัฒน์

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
สภาวะความเป็นมา แนวทางเหตุผล และปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการดำเนินงาน.....	2
ขั้นตอนการดำเนินงาน.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน.....	4
2 หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ทฤษฎีระบบประกันภัย.....	5
ทฤษฎีเรื่องการประกันภัยในการขนส่ง.....	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับความคุ้มครองประกันภัย.....	8
ทฤษฎีการพิจารณาเงื่อนไขความคุ้มครองตามกรมธรรม์.....	13
ทฤษฎี ส 5.....	14
ทฤษฎี PDCA.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีการดำเนินงาน..... 20
	แบบของโครงการสหกิจศึกษา..... 20
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 20
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 20
	ขั้นตอนในการศึกษา..... 21
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 21
	ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทฯ..... 24
	ผลการวิเคราะห์ปัญหาจากการเก็บข้อมูลของผู้ปฏิบัติงาน..... 28
	แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น..... 31
4	ผลการดำเนินงาน..... 34
	วิธีการในการแก้ไขปัญหา..... 34
	ผลการปรับปรุงการดำเนินงานของพนักงาน..... 35
5	บทสรุปและข้อเสนอแนะ..... 38
	สรุปผล..... 38
	อภิปรายผล..... 39
	ข้อเสนอแนะในการศึกษา..... 40
	บรรณานุกรม..... 41
	ภาคผนวก..... 43
	ภาคผนวก ก. ประวัติโดยย่อของสถานประกอบการที่สหกิจศึกษา..... 44
	ประวัติผู้จัดทำ..... 47

สารบัญตาราง

ตาราง

หน้า

1.1 แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน.....	4
--	---



สารบัญรูป

รูป	หน้า
2.1 แผนภูมิ PDCA.....	17
3.1 ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหา 7 ประการ.....	21
3.2 แผนภูมิการวิเคราะห์สาเหตุ.....	22
3.3 ตารางการบันทึกข้อมูล.....	23
3.4 แผนภูมิแสดงผลการแก้ปัญหา.....	23
3.5 แผนภูมิวิเคราะห์หาปัญหา.....	24
3.6 Immediate Report.....	26
3.7 Preliminary Report.....	27
3.8 Final Report.....	28
3.9 แผนภูมิการวิเคราะห์ปัญหา.....	29
3.10 แผนภูมิพาเรโต.....	30
3.11 แผนผัง 5 ส.....	31
3.12 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	32
3.13 Check Sheet.....	33
3.14 โปรแกรมตรวจอักษร.....	33
4.1 กราฟแสดงผลการปรับปรุง.....	35
4.2 ภาพผลก่อนการปรับปรุง.....	37
4.3 ภาพผลหลังการปรับปรุง.....	37

บทที่ 1

บทนำ

สภาวะความเป็นมา แนวทางเหตุผล และผลปัญหา

ในปัจจุบันประเทศไทยมีความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุของสินค้า ซึ่งมาจากการขนส่ง หรือ โยกย้ายสินค้า จึงทำให้ ผู้ประกอบการ หลายบริษัท ต้องสูญเสียกำไรจากการเกิดความเสียหายต่อสินค้า ที่เกิดอุบัติเหตุจากการขนส่ง หรือการโยกย้าย ทำให้ บริษัทประกันภัยเข้ามา มีบทบาทในการรับประกันภัยความเสี่ยงอันอาจเกิดขึ้นโดยผู้ประกอบการ ได้ซื้อประกันภัยเพื่อ ช่วยบรรเทามูลค่าความเสียหายของสินค้า และ ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกิดจากการจากอุบัติเหตุ หรือ บั๊จภัยภายนอกที่ตกอยู่ภายใต้ข้อตกลงประกันภัย ซึ่งบริษัทประกันภัยจะเป็นผู้รับผิดชอบต่อ มูลค่าความเสียหายที่เกิดกับสินค้าที่เอาประกันภัย โดยทั้งสองฝ่ายคือบริษัทผู้รับประกันภัย จะ ออกหนังสือสัญญาตกลงกับทาง ผู้ประกอบการและหรือผู้เอาประกันภัย โดยมีชื่อว่า “กรมธรรม์ ประกันภัย” โดยการคุ้มครองของสัญญาประกันภัยนั้น จะขึ้นอยู่กับประเภทของกรมธรรม์ ประกันภัย ซึ่งจะระบุเงื่อนไข ข้อตกลง ความคุ้มครอง ข้อยกเว้น และ เงื่อนไขอื่นๆ เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นบริษัทประกันภัยจะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้สำรวจภัย (โดย บริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด้นท์ เซอร์เวย์ จำกัด (TI Survey)) เข้าตรวจสอบเพื่อหาสาเหตุ และ เก็บข้อมูลที่ เกี่ยวข้องกับความเสียหายของสินค้า/ทรัพย์สินที่เอาประกันภัย

เนื่องจาก บริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด้นท์ เซอร์เวย์ จำกัด (TI Survey) เป็นบริษัทที่ประกอบ กิจการ เกี่ยวกับ งานให้บริการการตรวจสอบความเสียหายของสินค้าที่นำเข้า ส่งออก และ ขนส่ง ภายในประเทศ รวมถึงความเสียหายของทรัพย์สินต่างๆ ที่เอาประกันภัย โดยแบ่งการทำงาน ออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. ส่วนงานตรวจสอบ/สำรวจภัย คือทีมงานผู้มีหน้าที่ลงพื้นที่ทำการตรวจสอบ ณ สถานที่ตั้ง หรือเก็บ สินค้า และทรัพย์สินที่เอาประกันภัย
2. ส่วนงานประสานงาน (Coordinator) คือทีมงานผู้มีหน้าที่ติดต่อ ประสานงาน และ ให้คำแนะนำ ลูกค้านานาต่างๆ

ในการฝึกปฏิบัติงานในสำนักงานนักศึกษาได้มีส่วนร่วมปฏิบัติงานในส่วนงาน ประสานงาน (Coordinator) โดยการทำงานจะเกี่ยวข้องกับ งานด้านเอกสารเป็นหลักโดยมี เอกสารมาเกี่ยวข้อง ถึง 100% ซึ่งบริษัทฯ มีการใช้งานเอกสารที่จำเป็นต้องใช้กระดาษประมาณ 40 รีม ต่อเดือน

โครงการสหกิจนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานด้านเอกสารซึ่งเกี่ยวข้องกับการสำรวจภัยในสินค้าที่เอาประกันภัยระหว่างการขนส่งของ บริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการจัดทำโครงการสหกิจศึกษาครั้งนี้ ได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการศึกษา ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการทำงานของระบบการตรวจสอบสินค้าและการดำเนินงานของธุรกิจSurvey
2. เพื่อหารขอบกพร่องใน บริษัท และ การทำงานของบริษัท และ ทำการปรับปรุงและแก้ไขใน จุดบกพร่องของบริษัทเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีกับการทำงาน

ขอบเขตของการดำเนินงาน

ในการศึกษาโครงการสหกิจครั้งนี้ จัดแบ่งขอบเขตของการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียด ประกอบด้วย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการทำงานในฝ่ายการทำเอกสารของบริษัทเพื่อส่งเรื่องให้กับประกันภัย

ขอบเขตด้านเวลา

เริ่ม ทำงานตั้งแต่วันที่ 3พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 จนถึงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 1.ทำการ สำรวจ ตรวจสอบ หาปัญหาที่เกิดขึ้น ในบริษัทโดยจากการสังเกตและเก็บข้อมูล
2. จำลองการเกิดปัญหาและทำการ วิเคราะห์ปัญหา
3. ทำการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยการจำลอง
4. นำผลที่ได้มาสรุป และทำการเสนอให้กับ บริษัท

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้เรียนรู้เกี่ยวกับระบบประกันภัย
2. ลดปัญหาการเกิดเอกสารสูญหาย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ประกันภัย** หมายถึง การบริหารความเสี่ยงภัยวิธีหนึ่ง ซึ่งจะโอนความเสี่ยงภัยของผู้เอาประกันภัยไปสู่บริษัทประกันภัย เมื่อเกิดความเสียหายขึ้น บริษัทประกันภัยจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้รับความคุ้มครองในกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย โดยที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องเสียเบี้ยประกันภัยให้แก่บริษัทประกันภัยตามที่ได้ตกลงกันไว้
2. **กรมธรรม์ประกันภัย** หมายถึง ตามพระราชบัญญัติประกันภัย พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดกรมธรรม์ประกันภัยต้องเป็นไปตามแบบและข้อความที่นายทะเบียนได้ให้ความเห็นชอบเงื่อนไขในกรมธรรม์และแบบประกันที่จะนำเสนอขายต่อผู้เอาประกันบริษัทเป็นผู้ออก แต่ต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนรวมทั้งเอกสารประกอบหรือแนบท้ายกรมธรรม์ประกันภัยด้วย ในกรณีที่บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัยแตกต่างไปจากแบบหรือข้อความที่นายทะเบียนได้รับความเห็นชอบไว้แล้วนั้น ผู้เอาประกันหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยมีสิทธิ์เลือกให้บริษัทต้องรับผิดชอบในการชำระหนี้ตามแบบกรมธรรม์ประกันภัยหรือตามข้อความที่บริษัทออกให้ นั้น นอกจากนี้ยังกำหนดให้ถือว่าข้อความหรือภาพที่โฆษณาหรือหนังสือชี้ชวนที่เป็นส่วนหนึ่งของกรมธรรม์ประกันภัย หากข้อความหรือภาพใดมีความหมายขัดกับข้อความในกรมธรรม์ประกันภัยให้ตีความไปในทางที่เป็นคุณแก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยแล้วแต่กรณี
3. **ผู้เอาประกัน** หมายถึง คู่สัญญาฝ่ายซึ่งตกลงจะส่งเบี้ยประกันภัย ตามสัญญาประกันภัยและเป็นผู้รับค่าชดเชยเมื่อเกิดเหตุดังกล่าวทำให้เกิดความเสียหาย
4. **Incoterm** หมายถึง เป็นข้อกำหนดในการส่งมอบสินค้า หรือเงื่อนไขการส่งมอบสินค้า โดยกำหนดเป็นมาตรฐานความหมายการค้าที่ใช้ตกลงในการทำสัญญาซื้อขายระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายที่เป็นสากล ได้รับการดูแลและคุ้มครองโดยสภาหอการค้านานาชาติ (ICC: International Chamber of Commerce) ซึ่งยึดติดกับการค้าสหประชาชาติหลัก เพื่อให้คู่ค้าทั้งผู้ซื้อ และผู้ขายทราบถึงขอบเขตความรับผิดชอบภาระค่าใช้จ่ายและความเสี่ยงต่าง ๆ โดยช่วยให้ทั้งสองฝ่ายที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมมีความเข้าใจตรงกัน โดย INCOTERM ปี 2010 มีทั้งหมด 11 รูปแบบ

แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน

การศึกษาและจัดทำโครงการสหกิจในหัวข้อ ลดปัญหาหาเอกสารสูญหาย โดยการประยุกต์ใช้ระบบ 5ส เป็นเครื่องมือในการสร้างมาตรฐานในการทำงานเพื่อ ขจัดปัญหาในการทำงานของพนักงาน ได้จัดทำแผนงานและกรอบระยะเวลาดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 1.1 แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
1	ศึกษาและหาข้อมูลวิธีการทำงานและปฏิบัติงาน และปัญหาในการทำงาน				
2	กำหนดปัญหาและวิเคราะห์ปัญหา				
3	กำหนดกลุ่มแผนกในการแก้ไขปัญหา				
4	ทำการแก้ไขปัญหา				
5	สรุปผลการแก้ปัญหา				

บทที่ 2

หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลักการพื้นฐาน

ในการดำเนินโครงการสหกิจศึกษาครั้งนี้ ผู้จัดทำได้ศึกษาเอกสารหลักการพื้นฐานและเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อหัวข้อต่อไปนี้

1. ทฤษฎีระบบประกันภัย
2. ทฤษฎีเรื่องการประกันภัยในการขนส่ง
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความคุ้มครองประกันภัย
4. ทฤษฎีการพิจารณาเงื่อนไขความคุ้มครองตามกรมธรรม์
5. ทฤษฎี 5 ส
6. ทฤษฎี PDCA
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีระบบประกันภัย

การบริหารความเสี่ยงภัยวิธีหนึ่ง ซึ่งจะโอนความเสี่ยงภัยของผู้เอาประกันภัยไปสู่บริษัทประกันภัย เมื่อเกิดความเสียหายขึ้น บริษัทประกันภัยจะชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้รับ ความคุ้มครองในกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย โดยที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องเสียเบี้ยประกันภัยให้แก่บริษัทประกันภัยตามที่ได้ตกลงกันไว้

การประกัน (Insurance) คือการบริหารจัดการความเสี่ยงรูปแบบหนึ่ง โดยมี องค์ประกอบ 3 ส่วน คือ ผู้รับประกัน (Insurer), ผู้เอาประกันภัย (Insured), ผู้ถือกรมธรรม์ (Policy Holder), ผู้รับผลประโยชน์ (Beneficiary) การประกันจะต้องผ่านกระบวนการพิจารณา รับประกัน (Underwriting) เพื่อผู้รับประกันจะประเมินความเสี่ยงล่วงหน้าของ บุคคล, กลุ่ม บุคคล หรือ ทรัพย์สินนั้นๆ พร้อมกำหนด รายละเอียดความคุ้มครอง และค่าเบี้ยประกัน ผู้รับ ประกันอาจรับประกัน โดยแบ่งความเสี่ยงมาส่วนหนึ่ง หรือ ปฏิเสธ หากความเสี่ยงนั้นไม่อาจรับประกัน ได้ หรือ ผู้รับประกันอาจรับประกันโดยเพิ่มอัตราเบี้ยพิเศษ เพื่อให้สามารถครอบคลุมความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

การทำประกัน เป็นสัญญาต่างตอบแทนที่ถูกต้องตามกฎหมาย โดยคู่สัญญาต่างมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อกัน ผู้รับประกันจักต้องคุ้มครองผู้เอาประกันตามรายละเอียดในสัญญาเมื่อมีความสูญเสีย เสียหายเกิดขึ้น โดยชดเชยตามรายละเอียดความคุ้มครอง ผู้เอาประกันก็มีหน้าที่ชำระเบี้ยประกันตามที่ระบุในสัญญาเพื่อให้ความคุ้มครองเป็นไปอย่างต่อเนื่อง การทำประกันจุดประสงค์แท้จริงเพื่อแบ่งเบาความเสี่ยง จากบุคคล, กลุ่มบุคคล หรือ ทรัพย์สินนั้น ๆ ออกเป็นส่วนโดยรวมกันชดเชยเมื่อมีความสูญเสีย เสียหายเกิดขึ้น โดยยึดหลักสุจริตเป็นสำคัญ และการทำประกันมิใช่สัญญาเพื่อค้ำกำไร

