



การปรับปรุงมาตรฐานกระบวนการเปิดใบสั่งขาย

กรณีศึกษา บริษัท เอส ที คอนโทรล จำกัด

IMPROVE THE STANDARD OF WORK PROCESSES A SALE ORDER

CASE STUDY: S.T. CONTROL CO., LTD

นางสาว จิตรกานต์ สายฟ้า

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2558

การปรับปรุงมาตรฐานกระบวนการ ใบสั่งขาย
กรณีศึกษา บริษัท เอสที คอนโทรล จำกัด

IMPROVE THE STANDARD OF WORK PROCESSES

A SALE ORDER

CASE STUDY: S.T. CONTROL CO., LTD

นางสาว จิตรกานต์ สายฟ้า

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2558

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการสอบ

(ผศ. รัชสรรค์ เลิศในสัตย์)

.....กรรมการสอบ

(ดร. ปาลีรัฐ เลนะวัฒนะ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์ ก้องเกียรติ วีระอาชากุล)

.....ประธานสหกิจศึกษาสาขาวิชา

(อาจารย์ อลงกรณ์ ประกฤตพิงศ์)

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

Project's name IMPROVE THE STANDARD OF WORK PROCESSES A SALE ORDER
CASE STUDY: S.T. CONTROL CO., LTD

Writer Ms. Jittrakarn Saifa

Faculty Advisor Kongkiat Weeraachakul

Faculty Faculty of Business Administration /Industrial Management Program

Job Supervisor Pongsakornpat Buapansap

Summary

According to this research paper, I have study about the problem of waste, rework process in open sales orders in the power system and transmission department which caused the error of making and arranging a documentation system. These problems may affect the working hour. According to the problems that I had mention above, after analyzing the problem and collecting the data, I have found out that we can solve those problems by developing the work process and improving the work quality with 5 S theory. Management structure. In a modified form of the delivery work, in order to reduce the documentation error. The data that we added are comprehensive and clear. Moreover, we manage and improve the documentation storage into a better system. Then, we recording and making a new flow of documentation storage. From the system improving result which I have received, I found out that the documentations returned of The Sea Company can decrease 18 sheets per month from 50 sheets per month with the target of 22 sheets per month. Also in the Era wan company can decrease 10 sheets per month from 30 sheets per month with the target of 15 sheets per month.

In conclusion, a new form creates more trust of working system in the company. Moreover, it helps the company to manage the working system. Before the improvement it takes time around 7 minutes per session with the target of 4 minutes per sheet, but after improvement it takes time around 2 minutes per sheet.

Keyword: 5S method / Manage documentation system / Increase working ability / Reduce the time

หัวข้อ	การปรับปรุงมาตรฐานกระบวนการเปิด ใบสั่งขาย
	กรณีศึกษา บริษัท เอสที คอนโทรล จำกัด
ผู้เขียน	นางสาว จิตรกานต์ สายฟ้า
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ก้องเกียรติ วีระอาชากุล
คณะ	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรม
พนักงานที่ปรึกษา	นาย พงศกรพัฒน์ บัวผันทรัพย์

บทสรุป

ในรายงานการศึกษานี้ ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในแผนก ควบคุมไฟฟ้าและระบบสายส่ง ถึงปัญหาด้าน ความสูญเสีย การทำงานซ้ำ ในกระบวนการเปิดใบสั่งขาย ที่เกิดปัญหาความผิดพลาดในการจัดทำเอกสารผิดพลาด และการจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ จึงทำให้สูญเสียเวลาในการทำงาน จึงทำการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและการเก็บข้อมูลนั้นสรุปได้ว่า สามารถแก้ไข กระบวนการให้ดีขึ้นได้จึงได้ทำการแก้ไขปรับปรุงมาตรฐานในการทำงาน ปัญหาดังกล่าว ด้วยหลักการ 5 ส การจัดการโครงสร้างองค์กร ในการแก้ไขแบบฟอร์มใบส่งมอบงาน เพื่อให้ลดความผิดพลาดของเอกสาร มีการใส่ข้อมูลที่ครอบคลุมและชัดเจนไม่ให้เกิดความครมเครือ และจัดการแก้ไขการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ โดยการใช้หลัก 5 ส จัดทำใบบันทึกการจัดเก็บเอกสารและทำโฟลวใหม่ในการเก็บเอกสาร

จากผลดำเนินงานปรับปรุง หลังจากการใช้แบบฟอร์มใหม่พบว่า ปริมาณเอกสาร ที่ถูกตีกลับของโครงการ เดอะชี ลดลงจากเดือนละ 50 แผ่น จากเป้าหมาย 22 แผ่น หลังการปรับปรุง เดือนละ 18 แผ่นและโครงการเฮอร์วัน จากเดือนละ 30 แผ่น ต่อเดือน จากเป้าหมาย 15 แผ่น หลังการปรับปรุง เดือนละ 10 แผ่น แบบฟอร์มใหม่ ทำให้เพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับบริษัทในการทำงาน อีกวัตถุประสงค์จัดทำระบบในการจัดเก็บเอกสาร เพื่อให้การทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ก่อนหน้านี้ ใช้เวลา เฉลี่ย 7 นาทีต่อ 1 ครั้ง ตั้งเป้าหมาย 4 นาทีต่อแผ่น ผลหลังการปรับการปรุงเหลือ 2 นาที ต่อแผ่น

คำสำคัญ : หลักการ 5 ส / จัดการระบบเอกสาร / เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน / ลดเวลา

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาและการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในครั้งนี้ผู้จัดทำขอขอบพระคุณ บริษัท เอส ที คอนโทรล จำกัด ที่ได้ให้โอกาสในการเข้าไปศึกษาและปฏิบัติงานซึ่งทำให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์มากมาย ผู้จัดทำขอขอบคุณ อาจารย์ ก้องเกียรติ วีระอาชากุล เป็นอย่างสูงที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานและการทำรายงานฉบับนี้ตลอดจนการให้คำแนะนำการช่วยเหลือแก้ไข รายงานให้สมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณ ศิริ ประกฤตพิงส์ ผู้จัดการ คุณ พงศกรพัฒน์ บัวพันธ์ทรัพย์ หัวหน้าแผนก และคุณ อัญชลี คงปราง พนักงานที่ปรึกษา คุณ ชาณณรงค์ ปัญญาไวย์ ที่ให้โอกาสไปสหกิจศึกษา ต้องขอขอบพระคุณสำหรับความช่วยเหลือ ต่างๆที่ทำให้ การทำงานครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ บิดา มารดาและเพื่อน พี่น้องสถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น ที่คอยให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจให้ผู้จัดทำตลอดระยะเวลาสหกิจในครั้งนี้

จิตรกานต์ สายฟ้า
ผู้จัดทำโครงการ

TNI

THAI - JAPANESE INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

หน้า

บทสรุป.....	ก
Summary.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฉ
บทที่	
1.บทนำ	1
1.1 สภาวะความเป็นมาแนวทางเหตุผลและปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน	3
1.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 แผนงาน และระยะเวลาการดำเนินงาน.....	4
2.ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	5
2.1 หลักการพื้นฐาน	5
2.1.1 ทฤษฎีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	5

2.1.2 กระบวนการตัดสินใจ (Process of decision making).....	9
2.1.3 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Analysis).....	10
2.1.4 ทฤษฎี การระดมสมอง (Brainstorming)	11
2.1.5 หลักการ 5 ส	12
2.1.6 การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	14
2.1.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
2.2 บทสรุป.....	17
3.แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน	18
3.1 แผนงานปฏิบัติงาน.....	18
3.2 รายละเอียดโครงการ	19
3.2.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	19
3.2.2 สร้างเครื่องมือในการใช้งาน	19
3.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงานหรือโครงการ	20
3.3.1 ศึกษาสภาพปัจจุบันของการเปิด Sale order.....	20
3.3.2 เก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
3.3.3 วิเคราะห์ปัญหาที่พบ	22
3.3.4 แนวทางการแก้ไขปัญหา.....	23
3.3.5 ดำเนินการปรับปรุง	24
4.ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่าง ๆ	38
4.1 ผลการดำเนินงาน	38

4.2 ผลการวิเคราะห์	38
4.3 วิจารณ์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์ และจุดมุ่งหมายการปฏิบัติงาน	39
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ	42
5.1 สรุปผลการดำเนินงาน	42
5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา	44
5.3 ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน	44
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	47
ก. ประวัติโดยย่อของสถานประกอบการที่สหกิจศึกษา	48
ข. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงาน	53
ประวัติผู้วิจัย	57



TNI

THAI - NICHII INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ตารางแผนการดำเนินงาน	4
3.1 แผนงานขั้นตอนการปฏิบัติโครงการ	18
3.2 แสดงจำนวน ความผิดพลาดในการทำเอกสาร	20
3.3 ตารางแสดง เวลาในการค้นหาเอกสาร	20
3.4 ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขเอกสารถูกตีกลับและทฤษฎี	24
3.5 การเก็บข้อมูลจากการสอบถามพนักงานในแผนก	27
3.6 การเก็บข้อมูลการประเมินการตัดสินใจ	28
3.7 รายละเอียดในแบบฟอร์ม	30
3.8 รายละเอียดในแบบฟอร์ม (ต่อ)	32
3.9 ขั้นตอนในการดำเนินงาน	33



TNI

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	จำนวนเอกสารที่ถูกตีกลับของแต่ละโครงการ	1
1.2	เวลาในการค้นหาเอกสาร โครงการ The Zea	2
2.1	โครงสร้างของระบบเอกสารในองค์กร	6
3.1	กระบวนการทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับการเปิด เอกสาร Sale order	21
3.2	การวิเคราะห์ปัญหาและมาตรการตอบโต้	22
3.3	ใบส่งมอบงานที่บริษัทใช้	23
3.4	แสดงจำนวนเอกสาร ที่เก็บรวมกันไม่ได้แยกประเภท	24
3.5	แบบฟอร์ม ส่งมอบงานอันเก่า	25
3.6	แบบสอบถามต้องการ ในการทำแบบฟอร์ม	26
3.7	สรุปข้อมูลจากแบบ สอบถาม	28
3.8	แบบฟอร์ม หลังจากปรับปรุง	29
3.9	แบบฟอร์ม หลังจากปรับปรุง (ต่อ)	31
3.10	การจัดเก็บเอกสารก่อน ปรับปรุง	33
3.11	เอกสารวางบิลโครงการ	34
3.12	ใบปะหน้าที่ใช้ในงาน	35
3.13	ภาพกระบวนการทำงาน ก่อนปรับปรุง	36