2.1.1 รูปแบบการประกันภัย

รูปแบบประกันมาตรฐาน แบ่งออกเป็นสองสายหลัก

2.1.1.1 การประกันชีวิต (Life Insurance)

การประกันชีวิต หมายรวมถึง การประกันต่อความสูญเสีย เสียหายอันจะเกิดแก่บุคคล หรือ กลุ่มบุคคล โดยสัญญาจักชดเชยเมื่อมีการเสียชีวิต และอาจมีความคุ้มครองอื่น ๆ เพิ่มเติมเช่น การประกันอุบัติเหตุและสูญเสียอวัยวะ (Accident and dismemberment), การประกันกรณีทุพพลภาพ (Total Disability) , หรือ การประกันสุขภาพ (Health Insurance)

2.1.1.2 การประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance)

การประกันวินาศภัยแบ่งออกเป็นสี่ประเภท คือการประกันอัคคีภัย (Fire Insurance), การประกันภัยรถยนต์ (Motor Insurance), การประกันภัยทางทะเล (Marine Insurance), และ การประกันเบ็ดเตล็ด (Miscellaneous/Casualty Insurance)

2.2.ทฤษฎีเรื่องการประกันภัยในการขนส่ง

การประกันภัยใน การขนส่งสินค้านั้น มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการป้องกันความรับผิดชอบของผู้ขนส่ง หรือความเสี่ยงภัยอันอาจมีขึ้นแก่ตัวสินค้าโดยผู้ซื้อหรือผู้ขายสินค้าซึ่ง ขึ้นอยู่ว่ากรรมสิทธิและความเสี่ยงในตัวสินค้าตกอยู่แก่ฝ่ายใด อันจะต้องพิจารณาจากสัญญาการซื้อขายโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการซื้อขายระหว่าง ประเทศซึ่งจะมี INCOTERMS (International Commercial Terms) ซึ่งร่างโดย International Chamber of Commerce ซึ่งคู่สัญญาเลือกใช้สัญญาโดย เงื่อนไขดังกล่าวนั้นเป็นที่เข้าใจตรงกันในระดับสากล ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่างๆ ของคู่สัญญา ตัวอย่างเงื่อนไขซึ่งเป็นที่นิยมอย่างสูง เช่น

2.2.1.การซื้อขายแบบ FOB (Free on Board) ในการซื้อขายตามเงื่อนไขแบบนี้ ราคาสินค้าจะรวมค่าขนส่งสินค้าจนสินค้าพ้นกาบเรือ จากนั้นความเสี่ยงภัยและกรรมสิทธิ์จะโอนจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อทันทีที่สินค้าพ้นกาบเรือ ผู้ซื้อจึงมีหน้าที่ในการจัดหาเรือเพื่อขนสินค้า และทำประกันภัยสินค้า ในการซื้อขายแบบนี้ แม้ว่าจะไม่สะดวกสบายเท่าแบบ CIF แต่มีข้อดีที่ผู้ซื้อสามารถจัดหาผู้รับขนส่งซึ่งเชื่อถือได้ด้วยตนเอง และการที่ผู้ซื้อได้ทำประกันภัยด้วยตนเองกับบริษัทประกันภัยภายในประเทศทำให้สามารถเลือกบริษัทที่น่าเชื่อถือ สะดวกในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในกรณีที่สินค้าซึ่งเอาประกันภัยไว้เกิดความเสียหาย ทั้งยังไม่เสียเงินค่าเบี้ยประกันภัยให้แก่ต่างชาติด้วย จึงได้มีประเทศกำลังพัฒนาจำนวนหนึ่งซึ่งรัฐบาลของประเทศเหล่านั้นวางนโยบายห้ามนำเข้าสินค้าด้วยเงื่อนไข CIF โดยอนุญาตให้นำเข้าในเงื่อนไข FOB เท่านั้น

2.2.2.การซื้อขายแบบ CIF (Cost, Insurance, Freight) ในการซื้อขายตามเงื่อนไขแบบนี้ ราคาสินค้าจะรวมค่าขนส่งสินค้าจนถึงเมืองท่าปลายทาง รวมทั้งผู้ขายมีหน้าที่ทำประกันภัยสินค้านั้นด้วย แต่ทั้งนี้การประกันภัยดังกล่าวผู้ขายนั้นเพียงแค่ทำการแทนผู้ซื้อเท่านั้น ความเสี่ยงภัยในตัวสินค้านั้นโอนไปยังผู้ซื้อทันทีที่สินค้าพ้นกาบเรือเช่นเดียวกัน กรรมสิทธิ์ในตัวสินค้าจะโอนไปยังผู้ซื้อเมื่อผู้ซื้อได้รับใบตราส่ง(Bill of Lading) และเอกสารประกอบอื่นๆ(Invoice, Insurance policy) หลังจากที่ได้มีการชำระราคาสินค้าแล้ว ซึ่งโดยปกติจะเป็นการชำระผ่านธนาคารตามLetter of Credit การซื้อขายแบบนี้จึงเป็นการซื้อขายที่เรียกว่า Payment against Document โดยชำระเงินค่าสินค้าเมื่อได้รับเอกสารครบถ้วน โดยไม่คำนึงว่า จะยังมีสินค้าอยู่หรือไม่ เช่น หลังจากได้ส่งสินค้าลงเรือแล้ว แม้ระหว่างทางเรือดังกล่าวเกิดอัปปาง หากผู้ขายได้ส่งเอกสารตามที่ตกลงไว้ให้กับผู้ซื้อ ผู้ซื้อจะปฏิเสธการจ่ายเงินไม่ได้ ผู้ซื้อจะต้องรับเอกสารดังกล่าวแล้วไปเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัยอีกชั้นหนึ่ง

การประกันภัยในการขนส่งสินค้าก็มีหลักเช่นเดียวกับการประกันภัยอื่นๆ คือ ผู้เอาประกันภัยจะต้องมีส่วนได้เสีย (Insurable Interest) ในทรัพย์สินที่เอาประกันภัยตามมาตรา 863 ป.พ.พ. โดยผู้มีส่วนได้เสียในทรัพย์สินที่เอาประกันภัยนั้น หมายถึง ผู้ที่จะได้รับประโยชน์จากการที่ทรัพย์สินนั้นคงมีสภาพเป็นทรัพย์สินนั้นอยู่ หรือจะได้รับความเสียหายจากการที่ทรัพย์สินนั้นได้ถูกทำลายหรือบอบสลายไปในระหว่างการขนส่ง และประโยชน์ที่ได้หรือเสียไปนั้นสามารถตีราคาเป็นเงินได้

แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่าผู้เอาประกันภัยนั้นจะต้องมีส่วนได้เสียในขณะเอาประกันภัยเท่านั้นจึงจะสามารถทำประกันภัยได้ เพียงแต่มีความคาดหวังตามสมควรว่าจะเข้ามีส่วนได้เสียก็เพียงพอ แต่การที่จะได้รับชดเชยค่าสินไหมนั้น จะต้องเป็นผู้มีส่วนได้เสียในขณะที่เกิดภัย ดังจะเห็นได้จาก Marine Insurance Act 1906 ของประเทศอังกฤษ Section 6(1) “The assured must be interested in the subject matter insured at the time of the loss though he need not be interested when the insurance is effected” ยกตัวอย่างเช่น ผู้ซื้อตามสัญญา FOB ได้ทำประกันภัยสินค้าซึ่งตนเองสั่งซื้อไว้ แม้ว่าในขณะทำสัญญาสินค้านั้นยังไม่ได้มีอยู่ สัญญาประกันภัยดังกล่าวก็มีได้เสียไป แต่มาหากได้มีการนำสินค้านี้ดังกล่าวลงเรือเรียบร้อยแล้ว เกิดความเสียหายขึ้นกับสินค้า ผู้ซื้อก็สามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกับบริษัทประกันภัยได้ เพราะในขณะเกิดความเสียหาย ความเสี่ยงภัยในตัวสินค้าได้โอนมายังผู้ซื้อแล้ว ในทางกลับกัน หากผู้ขายได้ทำการประกันภัยสินค้านี้ดังกล่าวไว้เช่นกัน แต่ในเมื่อสินค้านี้ดังกล่าวเกิดความเสียหายเมื่อลงเรือเรียบร้อยแล้ว ผู้ขายก็ไม่อาจเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัยได้ เพราะผู้ใช้ผู้มีส่วนได้เสียในสินค้านี้ดังกล่าวนับตั้งแต่สินค้าพ้นจากเรือ

การประกันภัยในการขนส่งสินค้านั้น ไม่ว่าจะเป็นการประกันภัยในลักษณะต่อเนื่องจากการประกันภัยทางทะเล Transit Clauses หรือเป็นการประกันภัยขนส่งภายในประเทศ โดยหลักการพื้นฐานแล้วจะคล้ายคลึง ในเรื่องของการกำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัยนั้นโดยปกติที่ทำกันคือมักจะทำกันโดยเอาประกันที่ 110% ของราคา CIF แต่โดยหลักการแล้วผู้เอาประกันอาจเอาประกันถึง 130% หรือ 150% เพราะผู้เอาประกันสามารถบวกเอาต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และกำไรซึ่งคาดหวังว่าจะได้รับจากสินค้านี้ดังกล่าวเมื่อถึงที่หมายปลายทางก็ได้ แต่ทั้งนี้ควรแจ้งให้ผู้รับประกันภัยทราบก่อนเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในภายหลัง

2.3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความคุ้มครองประกันภัย

ความคุ้มครองนั้น ก็จะขึ้นอยู่กับแบบประกันภัย ที่ผู้เอาประกันภัยเลือกซื้อ โดยจะมีแบบหลัก ดังนี้คือ

2.3.1. การประกันภัยขนส่งสินค้าทางทะเล หรือ ในกรณีที่มีการขนส่งมากกว่าหนึ่งรูปแบบและมีการขนส่งสินค้าทางทะเลรวมอยู่ด้วย โดยลักษณะของการประกันภัยการขนส่งจะเป็นลักษณะ Warehouse to Warehouse (คือการประกันภัยสินค้าตั้งแต่ต้นทาง นับแต่สินค้าออกโกดังสินค้าต้นทาง จนถึงผู้รับ ณ โกดังสินค้าปลายทาง หากเป็นการต่อเนื่องจากการประกันภัยทางทะเลกรมธรรม์จะคุ้มครองตัวสินค้าตั้งสินค้าออกโกดังสินค้าต้นทาง จนถึงผู้รับ ณ

โกดังสินค้าปลายทาง ไม่ว่าสินค้าจะถูกขนถ่ายต่อโดยทางรถยนต์ หรือรถไฟก็ตามการประกันภัยการขนส่งสินค้าทางทะเล จะมีแบบหลักๆ อยู่ 3 แบบ คือ Institute Cargo Clauses A, B, C โดยจะเรียกกันโดยย่อว่า ICC (A), ICC (B) และ ICC (C) ซึ่งจะเรียงตามลำดับจาก ICC (A) ซึ่งให้ความคุ้มครองสูงสุด จนไปถึง ICC (C) ซึ่งให้ความคุ้มครองต่ำที่สุด ดังต่อไปนี้

2.3.1.1 Institute Cargo Clauses A จะเป็นการประกันภัยสินค้าซึ่งคุ้มครองความเสี่ยงภัยทั้งหมดทุกประเภท ที่จะก่อให้เกิดความสูญเสียหรือความเสียหายให้กับวัตถุที่เอาประกัน เว้นแต่จะเข้าข้อยกเว้น เงื่อนไขความคุ้มครองตามแบบนี้ถือเป็นแบบที่ให้ความคุ้มครองสูงสุด ซึ่งจะคุ้มครองแม้ในกรณีที่ความเสียหายเกิดจากการกระทำโดยทุจริตของนายเรือ ลูกเรือ หรือแม้แต่เจ้าของเรือ หากผู้เอาประกันไม่ได้มีส่วนรู้เห็นด้วยในการทุจริตนั้น ให้ความคุ้มครองแม้ในกรณีที่เรือซึ่งใช้ขนส่งสินค้าไม่มีความพร้อมในการเดินทะเล (Unseaworthiness) หากผู้เอาประกันภัยซึ่งเป็นเจ้าของสินค้าไม่ทราบถึงความไม่พร้อมของเรือดังกล่าว อย่างไรก็ตามอัตราเบี้ยประกันภัยแบบ A จะสูงกว่าแบบ B และ C ประมาณหนึ่งเท่าตัว

2.3.1.2 Institute Cargo Clauses B จะเป็นการประกันภัยสินค้าซึ่งคุ้มครองความเสี่ยงภัยเฉพาะเจาะจง (Named Perils) ตามที่ได้ระบุไว้ในตามกรมธรรม์เท่านั้น ซึ่งมีดังต่อไปนี้ ความเสียหายจากแผ่นดินไหว ภูเขาไฟระเบิด พายุฟ้าผ่า สินค้าถูกน้ำซัดตกเรือไป (washing overboard) น้ำจากแม่น้ำ ทะเลสาบ หรือน้ำรั่วไหลเข้ามาในเรือ ยานพาหนะหรือสถานที่เก็บสินค้า กรณีที่สินค้าทั้งหีบห่อเสียหายโดยสิ้นเชิงเพราะตกจากเรือ หรือเกิดจากการชนขึ้นลงจากเรือหรือยานพาหนะ และความคุ้มครองทั้งหมดตามที่ระบุไว้ใน ICC (C)

2.3.1.3 Institute Cargo Clauses C จะเป็นการประกันภัยสินค้าซึ่งคุ้มครองความเสี่ยงภัยเฉพาะเจาะจงตามที่ได้ระบุไว้ในตามกรมธรรม์เท่านั้น ซึ่งมีดังต่อไปนี้ ความเสียหายเนื่องจากเพลิงไหม้ ระเบิด เรือเกยตื้น จมหรือล่ม ยานพาหนะทางบกพลิกคว่ำหรือตกจากราง เรือหรือยานพาหนะชนหรือโดนกับวัตถุอื่นใด การขนส่งสินค้าลงจากเรือ ณ ท่าหลบภัย ความเสียหายที่เกิดกับส่วนรวม (General Average Sacrifice) ความเสียหายจากการที่สินค้าถูกโยนทิ้งทะเล (Jettison) โดยความเสียหายดังกล่าวจะเป็นความเสียหายโดยสิ้นเชิงหรือบางส่วนก็ได้ ข้อยกเว้นความคุ้มครองของ Institute Cargo Clauses ต่างๆ มีดังต่อไปนี้

2.3.1.3.1. ข้อยกเว้นทั่วไป ในเงื่อนไขข้อ 4 ของ Institute Cargo Clause

- ความเสียหายอันเกิดจากการกระทำโดยมิชอบของผู้เอาประกัน (Willful Misconduct of the Assured)