สารบัญรูป(ต่อ)

รูปที่		หน้า
3.14	การประเมิน ความพึงพอใจ ในการทำงาน	37
4.1	ใบส่งมอบงาน โครงการ เดอะ ซี ก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง	39
4.2	ก่อนการปรับปรุงทั้ง 2 โครงการ และการตั้งเป้าหมาย	40
4.3	หลังการปรับปรุงทั้ง 2 โครงการ และการตั้งเป้าหมาย	40
4.4	การเก็บเอกสาร ก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง	40
4.5	หลังการปรับปรุง และการตั้งเป้าหมาย	40
5.1	เปรียบเทียบความผิดพลาดในติ๊กลับเอกสารก่อนและหลังปรับปรุง	42
5.2	เปรียบเทียบความผิดพลาดในติ๊กลับเอกสารก่อนและหลังปรับปรุง	41
5.3	การเปรียบเทียบเวลาก่อนและหลังการปรับปรุง	41

TNI

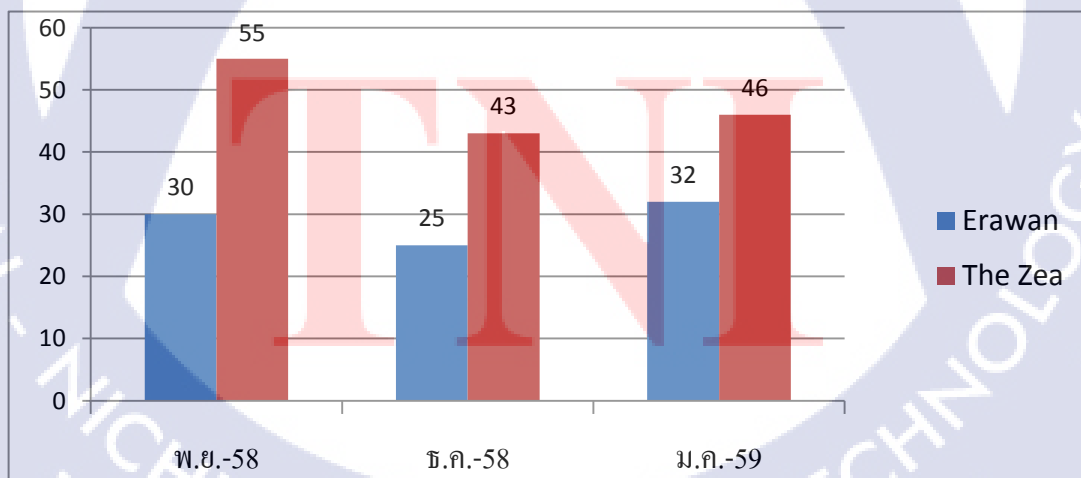
บทที่ 1

บทนำ

1.1 สถานะความเป็นมาแนวทางเหตุผลและปัญหา

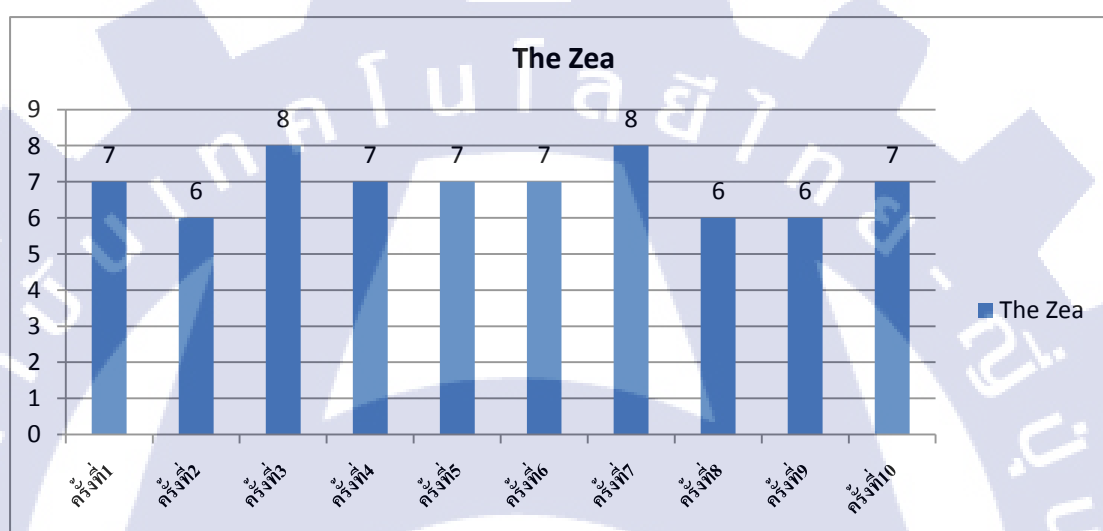
ปัจจุบันบริษัท เอสทีคอนโทรล จำกัด เป็นบริษัทเป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ไฟฟ้า แบรนต์ฟู้จิลีเกิ้ลทริกซ์ การทำงานในแผนก Power System ได้แบ่งการทำงานเป็น 2 ส่วน งานขายและงาน Project เอกสารจะแบ่งแยกเป็น 2 ชุด

ปัจจุบันมีปัญหาที่เกิดจากกระบวนการ ในการ เปิด Sale order ของงานโครงการคือไม่สามารถวางบิลได้ เพราะว่า เอกสารส่งมอบงานมีปัญหา เนื่องจากเอกสาร ในการส่งมอบงานไม่เรียบร้อย ข้อมูลไม่ครบ และ เอกสารเกิดการทำเอกสาร ผิดพลาด บ่อยครั้ง ทำให้ วิศวกรหน้างานไม่เซ็นตรวจงาน และเอกสารส่งมอบงาน ส่งมาให้แผนกบัญชีล่าช้า และ เอกสารส่งมอบงาน พนักงานแต่ละไซต์งาน จะทำขึ้นมาเองในรูปแบบ ของตนเองทำให้ตรวจสอบความถูกต้องยาก ไม่มี แบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถใช้ร่วมกันได้ทุกไซต์งาน



รูปที่ 1-1 จำนวนเอกสารที่ถูกตีกลับของแต่ละโครงการ

และอีกหนึ่งปัญหา เอกสารการวางบิล ไม่มีการบันทึก ว่าทางบริษัท นั้นรับเงินจากผู้จ้าง มาแล้วกี่ครั้ง ทำให้ยากต่อการตรวจสอบ และการ รับเช็ค ไม่มีการลงบันทึกว่าจะต้อง ไปรับเช็ควัน ไหนทำให้บางครั้งไปรับเช็คผิดวันทำ ให้ไม่สามารถได้เงิน มาจ่ายให้กับ ชัฟฟพลายเออร์ ได้ตรง เวลาทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน ดังนั้น จึงมีปัญหากเกี่ยวกับการจัดการระบบ การจัดเก็บเอกสารวาง บิล และการติดตามเอกสาร อับเขตสถานะของเอกสาร



รูปที่ 1-2 เวลาในการค้นหาเอกสาร โครงการ The Zea

จากรูปที่ 1-2 เป็นเวลาในการค้นหาเอกสาร ที่ ทำให้ช้า ดังนั้นจึงจึงทำการปรับปรุง กระบวนการในการทำงาน เพื่อให้เวลาลดลงและการทำงานสะดวกมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การจัดทำโครงการสหกิจศึกษาครั้งนี้ได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ดังนี้

1.2.1 จัดทำแบบฟอร์ม ในการส่งมอบงาน

1.2.2 จัดทำมาตรฐานการจัดเก็บเอกสาร ใบวางบิลและใบเสร็จ

1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

การศึกษาโครงการสหกิจศึกษาครั้งนี้จัดแบ่งขอบเขตของการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาปัญหา ในกระบวนการ เปิด Sale order ในแผนก Power system

ขอบเขตด้านเวลา

วันจันทร์ที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึง วันศุกร์ ที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559

1.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน

1.4.1 ศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นปัจจุบันใน แผนก Power system กระบวนการเปิด Sale Order โดยสังเกต วิธีการทำงานของพนักงาน และสอบถามพนักงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น และทำการจดบันทึก สรุปปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมหาสาเหตุของปัญหา

1.4.2 ศึกษางานวิจัย และทฤษฎีหลักการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการแก้ไขปัญหา เอกสารถูกตีกลับ เพื่อนำมาพิจารณาแนวทางการแก้ไข

1.4.3 เก็บรวบรวมข้อมูลของปัญหาที่เกิดขึ้น จำนวนเอกสารที่ถูกตีคืน ปริมาณต่อครั้ง และ เก็บข้อมูล เวลาในการค้นหาเอกสาร จำนวนต่อครั้ง วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

1.4.4 วางแผนการดำเนินการแก้ไขและดำเนินการปรับปรุง

1.4.5 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานก่อน และหลังปรับปรุง

1.4.6 สรุปผลการดำเนินงาน



บทที่ 2

หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 หลักการพื้นฐาน

การดำเนินโครงการสหกิจศึกษาครั้งนี้ผู้จัดทำ ได้ศึกษาเอกสารหลักการพื้นฐาน และเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นข้อมูลหลักฐานในการวิเคราะห์ให้สอดคล้องกับ ตัวโครงการที่จะดำเนินงาน และได้นำ เสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1.1 การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- 2.1.2 ทฤษฎีการตัดสินใจ
- 2.1.3 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2.1.4 ทฤษฎี การระดมสมอง Brainstorming
- 2.1.5 3 ส สะสาง สะดวก สร้างสุขนิสัย
- 2.1.6 การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
- 2.1.7 บทวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ทฤษฎีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