- ความเสียหายจากการรั่วซึม การขาดหายไปของน้ำหนัก และการสึกหรอตามปกติของวัตถุที่เอาประกันภัย เช่นกรณีน้ำหนักของเมล็ดพืชขาดไปเพราะความชื้นในเมล็ดลดลง

- ความเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายอันเกิดจากการบรรจุหีบห่อที่ไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสม (Insufficient Packing) เช่นในกรณีที่สินค้าในกล่องกระทบกันเองจนเกิดความเสียหาย หรือถุงบรรจุสินค้าเกิดการแตกระหว่างทางเพราะใช้ถุงที่ไม่เหมาะสม ค่าใช้จ่ายในการบรรจุใส่ถุงใหม่ผู้เอาประกันไม่สามารถเรียกร้องจากผู้รับประกันโดยอ้างว่าเป็นการบรรเทาความเสียหายอันจะเกิดขึ้น

- ความเสียหายซึ่งมีสาเหตุจากข้อเสียซึ่งมีอยู่ในตัววัตถุที่เอาประกันภัยเอง หรือสิ่งซึ่งเป็นลักษณะตามธรรมชาติของวัตถุดังกล่าว (Inherent Vice) โดยมากจะเกิดกับพืชผลทางการเกษตร หรือสารเคมี

- ความเสียหายซึ่งมีสาเหตุจากความล่าช้า แม้ว่าจะเกิดจากภัยที่คุ้มครอง (Delay)

- ความเสียหายซึ่งมีสาเหตุจากการล้มละลายของผู้รับขน ซึ่งอาจเป็นเจ้าของเรือ (Ship owner) หรือผู้เช่าเหมาเรือ (Charterer)

- ความเสียหายซึ่งมีสาเหตุโดยเจตนา หรือทำลายวัตถุที่เอาประกันโดยเจตนาของบุคคลหนึ่งบุคคลใด ซึ่งไม่ใช่ตัวผู้เอาประกันภัย ดังนั้นจึงอาจหมายความว่ารวมถึงการกระทำของนายเรือ ลูกเรือหรือเจ้าของเรือได้ด้วย แต่ทั้งนี้เงื่อนไขข้อยกเว้นในข้อนี้ใช้เฉพาะกับ ICC (B) และ (C) เท่านั้น แต่จะได้รับความคุ้มครองตาม ICC (A)

- ความเสียหายซึ่งมีสาเหตุจากอาวุธสงครามที่เกี่ยวข้องกับการแตกประจุของอะตอมนิวเคลียร์ หรือกัมมันตรังสี

2.3.1.3.2. ข้อยกเว้นความไม่สมบูรณ์และความไม่พร้อมออกเดินทะเล (Unseaworthiness or Unfitness) บริษัทฯ ให้ความเสียหายเมื่อในเรือซึ่งไม่พร้อมออกทะเลไปบรรทุกสินค้า ในกรณีที่พิสูจน์ได้ว่าผู้เอาประกันมีส่วนรู้เห็นด้วย

2.3.1.3.3. ข้อยกเว้นภัยสงคราม ครอบคลุมถึง สงคราม สงครามกลางเมือง กบฏ ปฏิวัติ การก่อความวุ่นวายของฝูงชน การกระทำที่เป็นปฏิปักษ์ของชาติศัตรู การยึดจับกุม หน่วงเหนี่ยว กักกันภัยจากทุ่นระเบิด อาวุธสงครามซึ่งถูกทอดทิ้งเอาไว้

2.3.1.3.4. ข้อยกเว้นการนัดหยุดงาน ครอบคลุมถึง ความเสียหายอันเกิดจากการนัดหยุดงาน จลาจลและการก่อการร้าย หรือการกระทำที่มีจุดมุ่งหมายทางการเมือง

อย่างไรก็ดี เงื่อนไขข้อยกเว้นความคุ้มครองตามข้อ 3 และ 4 ในเรื่องสงครามและการนัดหยุดงานนั้น ผู้เอาประกันภัยสามารถซื้อความคุ้มครองดังกล่าวเพิ่มเติมได้ ตาม Institute War Clauses (Cargo) และ Institute Strikes Clauses (Cargo) แต่เงื่อนไขข้อยกเว้นความคุ้มครองตามข้อ 1 และ 2 นั้นไม่อาจซื้อเพิ่มเติมได้

2.3.2. การประกันภัยการขนส่งสินค้าภายในประเทศ ความคุ้มครองนั้นจะเริ่มตั้งแต่เวลาที่ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยได้ทำการขน ถ้ายกขึ้นไปยังยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง ณ คลังสินค้า หรือสถานที่เก็บทรัพย์สินนั้นตามที่ระบุไว้ในตารางกรมธรรม์ประกันภัยและ จะคุ้มครองตลอดระยะเวลาในระหว่างการขนส่งตามเส้นทางและวิธีการขนส่งตามปกติ นิยม ความคุ้มครองจะสิ้นสุดลงเมื่อทรัพย์สินที่เอาประกันได้ถูกขนออกไปจากยาน พาหนะนั้นหมดสิ้นแล้ว ณ จุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ หรือเมื่อกำหนดระยะเวลาประกันภัยสิ้นสุด แล้วแต่เวลาใดจะถึงกำหนดก่อน การประกันภัยนั้นอาจทำเป็นรายเที่ยว หรือเป็นรายปีโดยการประเมินปริมาณสินค้าที่จะมีการขนส่งทั้งปีก็ได้ โดยจะมีแบบประกันที่พบกันอยู่เสมอ 2 แบบ คือ

2.3.2.1 กรมธรรม์คุ้มครองภัยทุกประเภท (All Risk Cover) กรมธรรม์ประเภทนั้นจะให้ความคุ้มครองทุกประเภท เว้นแต่ภัยที่เข้าข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ อย่างไรก็ตามไม่ว่าความเสียหายทุกประเภทที่เกิดกับสินค้าจะได้รับความ คุ้มครอง ความเสียหายที่จะได้รับความคุ้มครองจะต้องเป็นภัย หรือความเสี่ยง (Peril or Risk) คือเป็นความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญหรือไม่ได้คาดหมาย (Fortuitous or Unexpected) หากเป็นความเสียหายซึ่งจะต้องเกิดขึ้นอย่างแน่นอน สามารถคาดหมายได้และไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ก็จะไม่ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์เช่นในกรณีที่ข้าวซึ่งมีความชื้นสูงใน ระดับซึ่งไม่สามารถที่จะทนต่อสภาวะการขนส่งได้ซึ่งจะต้องเสียหายโดยสิ้นเชิง อย่างแน่นอนก่อนที่จะถูกขนส่งจนถึงที่หมาย แม้ข้าวนั้นจะได้เอาประกันภัยไว้และข้าวได้รับความเสียหาย ก็จะไม่ได้รับความคุ้มครองเพราะความเสียหายดังกล่าวไม่ได้เกิดจากภัยใดๆถือ เป็น Inherent Vice

2.3.2.2 กรมธรรม์ประกันภัยขนส่งแบบเลือกซื้อ โดยกรมธรรม์ประกันภัยชนิดนี้จะเป็นการรวมเอาเงื่อนไขกรมธรรม์แบบคุ้มครองภัย เฉพาะอย่างและแบบคุ้มครองภัยทุกประเภทไว้ด้วยกันโดยจะเป็นการให้ผู้เอา ประกันภัยเลือกประเภทของความคุ้มครองตามที่ตนเองต้องการ แบบประกันภัยการขนส่งประเภทนี้ปัจจุบันได้ใช้กันแพร่หลาย โดยเงื่อนไขความคุ้มครองนั้นจะมีทั้งหมด 6 ข้อ โดยเบี้ยประกันจะแตกต่างกันไปตามระดับความคุ้มครอง โดยเรียงลำดับจากความคุ้มครองต่ำที่สุดในข้อ 1 จาไปถึงระดับความคุ้มครองสูงที่สุดในข้อ 6

2.3.2.2.1. ความเสียหายหรือการสูญเสียโดยสิ้นเชิงของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยโดยมี สาเหตุที่เกิดขึ้นโดยตรงจากยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งได้เกิดความเสียหาย หรือ สูญเสียโดยสิ้นเชิงจาก อัคคีภัย การระเบิด ยานพาหนะนั้นชนยานพาหนะชนิดใด หรือชนกับสิ่งใดภายนอกยานพาหนะนั้น (ซึ่งมีไชนอน ทางเท้า หลุมบนถนน อากาศ น้ำ) เรือจม เรือเกยตื้น เครื่องบินตก รถหรือรถไฟคว่ำ ตกสะพาน ตกราง หรือสะพานขาดความเสียหายซึ่งจะ ได้รับความคุ้มครองนั้นจะต้องเป็นกรณีที่ สินค้าเสียหายโดยสิ้นเชิงและยานพาหนะที่ใช้ขนส่ง สินค้านี้ดังกล่าวได้รับความ เสียหายโดยสิ้นเชิงด้วยเท่านั้นหากยานพาหนะนั้นไม่ได้เสียหายโดย สิ้นเชิง แม้ว่าสินค้านั้นจะได้รับความเสียหายโดยสิ้นเชิงก็ไม่ได้รับความคุ้มครอง

2.3.2.2.2. ความเสียหายหรือการสูญเสียโดยสิ้นเชิงของทรัพย์สินที่เอา ประกันภัยโดยมีสาเหตุ ที่เกิดขึ้นจากยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งนั้นประสบภัยโดยตรงจาก อัคคีภัยการระเบิด ยานพาหนะนั้นชนยานพาหนะชนิดใด หรือชนกับสิ่งใดภายนอกยานพาหนะ นั้น (ซึ่งมีไชนอน ทางเท้า หลุมบนถนน อากาศ น้ำ) เรือจม เรือเกยตื้น เครื่องบินตก รถหรือ รถไฟคว่ำ ตกสะพาน ตกราง หรือสะพานขาดในกรณีนี้ยานพาหนะที่ใช้ขนส่งไม่จำเป็นต้องเกิด ความเสียหายโดยสิ้นเชิง ในการพิจารณาจะไม่พิจารณาในส่วนนี้ แต่ทรัพย์สินที่เอาประกันภัย จะต้องเสียหายโดยสิ้นเชิงเท่านั้น หากเสียเพียงบางส่วนจะไม่ได้รับความคุ้มครอง

2.3.2.2.3. ความเสียหายหรือการสูญเสียโดยสิ้นเชิงหรือบางส่วนของ ทรัพย์สินที่เอาประกัน ภัยโดยมีสาเหตุที่เกิดขึ้นจากยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งนั้นประสบภัย โดยตรง จาก อัคคีภัย การระเบิด ยานพาหนะนั้นชนยานพาหนะชนิดใด หรือชนกับสิ่งใด ภายนอกยานพาหนะนั้น (ซึ่งมีไชนอน ทางเท้า หลุมบนถนน อากาศ น้ำ) เรือจม เรือเกยตื้น เครื่องบินตก รถหรือรถไฟคว่ำ ตกสะพาน ตกราง หรือสะพานขาด ในกรณีนี้ทรัพย์สินที่เอา ประกันภัยไม่จำเป็นที่จะต้องเสียหายโดยสิ้นเชิง หากเกิดการเสียหายบางส่วนจากภัยที่ระบุก็จะ ได้รับความคุ้มครองตามความเสียหายที่แท้จริง

2.3.2.2.4. ก. ความคุ้มครองตามข้อ 3 และ ข. ความเสียหายหรือสูญเสียโดย สิ้นเชิงของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยหีบห่อใดหีบห่อหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นโดยตรงในระหว่างการขนขึ้น หรือขนลงจากยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งนั้น ความคุ้มครองตามข้อนี้จะมีผลบังคับ ในกรณีที่ สินค้านี้มีการบรรจุไว้เป็นหีบห่อ และในระหว่างการขนขึ้นหรือขนลงจากยานพาหนะที่ใช้ในการ ขนส่งนั้น หีบห่อใดหีบห่อหนึ่งเกิดความสูญเสียโดยสิ้นเชิงเท่านั้นจึงจะได้รับความคุ้มครอง ยกตัวอย่างเช่น ไซ้ไก่ 1 ลังมีไซ้ไก่ 100 ฟอง หากลังดังกล่าวตกลงจากรถในระหว่างขนลงจาก

รถแล้ว ไซ้ไก่แตกไปจำนวน 80 ฟองก็จะไม่ได้รับความคุ้มครอง ไซ้ไก่จะต้องแตกทั้งหมดจึงจะได้รับความคุ้มครอง

2.3.2.2.5. ก. ความคุ้มครองตามข้อ 3 และ 4 ข. และ ข. ความเสียหายหรือการสูญเสียโดยสิ้นเชิงหรือบางส่วนของทรัพย์สินที่เอาประกัน ภัย โดยมีสาเหตุที่เกิดขึ้นโดยตรงจากภัยแผ่นดินไหว ไฟฟ้า น้ำทะเล น้ำแม่น้ำ น้ำฝน น้ำจืด น้ำทะเลสาบ ความคุ้มครองตามข้อนี้ ยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ได้และทรัพย์สินจะเสียหายบางส่วนหรือสิ้นเชิงก็ได้ ยกตัวอย่างเช่นในระหว่างทางฝนตกลงมาทำให้สินค้าเสียหายก็จะได้รับความคุ้มครอง

2.3.2.2.6. ความเสียหายหรือการสูญเสียโดยสิ้นเชิงหรือบางส่วนของทรัพย์สินที่เอาประกัน ภัยจากการเสี่ยงภัยทุกชนิดที่เกิดขึ้นจากเหตุภายนอกของทรัพย์สินนั้น ความคุ้มครองตามข้อนี้จะเป็นความคุ้มครองที่สูงที่สุด โดยจะครอบคลุมความเสี่ยงภัยทั้งหลายทั้งปวงตามข้อ1-5 ไว้ทั้งหมด เป็น All Risk Cover

2.4.ทฤษฎีการพิจารณาเงื่อนไขความคุ้มครองตามกรมธรรม์

การพิจารณาเงื่อนไขความคุ้มครองตามกรมธรรม์ แยกพิจารณาได้ดังนี้

2.4.1. กรมธรรม์คุ้มครองภัยทุกประเภท (All Risk Cover) ตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่า กรมธรรม์ประเภทนั้นจะให้ความคุ้มครองทุกประเภท เว้นแต่ภัยที่เข้าข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ ดังนั้นในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนนั้น ผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่เพียงพิสูจน์ว่าภัยดังกล่าวไม่ใช่ภัยอย่างหนึ่งอย่างใดในข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ ผู้รับประกันภัยก็มีหน้าที่ต้องชดเชยค่าสินไหมทดแทนในทุกกรณีซึ่งไม่เข้าข้อยกเว้น

2.4.2. กรมธรรม์คุ้มครองภัยเฉพาะอย่าง (Named Perils) ตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่า กรมธรรม์ประเภทนั้นจะให้ความคุ้มครองเฉพาะภัยประเภทที่ระบุไว้ในกรมธรรม์เท่านั้น กรมธรรม์ดังนั้นในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนนั้น ผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ในการพิสูจน์ต่างจากกรมธรรม์ประเภทแรกคือ จะต้องพิสูจน์ว่าภัยที่เกิดขึ้นนั้นเป็นภัยที่ได้อยู่ในเงื่อนไขความคุ้มครองตามกรมธรรม์