เสถียร คามิศักดิ์ (2553)คู่มือการปฏิบัติงาน เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของกระบวนการ ที่ระบุถึง ขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ขององค์กรและวิธควบคุมกระบวนการนั้น จัดทำขึ้น สำหรับลักษณะงานที่ซับซ้อน มีหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับคนหลายคน และสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน การจัดทำคู่มือมีการ ปฏิบัติงานทำให้ได้งานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน แต่ละหน่วยงานรู้งานซึ่งกันและกัน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้ อย่างถูกต้องและรวดเร็วเมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน

ลดข้อผิดพลาดจาก การทำงานที่ไม่เป็นระบบ ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงาน ฯลฯ ซึ่งในการจัดทำ ผู้ทำจะต้องมีทักษะในด้านการวิเคราะห์การสื่อสาร ออกแบบ และการประเมินผล

เอกสาร คือ สิ่งหรือสื่อที่ใช้อธิบายถึงทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงาน โดยอาจจะอยู่ใน ลักษณะต่าง ๆ เช่น ระเบียบปฏิบัติคู่มือการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน รูปภาพ แบบฟอร์ม เป็นต้น

การจัดทำเอกสาร คือ การกำหนดแนวทาง ขั้นตอน หรือวิธีการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้ในการ ติดต่อสื่อสารหรือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

2.1.1.1 โครงสร้างของระบบเอกสารในองค์กร



รูปที่ 2-1 โครงสร้างของระบบเอกสารในองค์กร

ระดับที่ 1: คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ระบุรายละเอียดขององค์กร และนโยบาย วิสัยทัศน์ภารกิจ ขององค์กรประกอบด้วย กระบวนการต่างๆที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรอ้างอิงถึงระเบียบปฏิบัติที่สนับสนุน นโยบายขององค์กรและกระบวนการ อธิบายปฏิสัมพันธ์ของแต่ละกระบวนการภายในองค์กร

โครงสร้างของกลุ่มคุณภาพ ประกอบด้วย

- 1) องค์กร ประวัติองค์กร
- 2) โครงสร้างองค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบ
- 3) นโยบายขององค์กร (นโยบาย วิสัยทัศน์ภารกิจ)
- 4) ผังกระบวนการภายในองค์กร
- 5) รายละเอียดของแต่ละกระบวนการโดยสังเขป

ประโยชน์ของกลุ่มคุณภาพ เป็นแนวทางให้กับเจ้าหน้าที่ทราบถึงนโยบาย วิสัยทัศน์ภารกิจขององค์กรใช้อธิบายจุดประสงค์และโครงสร้างองค์กร สร้างความประทับใจให้แก่บุคคลทั่วไป ให้ความมั่นใจมากขึ้นใช้อธิบายรายละเอียดของกระบวนการ เป็นพื้นฐานสำหรับผู้บริหารใช้ในการทบทวนและตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพภายใน

ระดับที่ 2: ระเบียบปฏิบัติ / คู่มือการปฏิบัติงาน (Procedure / Work Manual)

เอกสารที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ที่กำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (Job description) มีคำอธิบายงานที่ปฏิบัติ ประวัติความเป็นมา มีแผนกลยุทธ์การปฏิบัติกำหนดตัวชี้วัด การประเมินผล ซึ่งในแต่ละบท/เรื่อง/หัว ข้อ ต้องมีความคิดหลัก วัตถุประสงค์ และเนื้อหาสาระที่มีความสมบูรณ์มีรายละเอียดครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละเรื่อง มีกฎ ระเบียบ พระราชบัญญัติ หนังสือเวียน มติต่าง ๆ เอกสารที่เกี่ยวข้อง หลักเกณฑ์และวิชาการเทคนิคหรือแนวทางใน การปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ต้องใช้ประกอบ การปฏิบัติงานมาแล้วและต้องจัดทำเป็นรูปเล่ม (เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของกระบวนการ

ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ขององค์กรและวิธีควบคุมกระบวนการนั้น มักจัดทำขึ้นสำหรับลักษณะงานที่ซับซ้อน มีหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับคนหลายคนสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำระเบียบปฏิบัติ/คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลังผู้ปฏิบัติงานทราบว่า

ควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใครเพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ภารกิจ และ เป้าหมายขององค์กรเพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอนเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมใช้เป็น เอกสารอ้างอิงในการทำงานใช้เป็นสื่อในการประสานงาน

ประโยชน์ของการจัดทำระเบียบปฏิบัติ/คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็น มาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนหลังผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบช่วยลดเวลาการสอนงาน

ระดับที่ 3: วิธีปฏิบัติงาน/วิธีการทำงาน (Work Instruction)

จะมีรายละเอียดวิธีการทำงานเฉพาะ หรือแต่ละขั้นตอนย่อยขอกระบวนการ เป็น ข้อมูลเฉพาะ คำแนะนำในการทำงานและรวมทั้งวิธีที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติงานโดยละเอียด การจัดทำเอกสารวิธีปฏิบัติงานมีลักษณะดังนี้

- 1) มีการระบุถึงวัตถุประสงค์
- 2) ไม่มีโครงสร้างที่ชัดเจน เขียนได้หลายลักษณะตามความเหมาะสมของงาน - ควรเขียนให้ เข้าใจง่าย มีความยืดหยุ่นและรัดกุม
- 3) ใช้คำศัพท์ให้เหมาะสมกับผู้ใช้งานเอกสาร
- 4) อาจเป็นข้อความ Flow chart รูปภาพ รูปการ์ตูน หรือวิดีโอ

ประโยชน์ของเอกสารวิธีปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานทราบรายละเอียดและทำงานได้อย่างถูกต้อง ทราบถึงตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ทราบถึงเทคนิควิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ระดับที่ 4: แบบฟอร์ม บันทึกและเอกสารสนับสนุน

เป็นเอกสารที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้งานนั้นๆ มีความสมบูรณ์แบบฟอร์ม (Forms) ใช้สำหรับ ลงบันทึกผลการทำงานและผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงาน บันทึก (Record) จะถูกเก็บไว้สำหรับการเรียก ออกมาใช้และควรมีการควบคุมตามกระบวนการ ควบคุมบันทึก เอกสารสนับสนุน (Support document) เอกสารที่ใช้อ้างอิงหรืออธิบายรายละเอียดในการทำงานใน รูปแบบที่องค์กรมีใช้ อยู่ เช่น พระราชบัญญัติพระราชกำหนด กฎหมาย หนังสือชี้แจง มาตรฐานต่าง ๆ เป็นต้น

ประโยชน์ของแบบฟอร์มและเอกสารสนับสนุน

- 1) ช่วยให้การดำเนินงานนั้นๆ มีความสมบูรณ์ครบถ้วน
- 2) เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
- 3) ช่วยให้ไม่ทำงานผิดขั้นตอน
- 4) ช่วยป้องกันอุบัติเหตุ ทำงานได้อย่างปลอดภัย

2.1.2 กระบวนการตัดสินใจ (Process of decision making)

กุลชลี ไชยน์ตา (2539) กระบวนการตัดสินใจ (Process of decision making) หมายถึง การกำหนดขั้นตอนของการตัดสินใจตั้งแต่ขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย การตัดสินใจโดยมีลำดับขั้นของกระบวนการ ดังกล่าว เป็นการตัดสินใจโดยใช้หลักเหตุผลและมีกฎเกณฑ์ ซึ่งเป็นการตัดสินใจโดยใช้ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์เป็นเครื่องมือช่วยในการหาข้อสรุปเพื่อการตัดสินใจ ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจมีอยู่หลายรูปแบบ แล้วแต่ความคิดเห็นของนักวิชาการ พลันเกต และแอ็ดเนอร์ ได้เสนอลำดับขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา (Define the problem) เป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะการระบุปัญหาได้ถูกต้องหรือไม่ ย่อมมีผลต่อการดำเนินการในขั้นต่อไปของกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการตัดสินใจด้วย

ขั้นที่ 2 การระบุข้อจำกัดของปัจจัย (Identify limiting factors) เมื่อสามารถระบุปัญหาได้ถูกต้องแล้ว ผู้บริหารควรพิจารณาถึงข้อจำกัดต่างๆ ขององค์การ โดยพิจารณาจากทรัพยากรซึ่งเป็นองค์ประกอบของกระบวนการผลิต ได้แก่ กำลังคน เงินทุน เครื่องจักร สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ รวมทั้งเวลาซึ่งมักเป็นปัจจัยจำกัดที่พบอยู่เสมอ การรู้ถึงข้อจำกัดหรือเงื่อนไขที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ จะช่วยให้ผู้บริหารกำหนดขอบเขตในการพัฒนาทางเลือกให้แคบลงได้ ตัวอย่างเช่น ถ้ามีเงื่อนไขว่าต้องส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าภายในเวลา 1 เดือน ทางเลือกของการแก้ไขปัญหาการผลิตสินค้าไม่เพียงพอที่มีระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 1 เดือน ก็ควรถูกตัดทิ้งไป

ขั้นที่ 3 การพัฒนาทางเลือก (Develop potential alternatives) ขั้นตอนต่อไป ผู้บริหารควรทำการพัฒนาทางเลือกต่างๆ ขึ้นมา ซึ่งทางเลือกเหล่านั้นควรเป็นทางเลือกที่มีศักยภาพและมีความเป็นไปได้ ในการแก้ปัญหาให้น้อยลงหรือให้ประโยชน์สูงสุด

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ทางเลือก (Analyze the alternatives) เมื่อผู้บริหารได้ทำการพัฒนาทางเลือกต่างๆ โดยจะนำเอาข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือกมาเปรียบเทียบกันอย่างรอบคอบ ทางเลือกบางทางเลือกที่อยู่ภายใต้ข้อจำกัดขององค์การก็อาจทำให้เกิดผลต่อเนื่องที่ไม่พึงประสงค์ตามมา เช่น ทางเลือกหนึ่ง ของการเพิ่มผลผลิต ได้แก่ การลงทุนติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะช่วยให้แก้ปัญหาได้ แต่อาจมีปัญหากับการลดลงของขวัญกำลังใจของพนักงานในระยะต่อมา เป็นต้น