2.5. ทฤษฎี 5 ส

5ส เป็นการนำ อักษรตัวหน้าของคำภาษาอังกฤษที่เขียนตามการออกเสียงใน ภาษาญี่ปุ่นมาใช้เพื่อให้สามารถจดจำได้ง่ายจึงกลายมาเป็น คำว่า 5ส ตามลำดับดังนี้

- S1 : SEIRI : สะสาง : ส1 (Clearing Up)
- S2 : SEITON : สะดวก : ส2 (Organizing)
- S3 : SEISO : สะอาด : ส3 (Cleaning)
- S4 : SEIKETSU : สร้างมาตรฐาน : ส4 (Standardizing)
- S5 : SHITSUKE : สร้างนิสัย : ส5 Training & Discipline)

ญี่ปุ่นได้นำ 5ส.แต่ละตัวไปใช้และพัฒนาอย่างจริงจังโดยจัดทำให้เป็นระบบมีการกำหนดขั้นตอน ในการดำเนินกิจกรรม มีการติดตามผลงานเป็นระยะๆ อีกทั้งยังมีวิธีการควบคุมกิจกรรมให้เกิด ความยั่งยืนได้ จึงได้รับความนิยมและเผยแพร่ไปทั่วประเทศญี่ปุ่น

2.5.1 วัตถุประสงค์ของ 5ส

5ส. เป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ นับเป็นเครื่องมือตัว แรกที่ถูกนำมาใช้ก่อนที่จะใช้เครื่องมือระดับสูงขึ้นไป เช่น TPM TQM และ ISO เป็นต้น โดย กำหนดให้ ส1 ,ส2 ,ส3 เป็นการจัดการในเรื่องของวัตถุสิ่งของเครื่องใช้ และสถานที่ ส่วน ส4 และ ส5 เป็นการจัดการเรื่องของคน โดยมีเป้าหมายให้สถานที่ทำงานสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย ลดความสูญเปล่าในการทำงาน สินค้ามีคุณภาพดี เป็นที่ประทับใจของลูกค้าตลอดไป

2.5.2 องค์ประกอบของ 5ส

กิจกรรม 5ส นั้น ส.ทุกตัวจะถูกกำหนดค่านิยามไว้เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้องดังนี้

ส1 : สะสาง คือการแยกของที่จำเป็นออกจากของที่ไม่จำเป็นและจัดของที่ไม่จำเป็น ออกไปโดยกำหนดขั้นตอนไว้ 3 ขั้นตอนประกอบด้วย

- สํารวจ
- แยก
- จัด

ส2 : สะดวก คือการจัดวางหรือจัดเก็บสิ่งของต่างๆในสถานที่ทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อความ สะดวกปลอดภัยและคงไว้ซึ่งคุณภาพประสิทธิภาพในการทำงานโดยกำหนดขั้นตอนไว้ 4 ขั้นตอนประกอบด้วย

- กำหนดของที่จำเป็น
- แบ่งหมวดหมู่
- จัดเก็บให้เป็นระบบมีระเบียบ
- บ่อยอยู่ใกล้งานๆให้อยู่ไกล

ส3 : สะอาด คือการทำความสะอาด (ปัด กวาด เช็ด ถู) เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ สถานที่และใช้ เป็นการตรวจสอบและบำรุงรักษาไปด้วยโดยกำหนดขั้นตอนไว้ 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย

- กำหนดพื้นที่รับผิดชอบ
- จัดตั้งเหตุของความสกปรก
- ทำความสะอาดแม้แต่จุดเล็กๆ
- ปัด กวาด เช็ด ถู พื้นที่ให้สะอาด

ส4 : สร้างมาตรฐาน คือการรักษามาตรฐานของความเป็นระเบียบเรียบร้อยให้คงอยู่ตลอดไป

- ไม่มีสิ่งของไม่จำเป็นอยู่ในพื้นที่
- ไม่มีสภาพกรงรัง
- ไม่มีสิ่งสกปรกตกค้าง

ส5 : สร้างนิสัย คือการสร้างนิสัยในการมีจิตสำนึก ทักษะที่ดีในการปฏิบัติงานตามระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัดรวมทั้ง อบรมให้พนักงานรู้จักค้นคว้า และปรับปรุงสถานที่ทำงาน

- Visual Control
- วัดประสิทธิผลการทำงาน 5ส
- ประกวดคำขวัญ 5ส
- เปรียบเทียบภาพก่อนทำ-หลังทำ 5ส

2.5.3 ประโยชน์ของ 5ส

5ส มีคุณค่าในการพัฒนาคนให้ปฏิบัติกิจกรรมจนเกิดเป็นนิสัยที่ดีมีวินัย อันเป็นรากฐานของระบบคุณภาพเพราะเป็นกิจกรรมที่ฝึกให้ทุกคนร่วมกันคิด ร่วมกันทำเป็นทีม ค่อยเป็นค่อยไปไม่ยุ่งยาก ไม่รู้สึว่าการปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัยเป็นภาระเพิ่มขึ้นอีกต่อไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรดังต่อไปนี้

1. สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี เป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน
2. ลดอุบัติเหตุในการทำงาน
3. ลดความสิ้นเปลืองในการจัดซื้อวัสดุเกินความจำเป็น
4. ลดการสูญหายของวัสดุ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ
5. พื้นที่การทำงานเพิ่มขึ้นจากการจัดวัสดุที่เกินความจำเป็นออกไป
6. เพิ่มความสะอาดและรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น
7. สถานที่ทำงานสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า
8. พนักงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากขึ้น
9. สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของต่อองค์กรของพนักงาน

2.6 ทฤษฎี PDCA

PDCA คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย

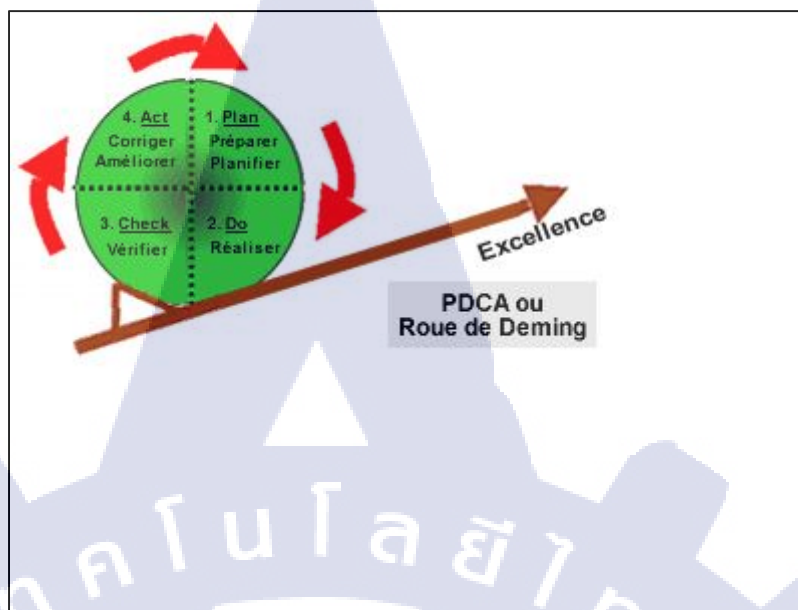
Plan(P) คือ การวางแผนงานจากวัตถุประสงค์ และ เป้าหมายที่กำหนดขึ้น

Do(D) คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบ และมีความต่อเนื่อง

Check(C) คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามี ปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด

Action(A) คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน

เมื่อได้วางแผนงาน (P) นำไปปฏิบัติ (D) ระหว่างการปฏิบัติก็ดำเนินการตรวจสอบ (C) พบปัญหาทำการแก้ไขหรือปรับปรุง (A) การปรับปรุงก็เริ่มจากการวางแผนก่อน วนไปได้เรื่อยๆ จึงเรียกวางจร PDCA



รูปที่ 2.1 แผนภูมิ PDCA

2.6.1 ประโยชน์ของ PDCA มีดังนี้

2.6.1.1. การวางแผนงานก่อนการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความพร้อมเมื่อได้ปฏิบัติงานจริงการวางแผนงานควรวางแผนให้ครบ 4 ขั้นตอนดังนี้

2.6.1.1.1. ขั้นการศึกษา คือ การวางแผนศึกษาข้อมูล วิธีการ ความต้องการของตลาด ข้อมูลด้านวัตถุดิบ ด้านทรัพยากรที่มีอยู่หรือเงินทุน

2.6.1.1.2. ขั้นเตรียมงาน คือ การวางแผนการเตรียมงานด้านสถานที่ การออกแบบผลิตภัณฑ์ ความพร้อมของพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องจักร วัตถุดิบ

2.6.1.1.3. ขั้นดำเนินงาน คือ การวางแผนหาแนวทางปฏิบัติงานของแต่ละส่วนแต่ละฝ่าย เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย

2.6.1.1.4. ขั้นการประเมินผล คือ การวางแผนหรือเตรียมการประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ เช่น ประเมินจากยอดขายการจำหน่าย ประเมินจากการติชมของลูกค้า เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินเกิดการเที่ยงตรง

2.6.1.2. การปฏิบัติตามแผนงาน ทำให้ทราบขั้นตอน วิธีการ และสามารถเตรียมงานล่วงหน้าหรือทราบอุปสรรคล่วงหน้าด้วย ดังนั้น การปฏิบัติงานก็จะเกิดความราบรื่น และเรียนรู้ นำไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

2.6.1.3. การตรวจสอบ ให้ได้ผลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ ประกอบด้วย

2.6.1.3.1 ตรวจสอบจากเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

2.6.1.3.2 มีเครื่องมือที่เชื่อถือได้

2.6.1.3.3 มีเกณฑ์การตรวจสอบที่ชัดเจน

2.6.1.3.4 มีกำหนดเวลาการตรวจที่แน่นอน

2.6.1.3.5 บุคลากรที่ทำการตรวจสอบต้องได้รับการยอมรับจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อการตรวจสอบได้รับการยอมรับ การปฏิบัติงานขั้นต่อไปก็ดำเนินงานต่อไปได้

2.6.1.4. การปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดก็ตาม เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพก็เกิดขึ้น ดังนั้น วงจร PDCA จึงเรียกว่า วงจรการบริหารงานคุณภาพ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นายบุญเลิศ น้อยนารถ ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาแนวทางการส่งเสริมดำเนินกิจกรรม 5ส โดยศึกษาจาก ภาคหน่วยงานเอกชน โดยศึกษาจากอุบลราชธานี ซึ่งได้มีการดำเนินการใช้วิธีการปรับปรุงตามกิจกรรม 5ส และได้มีการใช้เครื่องมือวิจัย โดยการใช้แบบสอบถามในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังการปรับปรุง ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ ส. สะอาด มีบอร์ดจัดเก็บเครื่องมือ เครื่องมือเก็บอยู่ตามจุดที่กำหนด หยิบใช้งานสะดวก สะอาด สามารถตรวจเช็คได้รวดเร็ว ชิ้นส่วนรถยนต์ กระจังสี จัดเก็บไว้บนชั้นวางของ มีป้ายชื่อบอกชั้นวางของ และป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ อุปกรณ์ข้างวางอุปกรณ์รถยนต์วางไว้ที่จุดกำหนดโดยสีและเส้นทำให้มีพื้นที่การ ใช้งานเพิ่มมากขึ้นและของที่ไม่จำเป็นต้องใช้มีการคัดแยกออก ผลจากการวัดความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง(3.92) ส. สะอาด มีเส้นสีกำหนดจุดซ่อมและกำหนดจุดวางของ ผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่องาน พนักงาน เกิดความประทับใจในการบริการที่รวดเร็ว มีชั้นวางของ มีบอร์ดเก็บเครื่องมือ กำหนดจุดติดตั้งเพื่อสะดวก ในการหยิบใช้งาน ลดเวลาในการหาเครื่องมือและอุปกรณ์สามารถตรวจสอบและควบคุมปริมาณพัสดุต่างๆ ได้ง่าย ลดอุบัติเหตุและการทำงานมีความปลอดภัยมากขึ้น ผลจากการวัดความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง(4.01) ส. สะอาด สถานที่ที่มีการตกแต่งทาสีด้วยสีทำให้ดูสะอาดตา มีการกำหนดผู้รับผิดชอบพื้นที่ที่ต้อง ทำความสะอาด สร้างความประทับใจให้เกิดแก่ผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่องาน ผลจากการวัดความพึงพอใจ อยู่ในระดับสูง(3.94) ส. สุขลักษณะ มีการปรับปรุง

สถานที่ทำงานให้ดูสะอาดตา เป็นระบบระเบียบ มีถังใส่ขยะ อุปกรณ์ไฟฟ้าเปลี่ยนใหม่ให้มีความปลอดภัย คอมพิวเตอร์หลุดฟูลออเรนจ์มีฝาครอบ ผลจากการวัดความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (4.06) ส. สร้างนิสัย พนักงานมีความเข้าใจในกิจกรรม 5ส และได้ลงมือปฏิบัติกิจกรรม 5ส ด้วยตนเอง ทำให้ผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่องานเกิดความประทับใจในการต้อนรับของพนักงาน ผลจากการวัดความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง(4.04) สรุปผลความพึงพอใจจากการทำกิจกรรม 5ส โดยรวมพึงพอใจสูง(3.99)



บทที่ 3

วิธีการดำเนินงาน

โครงการสหกิจศึกษา เรื่อง การศึกษาขั้นตอนของการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด (TI Survey) ในฝ่ายเอกสาร และ ประสานงาน การประกันภัยในแผนกสินไหม มารีน (Marine Claim Department) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก และขนส่งภายในประเทศ ทั้งนี้มีขั้นตอนในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แบบของโครงการสหกิจศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ขั้นตอนในการศึกษา
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
7. ผลการวิเคราะห์ปัญหาจากการเก็บข้อมูลของผู้ปฏิบัติงาน
8. แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

3.1 แบบของโครงการสหกิจศึกษา

โครงการสหกิจศึกษา ผู้ปฏิบัติงานได้ทำการศึกษาปัญหาของการทำงานจาก การสอบถามพนักงาน และ จากการปฏิบัติงานจริงที่ สถานที่ฝึกงาน

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานของบริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด (TI Survey) ในฝ่ายเอกสาร และ ประสานงาน การประกันภัยในแผนกสินไหม มารีน (Marine Claim Department) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก และขนส่งภายในประเทศ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามพนักงานที่ ปฏิบัติ และ จากการสังเกตการปฏิบัติงานของพนักงาน และจากปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน

3.4 ขั้นตอนในการศึกษา

ผู้ฝึกปฏิบัติงาน ได้ใช้ระบบ On The Job Training หรือ การฝึกการปฏิบัติงานจริง โดยมีผู้ชำนาญงานนั้นเป็นครูฝึก และ นำหลักของระบบ QC Storyหรือ ขั้นตอนในการแก้ไข ภายใต้งานพัฒนาบุคลากรให้เข้าใจถึงหลักการในการบริหารโครงการด้วยวงจร P-D-C-A โดยมีขั้นตอน 7 ประการ

ขั้นตอน 7 ประการ		
1.การกำหนดหัวข้อปัญหา	P	
2.สำรวจสภาพปัจจุบันและตั้งเป้าหมาย	P	
3.การวางแผนการแก้ไข	P	
4.การวิเคราะห์สาเหตุ	P	
5.การกำหนดมาตรการตอบโต้และการปฏิบัติตามมาตรการ	D	
6.การติดตามผล	C	
7.การทำให้เป็นมาตรฐาน	A	

รูปที่ 3.1 ขั้นตอนในการแก้ไขปัญา 7 ประการ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ฝึกปฏิบัติงานได้ทำการวิเคราะห์สภาพการทำงานโดยการนำเครื่องมือของระบบการจัดการมาประยุกต์ใช้

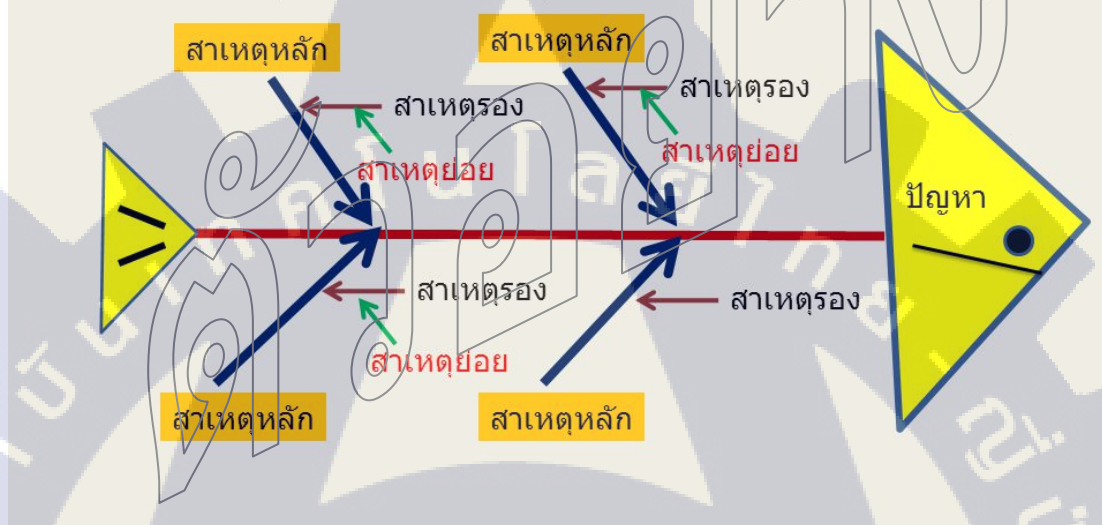
3.5.1. แผนผังก้างปลา เรียกเป็นทางการว่า แผนผังสาเหตุและผล (Cause and EffectDiagram)

แผนผังสาเหตุและผลเป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา (Problem) กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น (Possible Cause) เราอาจคุ้นเคยกับแผนผังสาเหตุและผล ในชื่อของ "ผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) " เนื่องจากหน้าตาแผนภูมิมีลักษณะคล้ายปลาที่เหลือแต่ก้าง หรือหลายๆ คนอาจรู้จักในชื่อของแผนผังอิชิกาวา (Ishikawa Diagram) ซึ่งได้รับการพัฒนาครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1943 โดย ศาสตราจารย์คาโอรุ อิชิกาวา แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว

การวิเคราะห์หาสาเหตุ

ผังก้างปลา (Cause & Effect Diagram)

เป็นแผนผังที่แสดงสมมติฐานของความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบระหว่างสาเหตุหลาย ๆ สาเหตุ ที่ส่งผลต่อปัญหาหนึ่งปัญหา



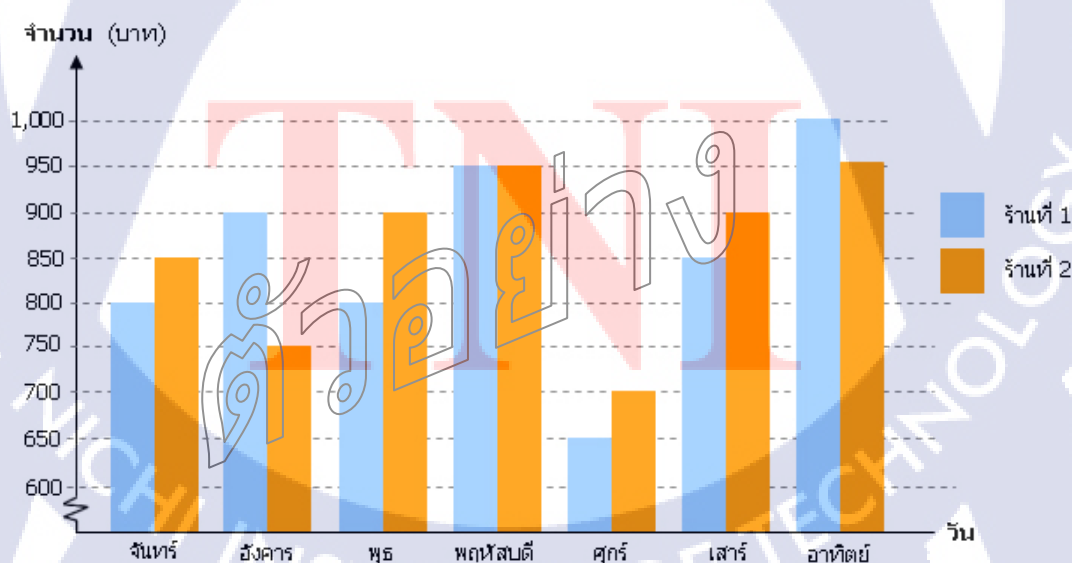
รูปที่ 3.2 แผนภูมิการวิเคราะห์สาเหตุ

3.5.2. CheckSheet คือการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน ที่มักจะกลายเป็นการเก็บข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง กระจายกระจัดกระจาย ยุ่งยาก ให้เป็นรูปแบบที่ง่ายขึ้น โดยที่คุณสามารถใช้การเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้ง่ายขึ้น การเก็บข้อมูลรวบรวมเป็นสิ่งสำคัญเพราะมันเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ การทำงานของแผ่นตรวจสอบคือการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่มีประสิทธิภาพ แผ่นตรวจสอบเป็นตารางหรือรูปแบบที่ใช้มีการเก็บข้อมูลที่มีระบบการลงทะเบียน แผ่นตรวจสอบช่วยจัดระเบียบข้อมูลตามหมวดหมู่

		Letterpress	Offset	Foil Stamp	Emboss	Deboss	Diecut	Max sheet size*
PRESS MACHINES	Heidelberg platen T-1	✓				✓	✓	10" x 15"
	Heidelberg platen T-2	✓				✓	✓	10" x 15"
	Heidelberg platen T-3				✓	✓	✓	10" x 15"
	Heidelberg platen T-4	✓		✓	✓	✓	✓	10" x 15"
	Heidelberg platen GT	✓			✓	✓	✓	13" x 18"
	Heidelberg platen cylinder S-28	✓				✓	✓	20" x 28"
	Heidelberg GTO 52-4		✓					14" x 20"

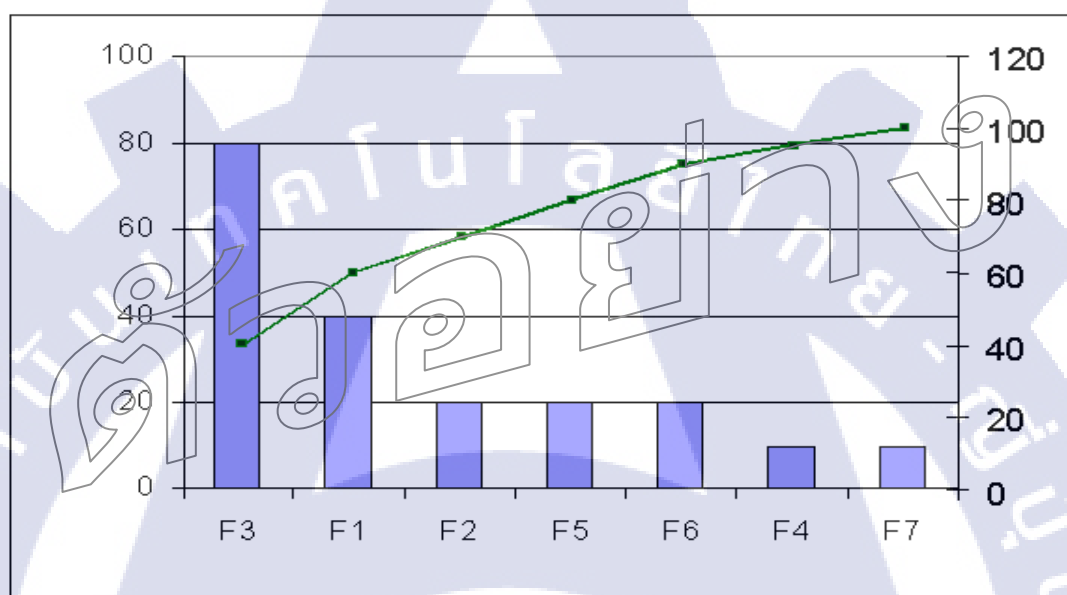
รูปที่ 3.3 ตารางการบันทึกข้อมูล

3.5.3. แผนภูมิแท่ง คือ แผนภูมิที่ประกอบด้วย แกนสองแกน คือแกนนอนและแกนตั้ง และรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าที่มีความกว้างของแต่ละรูปเท่ากัน ส่วนความยาวจะแปรตามขนาดของข้อมูล เรียกรูปสี่เหลี่ยมแต่ละรูปนี้ว่า แท่ง (bar) การนำเสนอข้อมูลอาจจัดให้แท่งแต่ละแท่งอยู่ในแนวตั้ง หรือแนวนอนก็ได้ โดยวางเรียงให้ชิดกันหรือห่างกันเล็กน้อยเท่าๆกันก็ได้ พร้อมทั้งเขียนรายละเอียดของแต่ละแท่งกำกับไว้ นอกจากนี้ เพื่อความสวยงาม อาจจะใช้วิธีแรเงาหรือระบายสี เพื่อให้ดูสวยงามและสะดวกในการศึกษาเปรียบเทียบ



รูปที่ 3.4 แผนภูมิแสดงผลการแก้ปัญหา

3.5.4.แผนภูมิพาเรโต (Paretodigram)กราฟแสดงการจัดเรียงหมวดหมู่ของข้อมูล โดยทำการเรียงจากมากไปน้อยและจากซ้ายไปขวา ส่วนชนิดของข้อมูลที่แสดงบนแผนภูมิพาเรโต คือ ปัญหา สาเหตุของปัญหา ชนิดของความไม่สอดคล้องกัน และอื่นๆ ทั้งนี้ก็เพื่อ ศึกษาหาปัญหาที่ใหญ่ที่สุด หรือ สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหามากที่สุด แล้วทำการพิจารณาแก้ปัญหาเรียงตามลำดับความมากน้อยต่อไป



รูปที่ 3.5 แผนภูมิวิเคราะห์หาปัญหา

3.6 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

ขั้นตอนของการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท เทคนิคัล อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด (TI Survey) โดยอยู่ในฝ่ายเอกสาร และ ประสานงาน การประกันภัยในแผนกสินไหม มารีน (Marine Claim Department) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก และขนส่งภายในประเทศ มีดังนี้

3.6.1 รับงานจากประกันภัย คือ การที่บริษัทประกันภัยหรือผู้ว่าจ้าง ได้รับเรื่องจากผู้เอาประกันภัย ที่เกิดอุบัติเหตุ หรือ เกิดเหตุที่ส่งผลเสียต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ก็จะทำการแจ้ง ไปทางบริษัทประกันภัย จากนั้น บริษัทประกันภัยจะทำการแจ้งเรื่อง ให้กับ บริษัท เทคนิคัล อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด เพื่อเข้าไปตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้น

3.6.2 นัดหมายเข้าตรวจสอบความเสียหาย คือ การนัดหมาย เพื่อกำหนด วัน เวลา และ สถานที่ กับ ตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยที่ได้รับความเสียหาย เพื่อเข้าไปตรวจสอบความเสียหาย

3.6.3 เปิดแฟ้มงาน คือ การสร้างเอกสาร หรือ แฟ้มงาน เพื่อ กำหนดหมายเลขรับงานใช้สำหรับจัดเก็บเอกสาร และ ออกรายงานสำรวจภัย เพื่อแจ้ง/รายงานเรื่องราว สภาพ ลักษณะ และ จำนวน ความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อทรัพย์สิน/สินค้า ที่เอาประกันภัยให้กับบริษัท ประกันภัยหรือผู้ว่าจ้าง

3.6.4 จัดทำ Receipt of assignment คือ การทำหนังสือรับแจ้งงาน ถึง บริษัท ประกันภัย เพื่อยืนยัน วัน เวลา และ สถานที่ ในการเข้าตรวจสอบ และ แจ้งชื่อพนักงานฝ่าย ตรวจสอบที่เข้าพื้นที่ตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้น

3.6.5 การออกรายงานสำรวจภัยเบื้องต้น (Immediate, Preliminary Report) คือ การออกรายงานสรุปรายละเอียดของ สภาพความเสียหาย ของทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ว่าเกิด จากสาเหตุใด ที่ไหน เสียหายอย่างไร จำนวนเท่าไร มีบุคคลใดเกี่ยวข้องกับความเสียหายที่เกิดขึ้น ฯลฯ

3.6.6 ติดตาม และ แนะนำ ให้ผู้เอาประกันภัยประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน คือ การออกหนังสือ ร้องขอเอกสารประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน จากผู้ที่ ได้รับความเสียหาย(ผู้เอาประกันภัย) เพื่อประกอบการทำรายงานฉบับสุดท้าย เพื่อประเมิน มูลค่าความเสียหาย และเสนอให้กับบริษัทประกันภัย พิจารณาค่าเสียหาย คืนต่อผู้เอา ประกันภัยตามเงื่อนไขของกรมธรรม์

3.6.7 ปรีณรายงาน คือ การจัดทำเอกสารชี้แจ้งเรื่องที่เกิดขึ้นจากการตรวจสอบ ความเสียหาย ซึ่ง รายงานนี้จะมี 4 ฉบับคือ

3.6.7.1 Immediate Report คือ รายงานชี้แจ้งความเสียหาย เพื่อให้บริษัท ประกันภัยทราบข้อมูลบางส่วนสำหรับเปิดเรื่อง หลังจากที่ได้ไปตรวจสอบความเสียหายภายใน 48 ชั่วโมง

TECHNICAL INDEPENDENT SURVEY CO., LTD.
 บริษัท เทคนิคัล อินดิเพนเด้นท์ เซอร์เวย์ จำกัด
 67, 69 Soi Lasarn Sukhumvit 105, Bangna, Bangkok 10260, Thailand. Tel: (02)745-8080-85, (02)745-8149 Fax: (02)745-8087
 Email Address: kajorn@tisurvey.com http://www.tisurvey.com
 ISO 9001: 2000

TI
SURVEY

Date: September 28, 2007
 Our Ref: IM/.....

Name of Insurance Company
 Address of Insurance Company

Attention: Khun

IMMEDIATE REPORT
(Industrial All Risk)

PREVIOUS REPORT
 NAME & ADDRESS OF INSURED :
 TRADE
 POLICY NO.
 CLAIM NO.
 LOCATION OF LOSS/DAMAGE
 PLACE & DATE OF SURVEY
 DESCRIPTION OF PROPERTY
 USAGE OF BUILDING
 DATE OF LOSS/DAMAGE
 NATURE & EXTENT OF LOSS
 CAUSE
 POLICY COVERAGE
 THIRD PARTY/CLAIMANT
 RESERVE FOR INSURER

Technical Independent Survey Co., Ltd.

Report Signed Name
 Position
 Attachment

Cont...

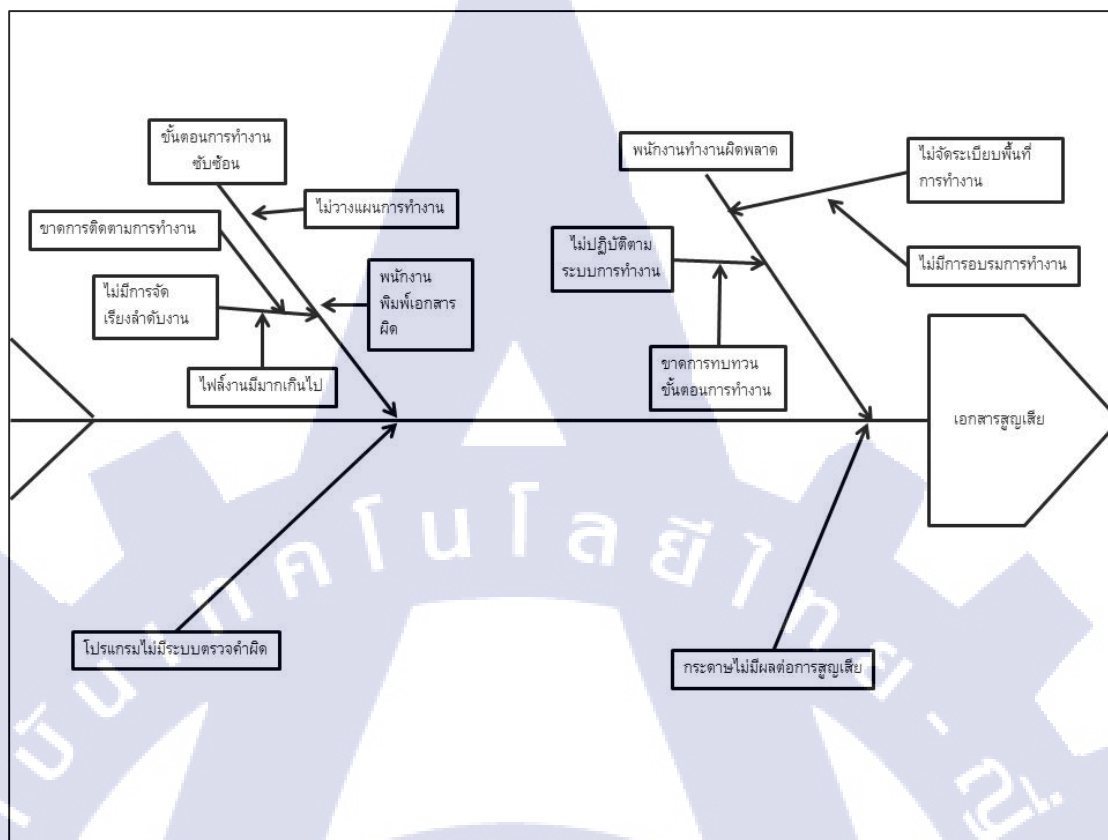
รูปที่ 3.6 Immediate Report

3.6.7.2 Preliminary Report คือ รายงานความเสียหายเบื้องต้น ให้กับบริษัทประกันภัยรับทราบข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุ หรือสาเหตุแห่งความเสียหาย รวมถึง รายการสภาพ/ลักษณะ และจำนวน ของๆ ที่ได้รับความเสียหาย หลังจากที่ได้ไปตรวจสอบความเสียหายภายใน 7 วัน

รูปที่ 3.7 Preliminary Report

3.6.7.3 Proposal คือ การรายงานสรุปข้อมูล จำนวน มูลค่าความเสียหาย และความคุ้มครองของกรมธรรม์ เพื่อเป็นแนวทางนำเสนอต่อบริษัทประกันภัยพิภพค่าสินไหมทดแทนคืนต่อผู้เอาประกันภัยตามเงื่อนไขที่ตกลงกันได้

3.6.7.4 Final Report คือ รายงานฉบับสุดท้าย เป็นการรายงานสรุปข้อมูลจำนวน มูลค่าความเสียหาย และ ความคุ้มครองของกรมธรรม์ เพื่อให้บริษัทประกันภัยประกอบเรื่องอนุมัติจ่ายค่าสินไหมทดแทนคืนให้กับผู้เอาประกันภัย



รูปที่ 3.9 แผนภูมิการวิเคราะห์ปัญหา

จากแผนผังก้างปลาข้างต้น ทำให้สามารถสรุปปัญหาของสาเหตุต่างๆที่ทำให้เกิดปัญหา “เอกสารสูญหาย” ได้ดังนี้

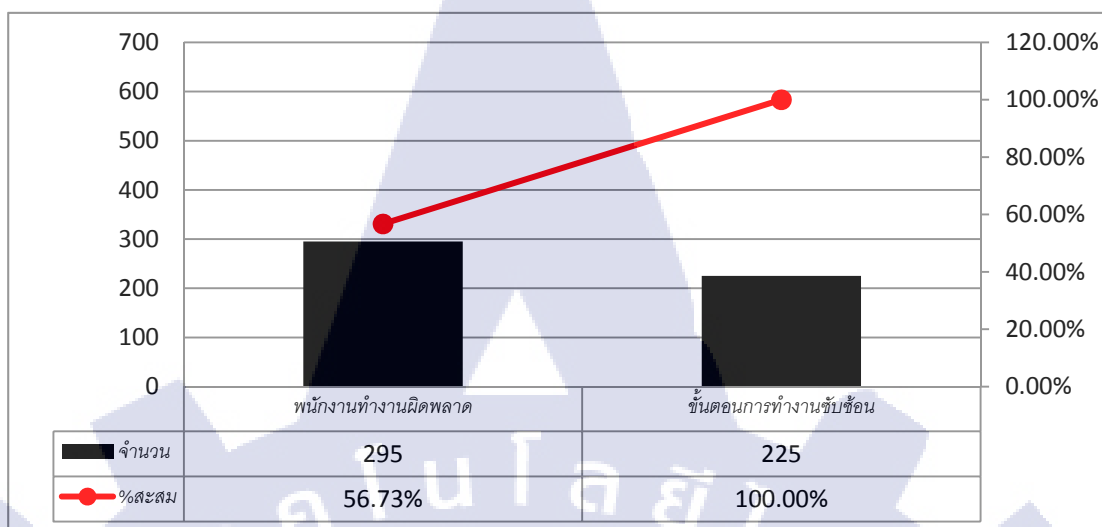
พนักงานทำงานผิดพลาด มีสาเหตุมาจาก 1.ไม่จัดระเบียบพื้นที่การทำงาน
เกิดจาก ไม่มีการอบรมการทำงาน

2.ไม่ปฏิบัติตามระบบการทำงาน
เกิดจาก ขาดการทบทวนขั้นตอนการทำงาน

ขั้นตอนการทำงานซับซ้อน มีสาเหตุมาจาก 1.ไม่มีการวางแผนการทำงาน
2.พนักงานพิมพ์เอกสารผิด
3.ไม่มีการจัดเรียงลำดับงาน

เกิดจาก ขาดการติดตามการทำงาน,
ไฟล์งานมีมากเกินไป

จากแผนภูมิผังก้างปลาที่กล่าวมาข้างต้นทำให้พบว่า สาเหตุหลักทำให้เกิดปัญหา “เอกสารสูญหาย” มาจาก “พนักงานทำงานผิดพลาด” โดยมีสาเหตุมาจากที่กล่าวข้างต้น



รูปที่ 3.10 แผนภูมิพาเรโต

จากกราฟแผนภูมิเส้นแสดงผลจากการแยกกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลให้ปัญหา “บริษัทสูญเสีย กระดาษจากการทำงานที่ผิดพลาด” โดยวัดจากการแบ่งแยกกระดาษที่เกิดการ นำมาใช้ใหม่ หรือ กระดาษREUSE(กระดาษหลังเสีย)โดยแบ่งแยกตามหัวข้อหลักที่ได้จากการวิเคราะห์ ปัญหา ซึ่งมี 2 หัวข้อ คือ 1. พนักงานทำงานผิดพลาด 2. ขั้นตอนการทำงานซับซ้อน

จากผลการแยกแยะกระดาษ REUSEพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบทำให้เกิดกระดาษ REUSE มากที่สุด เกิดจาก พนักงานทำงานผิดพลาด โดยมีจำนวนกระดาษหลังเสียอยู่ที่ 295 แผ่น โดยคิดเป็นต้นทุนจำนวนเงิน เท่ากับ 56.98 บาท/คน/เดือน ซึ่งทำให้มีค่าใช้จ่ายที่สูญเสียไปเพิ่มมากขึ้น ปัจจัยต่อมาที่ส่งผลคือ ขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนโดยมีจำนวนกระดาษหลังเสีย อยู่ที่ 225 แผ่น โดยคิดเป็นต้นทุนจำนวนเงิน เท่ากับ 49.50 บาท/คน/เดือน ซึ่งทำให้มีค่าใช้จ่ายที่สูญเสียไป

เพราะฉะนั้น บริษัท มีค่าใช้จ่ายที่สูญเสียไปจากการเกิดเอกสารสูญเสีย ทั้งหมด 520 แผ่น หรือ คิดเป็น จำนวนเงินที่บริษัทต้องเสียเปล่าอยู่ที่ 114.40 บาท/เดือน/คน โดยในบริษัทมี พนักงานที่ทำงานและเกี่ยวข้องกับ กระดาษทั้งหมด 16 คน จะทำให้บริษัท มีกระดาษที่สูญเสีย ทั้งหมด 8,320 แผ่นกระดาษ โดยคิดเป็นจำนวนเงินเท่ากับ 1,830.40 บาท/เดือน

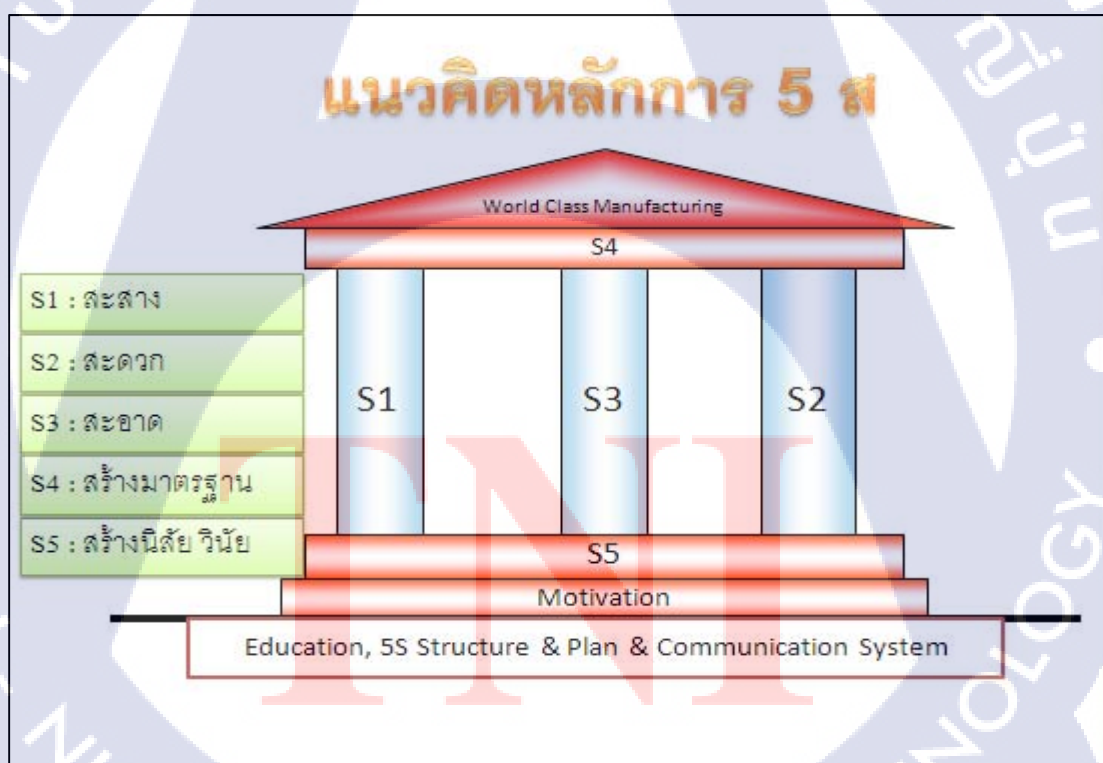
*ราคากระดาษ เท่ากับ 1 กล่อง(5ริม) = 550 บาท, 1 ริม (500แผ่นกระดาษ) = 110 บาท

1แผ่นกระดาษ = 0.22 บาท

3.8.แนวทางในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น

จากการวิเคราะห์การทำงานของ พนักงาน บริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด (TI Survey) โดยพบปัญหาที่ส่งผลให้ “บริษัทสูญเสียกระดาดจากการทำงานที่ผิดพลาด” เกิดจากพนักงานไม่มีการจัดระเบียบการทำงานโดยการวางแผนงานร่วมกันอยู่บนโต๊ะหลายไฟล์งาน โดย เอกสารประกอบเรื่องไม่ได้ทำการเก็บเข้าแฟ้มงาน และ เอกสารที่ผู้ปฏิบัติงาน ปรี้นออกมาใหม่เพื่อทำการประกอบเรื่องปะปนกันระหว่างแฟ้มงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานหาเอกสารของการทำงานไม่พบ ซึ่งทำให้พนักงานตัดสินใจปรี้นเอกสารออกมาอีกรอบเพื่อดำเนินเรื่องของเอกสารต่อไป จากนั้นเมื่อพนักงานพบเอกสารที่หายไป ทำให้การดำเนินงานต้อง ถูกนำเปลี่ยนไป เป็นกระดาดหลังเสียซึ่งจากความผิดพลาดของพนักงานทำให้เกิดการกระดาดหลังเสีย 520 แผ่นต่อแผนกต่อเดือน ดังนั้น นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานได้ มีแนวทางในการแก้ไขดังนี้