ขั้นที่ 5 การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (Select the best alternative) เมื่อผู้บริหารได้ทำการ วิเคราะห์และประเมินทางเลือกต่างๆ แล้ว ผู้บริหารควรเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือกอีกครั้งหนึ่ง เพื่อพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดเพียงทางเดียว ทางเลือกที่ดีที่สุดควรมีผลเสียต่อเนื่องในภายหลังน้อยที่สุด และให้ผลประโยชน์มากที่สุด แต่บางครั้งผู้บริหารอาจตัดสินใจเลือกทางเลือกแบบประนีประนอมโดยพิจารณาองค์ประกอบที่ดีที่สุดของแต่ละทางเลือก

ขั้นที่ 6 การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ (Implement the decision) เมื่อผู้บริหารได้ทางเลือกที่ดีที่สุดแล้ว ก็ควรมีการนำผลการตัดสินใจนั้นไปปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรกำหนดโปรแกรมของการตัดสินใจ โดยระบุถึงตารางเวลาการดำเนินงาน งบประมาณ และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ควรมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน และจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารช่วยให้การตัดสินใจเป็นที่ยอมรับ นอกจากนี้ผู้บริหารควรกำหนดระเบียบวิธี กฎ และนโยบาย ซึ่งมีส่วนสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 7 การสร้างระบบควบคุมและประเมินผล (Establish a control and evaluation system) ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจ ได้แก่ การสร้างระบบการควบคุมและการประเมินผล ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ข้อมูลย้อนกลับจะช่วยให้ผู้บริหารแก้ปัญหาหรือทำการตัดสินใจใหม่ได้โดยได้ผลลัพธ์ของการปฏิบัติที่ดีที่สุด

2.1.3 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Analysis)

นายคุณภาพ (2009) นิยามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง บุคคล ชุมชน หรือองค์การที่ให้ความสนใจต่อผลการดำเนินการและกิจกรรมขององค์การ แผนงาน ซึ่งผลการดำเนินงานขององค์การและแผนงานนั้นสามารถส่งผลกระทบและผลลบท่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ลูกค้า ผู้ส่งมอบ ผู้ถือหุ้นผู้แทนจำหน่าย ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ ตัวแทนผู้บริโภค สื่อสารมวลชน หรือองค์การมูลนิธิที่ไม่แสวงหาผลกำไร (NGOs) สามารถแบ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น 3 กลุ่ม ได้ดังนี้ คือ

1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (key stakeholders) คือ ผู้ซึ่งสามารถมีอิทธิพลที่สำคัญ หรือมีความสำคัญต่อความสำเร็จของกิจกรรม เช่น ลูกค้า ผู้ส่งมอบ มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญต่อการผลิต และหรือการบริการตลอดจนการปรับปรุง

2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขั้นพื้นฐาน (primary stakeholders) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ผู้ซึ่งได้รับผลกระทบจากกิจกรรม ซึ่งอาจจะได้รับผลกระทบทางบวกหรือทางลบได้ โดยทั่วไปจะเป็นองค์การที่เป็นส่วนหนึ่งในห่วงโซ่อุปทาน (supply chain) เช่นผู้บริโภค (consumer) ตัวแทนทางการค้า (dealer) ผู้ผลิตในขั้นต้น (primary production) จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงราคาขาย การปรับเปลี่ยนนโยบายทางการค้าทั้งการจัดซื้อและการขาย เป็นต้น

3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขั้นรอง (secondary stakeholders) คือ ทุกหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากการดำเนินงานขององค์การซึ่งไม่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อองค์การโดยตรง เช่น กิจกรรมบางประเภทที่เป็นที่เฝ้าติดตามจากหน่วยงานภายนอก เช่น กิจกรรมโรงพยาบาล องค์การสื่อสารมวลชนจะให้ความสนใจต่อคุณภาพการรักษาพยาบาล การบริการตามระบบที่เป็นมาตรฐาน การป้องกันความเสี่ยง เป็นต้น หรือกิจกรรมการค้าสินค้าโภคภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ เช่น อาหาร น้ำมัน ยารักษาโรค องค์การภายนอกย่อมให้ความสนใจต่อการกำกับดูแลกิจกรรมขององค์การ เช่น การโฆษณาเกินจริง คุณภาพและความปลอดภัยของการใช้ผลิตภัณฑ์ การควบคุมด้านกลไกราคาที่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค กิจกรรมขององค์การเหล่านี้จึงจำเป็นต้องมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี (good governance) กิจการการดำเนินงานและการปรับปรุงขององค์การเป็นที่สนใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกิจกรรมการดำเนินงานและนโยบายขององค์การสามารถยังประโยชน์ หรือผลลบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง การปรับปรุง

2.1.4 ทฤษฎี การระดมสมอง (Brainstorming)