3.8.1. นาระบบ 5 ส มาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน โดยการบรรยายให้พนักงานของบริษัทฟังให้เข้าใจถึงระบบการทำงานแบบ 5 ส. และนำหลักการมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการทำงาน



รูปที่ 3.11 แผนผัง 5 ส

3.8.2. ทำบอร์ตขั้นตอนการทำงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการ เตือนระบบการทำงานของพนักงานพร้อมเป็นเครื่องมือในการสอนพนักงานใหม่ให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และ ไม่เกิดข้อผิดพลาดจากการทำงาน

คำสั่งให้ปฏิบัติงาน และ จัดทำให้เป็นระบบ

1. เมื่อทำการเปิดไฟล์ในแต่ละไฟล์ ให้จัดสีของ ไฟล์ และเครื่องหมายประเภทของกรรมธรรม์ (Policy)
2. การจัดวางเรื่องเอกสารใน ไฟล์ ให้จัดทำดังนี้
 - 2.1. ใบตอบรับการตรวจสอบอยู่หลังสุด
 - 2.2. ใบ หรือ เอกสารการตรวจสอบของ เซอร์เวย์ หรือ (Investigation From)
 - 2.3. Shipping Document
 - 2.4. Policy
 - 2.5. Report
3. ในกรณีที่ส่ง อีเมล ให้จัดเรียงไว้โดยไล่จาก หลังไฟล์งาน ไปหน้า ไฟล์งานเรียงตามวันที่ ทำการส่ง และ รับ
4. ในกรณีที่ไม่มีรับเอกสารมาเพิ่ม ให้หน้าเอกสารเหล่านี้เรียงต่อจาก ShippingDocument และหรือ จัดวางไว้หน้า Shipping Document ก็ได้
5. ให้พนักงาน หยิบยกไฟล์ ในแต่ละ ไฟล์มาทำงานหลังจากเสร็จให้ทำการบันทึกความเคลื่อนไหวที่หน้าไฟล์ พร้อมลงวันที่กำกับไว้
6. บันทึกข้อมูลลงใน ไฟลเดอร์ ไดรฟ์ T และจัดตั้งไฟล์เดอร์ ระบุชื่อไฟล์เดอร์ ไว้เพื่อสะดวกต่อการค้นหา
7. หลังจากทำงานเสร็จแล้วในแต่ละไฟล์ให้ลูกขึ้นเก็บไว้ในช่องที่ กำหนด เรียงตามเลขของไฟล์ หรือ ตาม ตัวอักษรที่ตั้งไว้บนชั้นเหล็ก

เหตุผล

- ก) ต้องการให้เกิดระเบียบ และ นิสัยที่เป็นระเบียบ สะอาด
- ข) ป้องกันเอกสาร สลับ ไฟล์ กัน
- ค) ให้พนักงานมีการขยับตัว เพื่อไม่ให้เกิดความเมื่อยล้า
- ง) ให้พนักงานได้ ละสายตาจาก หน้าจอคอมพิวเตอร์ อันจะทำให้มีสุขภาพที่ดีเพื่อสุขภาพของพนักงาน

รูปที่ 3.12 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน

ในบทที่ 4 นี้จะแสดงผลการวิเคราะห์ขั้นตอนของการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด้นท์ เซอร์เวย์ จำกัด (TI Survey) โดยอยู่ในฝ่ายเอกสาร และ ประสานงาน การประกันภัยในแผนกสินไหม มารีเน (Marine Claim Department) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก และขนส่งภายในประเทศ โดยมีการศึกษาตามขั้นตอนในการดำเนินงานที่กล่าวไว้ในบท ที่ 3 โดยมีหัวข้อ ดังนี้

4.1 วิธีการในการแก้ไขปัญหา

จากการศึกษาปัญหาในการ ระบบการดำเนินงานของพนักงาน บริษัท เทคโนโลยี อินดิ เพนเด้นท์ เซอร์เวย์ จำกัด โดยนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน ได้พบปัญหา แบ่งเป็น 2 สาเหตุ หลักๆ คือ 1.พนักงานทำงานผิดพลาด 2.ขั้นตอนการทำงานซับซ้อน ที่ส่งผลให้บริษัทสูญเสียกระดาะ จากการการทำงานที่ผิดพลาด ซึ่งทางนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานได้หาวิธีการแก้ไขดังนี้

4.1.1.สาเหตุ “พนักงานทำงานผิดพลาด” เป็นสาเหตุที่ส่งผลให้ บริษัทสูญเสียกระดาะ จากการการทำงานที่ผิดพลาด มากเป็นอันดับ 1 จากการ ไม่จัดพื้นที่ในการทำงาน,ขาดการทบทวน ขั้นตอนการทำงาน ดังนั้นนักศึกษาได้ นำหลักวิชาเรียนมาประยุกต์ในการแก้ไขปัญหาโดยใช้ หลัก 5 ส เข้ามาแก้ไขโดยการ

4.1.1.1. สะสางพื้นที่การทำงานให้มีพื้นที่การทำงานมากขึ้น

4.1.1.2. จัดเรียงเอกสารตามขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้สะดวกต่อการ ดำเนินงาน

4.1.1.3. ปรับปรุงพื้นที่การทำงานทิ้งสิ่งของที่ไม่จำเป็นเพื่อให้พื้นที่สะอาดและ สะดวกต่อการทำงาน

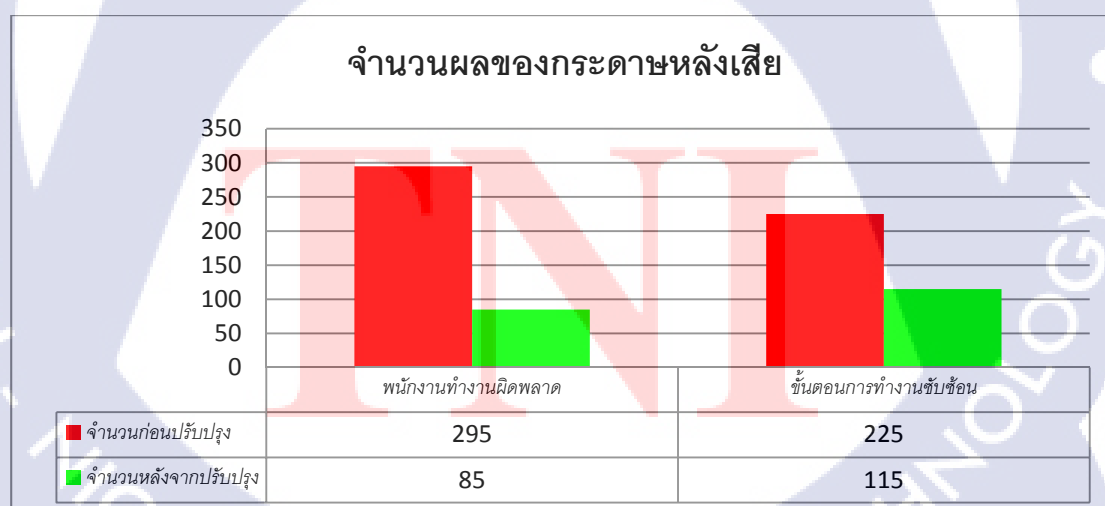
4.1.1.4. จัดการอบรมเพื่อสอน หลักการทำงาน แบบ 5 ส เพื่อปรับปรุงการ ทำงานเพื่อสร้างมาตรฐานในการทำงาน

4.1.1.5. จัดทำบอร์ดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อ สร้างนิสัยให้พนักงาน ปฏิบัติงานตามขั้นตอนการทำงาน

4.1.2. สาเหตุที่ 2 “ขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อน” ส่งผลให้ ให้ บริษัทสูญเสีย กระดาษจากการทำงานที่ผิดพลาด โดยสาเหตุเกิดจาก ไม่มีการจัดเรียงลำดับงาน,พนักงาน พิมพ์เอกสารผิด,ไม่มีการวางแผนการทำงาน จากปัญหาที่พบนักศึกษาได้ทำการแก้ไขโดยการ แจ้งให้กับพี่เลี้ยงทราบ และ ถึงปัญหาและวิธีแก้ไข โดยการจัดประชุมและฝึกอบรมการทำงานที่ ผิดพลาด

4.2 ผลการปรับปรุงการดำเนินงานของพนักงาน

จากการศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทคนิคัล อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด โดยระยะเวลาในการศึกษา 4 เดือน โดยเริ่มจากวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 จนถึง วันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 ได้พบปัญหาในระบบการทำงานคือ บริษัทสูญเสียกระดาษ จากการทำงานที่ผิดพลาด โดยกระดาษที่สูญเสีย ดังกล่าวมากจากการที่พนักงานหาเอกสารไม่ เจอในเวลาการทำงานเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งวัดได้จากกระดาษหลังเสีย หลังจากที่ นักศึกษาฝึกงาน ได้ ศึกษากระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทคนิคัล อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด โดยได้พบปัญหา บริษัทสูญเสียกระดาษจากการทำงานที่ผิดพลาด นักศึกษาฝึกงานได้นำเสนอ ถึงพี่เลี้ยง พร้อมกับ ขออนุญาตในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และทำการวัดผลการการทำงานทำให้ ผลของการปรับปรุง ของแต่ละปัจจัยสรุปออกมาเป็นกราฟดังนี้



รูปที่ 4.1 กราฟแสดงผลการปรับปรุง

หลังจากที่ได้ปรับปรุง ระบบการทำงานของ พนักงาน บริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด็นท์ เซอร์เวย์ จำกัด จากที่ประสบปัญหา บริษัทสูญเสียกระดาดจากการทำงานที่ผิดพลาด ทาง นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานได้ ทำการ ตรวจสอบ และ บันทึกผล และสรุปผลโดยแบ่งเป็น 2สาเหตุ ส่งผลให้เกิดกระดาดหลังเสียได้ดังนี้

4.2.1 พนักงานทำงานผิดพลาด หลังจากการปรับปรุงการทำงานของพนักงาน โดยใช้หลักการ 5ส มาประยุกต์ ใช้ ทำให้ได้ผลการดำเนินงาน ดังนี้

ก่อนการปรับปรุง พนักงานมีกระดาด หลังเสียจำนวน 295 แผ่น/เดือน/คน โดยคิดเป็นเงินจะช่วยลดต้นทุนที่สูญเสียไปได้ 64.90 บาท

หลังการปรับปรุง พนักงานมีกระดาด หลังเสียจำนวน 85 แผ่น/เดือน/คน โดยคิดเป็นเงินจะช่วยลดต้นทุนที่สูญเสียไปได้ 18.70 บาท

เพราะฉะนั้น ใน 1 เดือน จากการที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน เข้าทำการปรับปรุงการทำงาน ทำให้ ช่วยลดกระดาดหลังเสียที่เกิดจาก “พนักงานทำงานผิดพลาด” ได้ 71% โดยลดจำนวนกระดาด 210 แผ่น/เดือน/คน โดยคิดเป็นเงินจะช่วยลดต้นทุนที่สูญเสียไปได้ 46.20 บาท

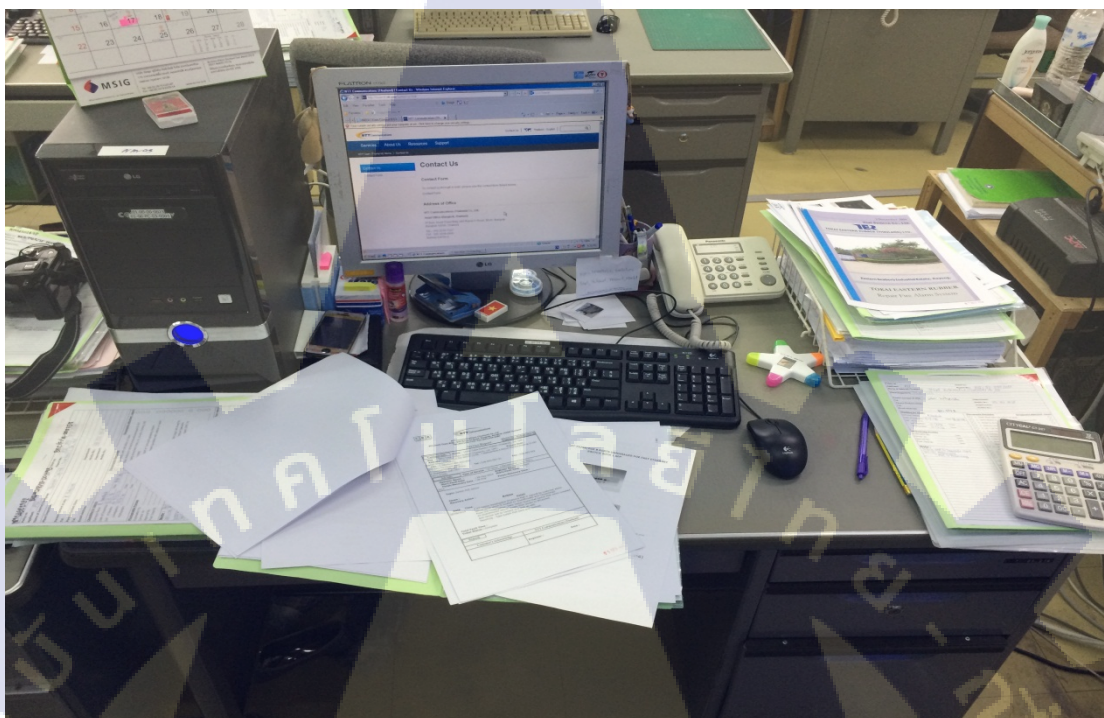
4.2.2.ขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน หลังจากการปรับปรุงการทำงานของพนักงาน โดยแนะนำให้เพิ่มโปรแกรมตรวจคำผิด ได้ข้อสรุปผลดังนี้

ก่อนการปรับปรุง พนักงานมีกระดาด หลังเสียจำนวน 225 แผ่น/เดือน/คน โดยคิดเป็นเงินจะช่วยลดต้นทุนที่สูญเสียไปได้ 49.50 บาท

หลังการปรับปรุง พนักงานมีกระดาดหลังเสียจำนวน 115 แผ่น/เดือน/คน โดยคิดเป็นเงินจะช่วยลดต้นทุนที่สูญเสียไปได้ 25.30 บาท

เพราะฉะนั้น ใน 1 เดือน จากการที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน เข้าทำการปรับปรุงการทำงาน ทำให้ ช่วยลดกระดาดหลังเสียที่เกิดจาก “ขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน” ได้ 49% โดยลดจำนวน กระดาด 110 แผ่น/เดือน/คน โดยคิดเป็นเงินจะช่วยลดต้นทุนที่สูญเสียไปได้ 24.20 บาท

4.2.3 ภาพผลของการปรับปรุง



รูปที่ 4.2 ภาพผลก่อนการปรับปรุง



รูปที่ 4.3 ภาพผลหลังการปรับปรุง

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

จากการศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เทคนิคัล อินดิเพนเด้นท์ เซอร์เวย์ จำกัด โดยระยะเวลาในการศึกษา 4 เดือน โดยเริ่มจากวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 จนถึง วันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 โดยใช้กระบวนการ ของ ระบบ QC Story ในการประยุกต์ใช้เพื่อหา ปัญหาในการดำเนินของ บริษัท เทคนิคัล อินดิเพนเด้นท์ เซอร์เวย์ จำกัด โดยใช้ แผนภูมิแก๊งปลา(Fish Bone Diagram) ได้พบปัญหาในระบบการทำงานคือ บริษัท สูญเสียกระดาษจากการทำงานที่ผิดพลาด โดยกระดาษที่สูญเสีย ดังกล่าวนอกจากการที่พนักงานหาเอกสารไม่เจอในเวลางานเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งวัดได้จากกระดาษหลังเสีย โดยกระดาษหลังเสียเกิดจากการวิเคราะห์เกิดจาก พนักงานหาเอกสารเจอในภายหลัง และ จากการ ทำงานที่ผิดพลาด จากการ วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาได้นั้น พบว่า มี 2 สาเหตุหลัก คือ 1. พนักงานทำงานผิดพลาด 2. ขั้นตอนการทำงานซับซ้อน จากสาเหตุทั้ง 2 สาเหตุนี้ทำให้ บริษัท มีกระดาษทั้งหมด 520 แผ่นต่อคนต่อเดือน โดยคิดเป็นเงินจากการเกิดกระดาษที่สูญเสียโดยราคากระดาษต่อแผ่น เท่ากับ 0.22 บาท(ราคากระดาษ 1แพ็ค(5รีม)= 550 บาท 1รีม(500แผ่น) = 110 บาท กระดาษ 1 แผ่น เท่ากับ 0.22 บาท) ดังนั้นจึงมีต้นทุนที่สูญเสียเปล่า 114.4 บาท/คน/เดือน ดังนั้นในระบบการทำงานในเรื่องเอกสารของบริษัท เทคนิคัลอินดิเพนเด้นท์ เซอร์เวย์ จำกัด มีพนักงานอยู่ที่ 16 คน จะทำให้บริษัทสูญเสียกระดาษใหม่ทั้งหมด 8,320 แผ่น/เดือน ซึ่งเป็นผลเสียที่ทำให้ บริษัทมีต้นทุนในการทำงานเป็นเงิน 1,830.4 บาท/เดือน ดังนั้นนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน จึงได้นำมาปรับปรุงและแก้ไข โดยผลจากการแก้ไขทำให้ บริษัทลดการสูญเสียกระดาษจากการทำงานที่ผิดพลาด ได้ถึง 200 แผ่น/เดือน/คน โดยช่วยลดต้นทุนที่สูญเสียไปได้ 44 บาท/เดือน/คน ดังนั้นในจำนวนพนักงาน 16 คน ของบริษัท เทคนิคัล อินดิเพนเด้นท์ เซอร์เวย์ จำกัด จะช่วยลดการสูญเสียกระดาษจากการทำงานที่ผิดพลาด ได้ 3,200 แผ่น/เดือน โดยต้นทุนต่อเดือนจะลดลง 704 บาท/เดือน

5.2 อภิปรายผล

หลังจากที่ นักศึกษาฝึกงานได้ ศึกษากระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด้นท์ เซอร์เวย์ จำกัด โดยได้พบปัญหา บริษัทสูญเสียกระดาษจากการทำงานที่ผิดพลาด นักศึกษาฝึกงานได้นำเสนอ ถึงพี่เลี้ยง พร้อมกับ ขออนุญาตในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น และทำการวัดผลการทำงานทำให้ ผลของการปรับปรุง ของแต่ละปัจจัยได้ผลสรุปดังนี้

จากผลการบันทึกผลการปรับปรุง วิธีการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า สาเหตุ ที่ส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดกระดาษ REUSE มากที่สุด คือ สาเหตุจากพนักงานทำงานผิดพลาด โดยเกิดจาก 1. ไม่จัดระเบียบพื้นที่การทำงาน 2. ไม่ปฏิบัติตามระบบการทำงาน ทำให้เอกสารเกิดการปะปนรวมกันโดยมีจำนวนกระดาษ REUSE 295 แผ่น โดยหลังจากที่นักศึกษาได้แก้ไขระบบการทำงานแล้ว ทำให้ กระดาษ REUSE ลดลงเหลือ 85 แผ่น หรือลดลงที่ 71% ซึ่งทำให้บริษัทประหยัดกระดาษได้ 210 แผ่น จากราคากระดาษต่อแผ่น 0.22 บาท ทำให้ลดต้นทุนของกระดาษที่สูญเสียไปได้ 46.20 บาทต่อเดือน

สาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดกระดาษ REUSE ลงลงมา คือ ขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน โดยเกิดจาก 1.ไม่มีการวางแผนการทำงาน 2.พนักงานพิมพ์เอกสารผิด 3.ไม่มีการจัดเรียงลำดับงาน โดยมีจำนวนกระดาษ REUSE 225 แผ่น โดยหลังจากที่นักศึกษาได้แก้ไข ระบบการทำงานแล้ว ทำให้ กระดาษ REUSE ลดลงเหลือ 115 แผ่น หรือลดลงที่ 49% ซึ่งทำให้บริษัทประหยัดกระดาษได้ 110 แผ่น จากราคากระดาษต่อแผ่น 0.22 บาท ทำให้ลดต้นทุนของกระดาษที่สูญเสียไปได้ 24.20 บาทต่อเดือน

ดังนั้นในแผนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานเอกสารโดยรวมทุกแผนกมีจำนวนพนักงานอยู่ที่ 16 คน จะทำให้มีกระดาษเสียอยู่ที่ 8,320 แผ่น/เดือน จะมีต้นทุนกระดาษเสียอยู่ที่ 1,830.40 บาท หลังจากปรับปรุงและแก้ไขจะทำให้ ลดลงได้ 5,120 แผ่น/เดือน หรือลดลงที่ 38% ซึ่งทำให้บริษัทประหยัดกระดาษได้ 3,200 แผ่น จากราคากระดาษต่อแผ่น 0.22 บาท ทำให้ลดต้นทุนของกระดาษที่สูญเสียไปได้ 704 บาทต่อเดือน

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษา

จากการศึกษาระบบการทำงานของพนักงานบริษัท บริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด้นท์ เซอร์เวย์ จำกัด นักศึกษาได้พบปัญหาในองค์กรคือบริษัทสูญเสียกระดาษจากการทำงานที่ผิดพลาด ดังนั้น นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

5.3.1. บริษัทควรมีการออกแบบ WORK STATION ของพนักงานให้มีความเหมาะสม เช่น โต๊ะทำงาน ทางเดินการทำงาน

5.3.2. บริษัทควรมีพื้นที่ในการพักผ่อน ของพนักงานบริษัท เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน และเพื่อให้พนักงานมี ประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

5.3.3 บริษัท ควรมี ระบบ PDCA ในพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้เกิด ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

TNI

บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

ความหมายการประกันภัย : สืบค้นเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2557 จาก

<http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%B1%E0%B8%99%E0%B8%A0%E0%B8%B1%E0%B8%A2>

ความหมายกรมธรรม์ประกันภัยคืออะไร : สืบค้นเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2557 จาก

http://www.chanidservice.com/index.php?option=com_content&view=article&id=567:2012-12-03-05-44-12&catid=18:2012-06-22-11-50-53&Itemid=25

ความหมาย incoterms : สืบค้นเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2557 จาก

<http://www.wice.co.th/article/incoterms>

บุญเลข น้อยนารถ,นพกร อุปถัมภ์ (2555) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษาแนวทางการส่งเสริมดำเนินกิจกรรม 5 ส กรณีศึกษา อู่สุริยการาจ อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ทฤษฎีระบบประกันภัย : สืบค้นเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2557 จาก

<http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%B1%E0%B8%99%E0%B8%A0%E0%B8%B1%E0%B8%A2>

ทฤษฎีเรื่องการประกันภัยในการขนส่ง : สืบค้นเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2557 จาก

<http://www.fleth.co.th/index.php/article/knowledge/398-398>.

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคุ้มครองประกันภัย : สืบค้นเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2557 จาก

<http://www.fleth.co.th/index.php/article/knowledge/398-398>.

ทฤษฎีการพิจารณาเงื่อนไขความคุ้มครองตามกรมธรรม์ : สืบค้นเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2557 จาก

<http://www.fleth.co.th/index.php/article/knowledge/398-398>.

เนื้อหาแผนภูมิแก๊งปลา : สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2557 จาก

<http://www.prachasan.com/mindmapknowledge/fishbonemm.htm>

เนื้อหากระบวนการ PDCA : สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2557 จาก

<https://www.gotoknow.org/posts/143052>

เนื้อหาความหมาย 5 ส : สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2557 จาก

<http://www.tpa.or.th/shindan/detail.php?page=5s>

ภาคผนวก

TNI

#

ภาคผนวก ก

ประวัติโดยย่อสถานประกอบการที่ฝึกสหกิจศึกษา

TNI

#

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

1.1.1 ชื่อสถานประกอบการ : บริษัท เทคโนโลยี อินดิเพนเด้นท์ เซอร์เวย์ จำกัด (TI Survey)

1.1.2 ที่ตั้งสถานประกอบการ : 67, 69 ซ. ลาซาล 79 ถนนสุขุมวิท 105 บางนา กรุงเทพฯ

1.1.3 ประวัติความเป็นมาของบริษัท

บริษัท เทคโนโลยีอินดิเพนเด้นท์เซอร์เวย์ จำกัด (TI Survey) ก่อตั้งเมื่อปี 1995 โดย คุณ ขจร นาคสวัสดิ์ เป็นบริษัทที่ประกอบกิจการ การให้บริการ การตรวจสอบสินค้า นำเข้า ส่งออก และสินค้า หรือทรัพย์สินที่มีการโยกย้ายภายในประเทศ รวมถึงทั้งตรวจสอบความ สูญเสีย และ เสียหายของทรัพย์สิน ของผู้เอาประกันภัย

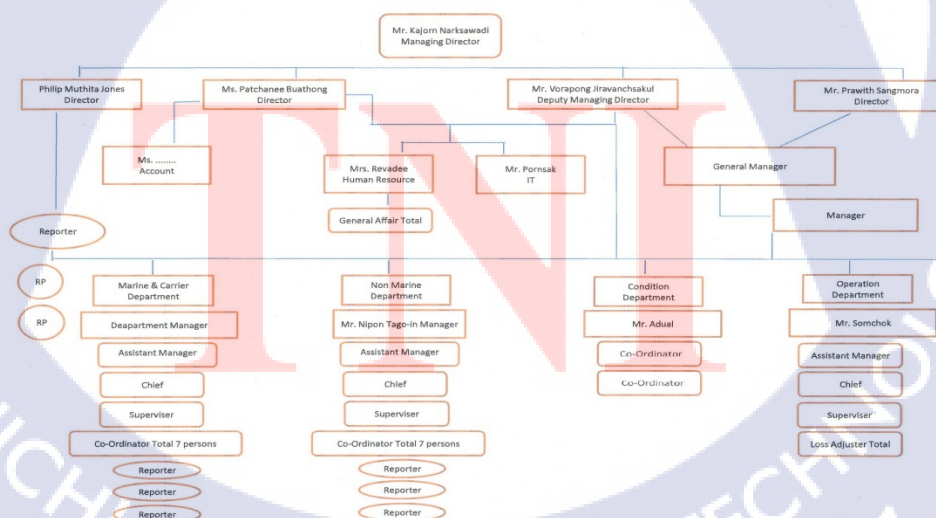
1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ

1.2.1 รายละเอียดการประกอบธุรกิจ

ให้บริการ การตรวจสอบสินค้า นำเข้า ส่งออก และสินค้า หรือทรัพย์สินที่มีการโยกย้าย ภายในประเทศ รวมถึงทั้งตรวจสอบความสูญเสีย และ เสียหายของทรัพย์สิน ของผู้เอา ประกันภัย

1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและบริหารองค์กร

1.3.1 โครงสร้างองค์กร



#

1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

- ตำแหน่ง : นักศึกษาฝึกงาน
- ฝ่าย : ผู้ช่วยผู้ประสานงาน
- แผนก : ประสานงานการประกันภัยในแผนกสินไหม มารีน (การนำเข้า
ส่งออก และขนส่งภายในประเทศ)
- ส่วนงาน : ประสานงานการประกันภัยในแผนกสินไหม มารีน (การนำเข้า
ส่งออก และขนส่งภายในประเทศ)
- หน้าที่ : ประสานงานเอกสารเกี่ยวกับประกันภัยในเรื่อง การนำเข้า
ส่งออก และขนส่งภายในประเทศ

1.5 พนักงานที่ปรึกษา และตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

- ชื่อ : นางสาวพัชนี บัวทอง
- ตำแหน่ง : Managing Director
- ชื่อ : นางสาวช่อผกา โค้งนอก
- ตำแหน่ง : ผู้ประสานงานการประกันภัยในแผนกสินไหม มารีน (การนำเข้า
ส่งออก และขนส่งภายในประเทศ)

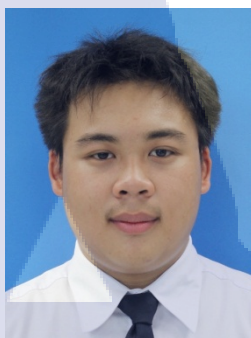
1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตั้งแต่วันที่ 3 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ถึง วันที่ 28 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558
รวมระยะเวลาปฏิบัติงาน 4 เดือน

TNI

#

ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ – นามสกุล

นายฐาวุฒิ ศीलพิพัฒน์

วัน – เดือน – ปี

12 มีนาคม 2536

ที่อยู่ปัจจุบัน

บ้านเลขที่ 1801/37 หมู่ 4 ถนน สุขุมวิท
ตำบล เทพารักษ์, อำเภอ เมืองสมุทรปราการ,
จังหวัด สมุทรปราการ รหัสไปรษณีย์ 10270
โทรศัพท์มือถือ : 093-329-6515

E-mail: Thawut-sinpipat@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2557

บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาการจัดการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2554

โรงเรียนลาซาล

แผนการศึกษา ศิลป์-คำนวณ

ประวัติการฝึกอบรม/สัมมนา

พ.ศ. 2556

1. ISO 9001: 2008 Training Course against ISO
19011: 2002