เอกวินิต พรหมรักษา (2550) กล่าวว่า การระดมสมองให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา โดยไม่มีการประเมินว่าความคิดเห็นของใครว่าดีหรือไม่ดี ความคิดเห็นของทุกคนจะถูกรวบรวม และนำเสนอให้สมาชิกทุกคนได้ทราบ พร้อมทั้งสนับสนุนให้สมาชิกเสนอความคิดเห็นต่อเดิมหรือเสริมของกันและกันได้ ส่งเสริมการสร้างสรรคความคิดเห็นและบรรยากาศของการยอมรับสำหรับความคิดเห็นทุกชนิด การระดมสมองเป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างความสำเร็จ Brainstorming เป็นกระบวนการที่ใช้เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ปัญหา หรือข้อเสนอแนะจำนวนมากในเวลาที่รวดเร็ว อย่างเป็นแบบแผน และเป็นวิธีการที่ดีในการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วม

แนวคิดการระดมสมอง มาจากคำในภาษาอังกฤษ คือ Brain Storming คำแรก คือ Brain หมายถึงสมอง ส่วนคำหลัง Storming หมายถึงพายุที่โหมกระหน่ำ แนวคิดแปลตรงๆ ก็คงหมายถึง การมุ่งใช้พลังความสามารถทางการคิดของสมองของมวลสมาชิกในกลุ่ม เพื่อคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป เครื่องมือนี้คือ การปรับแนวความคิดร่วมกันระหว่างสมาชิก เพื่อเป็นแนวทางนำไปสู่การแก้ปัญหา เปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น องค์ประกอบ Brainstorming

1. กำหนดปัญหา
2. แบ่งกลุ่ม และอาจเลือกประธานหรือเลขา เพื่อช่วยในการอภิปรายและบันทึกผล
3. สมาชิกทุกคนในกลุ่มช่วยกันคิดหาคำตอบหรือทางเลือกสำหรับปัญหาที่กำหนดให้มากที่สุด ภายในเวลาที่กำหนด โดยปัญหาของแต่ละกลุ่มอาจเป็นปัญหาเดียวกันหรือต่างกันก็ได้
4. คัดเลือกทางเลือกที่น่าจะเป็นไปได้ หรือเหมาะสมที่สุด
5. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลงานของตน
6. อภิปรายและสรุปผล

เครื่องมือการBrain Stormingคือการร่วมกันออกความคิด แสวงหาทางเลือกในการตัดสินใจ และใช้ในการวางแผน ในภาษาไทยไว้เรียกว่า การระดมสมอง กับ การระดมความคิดปัจจุบัน พบว่ามีการพยายามใช้คำว่า การระดมความรู้และประสบการณ์ เพื่อ แสวงหาความคิดต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้ได้มากที่สุดภายในเวลาที่กำหนด

ข้อดีและข้อเสีย

ข้อดี. มีกระบวนการแก้ปัญหาและมีคุณค่ามากที่จะใช้เพื่อแก้ปัญหา ก่อให้เกิดแรงจูงใจสูง และฝึกการยอมรับความเห็นที่แตกต่างกัน ได้คำตอบหรือทางเลือกได้มาก ภายในเวลาอันสั้น ส่งเสริมการร่วมมือกัน ประหยัดค่าใช้จ่ายและการจัดหาสื่อเพิ่มเติมอื่นๆ

ข้อเสีย/ข้อจำกัด. ประเมินผลแต่ละคนได้ยาก อาจมีส่วนน้อยเพียงไม่กี่คนครอบครองการอภิปรายส่วนใหญ่มักพบในการประชุมระดับชาติ

2.1.5 หลักการ 5ส.

ฝ่ายวินิจัยและให้คำปรึกษาด้านประกอบการสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) (2545) ได้อธิบายไว้ดังนี้ 5ส เป็นกิจกรรมปรับปรุงการทำงานของพนักงานด้วยตนเองอย่างหนึ่งได้แก่ การดำเนิน การตามหลักการ “สะอาด สะดวก สะอาด สุขลักษณะและสร้างนิสัย” ในสถานที่ทำงานของ

ตนเองทำให้บริษัทมีพนักงานที่มีระเบียบวินัยจากจิตสำนึก ของเขาเอง ทำให้สถานที่ทำงานสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีความปลอดภัย ลดความสูญเปล่าในการทำงาน คุณภาพของงานและคุณภาพสินค้าดีขึ้น

2.5.5.1 องค์ประกอบของ 5ส

กิจกรรม 5ส นั้น ส.ทุกตัวจะถูกกำหนดคำนิยามไว้เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้องดังนี้

ส1 : สะสาง คือการแยกของที่จำเป็นออกจากของที่ไม่จำเป็นและจัดของที่ไม่จำเป็นออกไปโดยกำหนดขั้นตอนไว้ 3 ขั้นตอนประกอบด้วย

- 1) สำรวจ
- 2) แยก
- 3) จัด

ส2: สะดวก คือการจัดวางหรือจัดเก็บสิ่งของต่างๆในสถานที่ทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อความ สะดวกปลอดภัยและคงไว้ซึ่งคุณภาพประสิทธิภาพในการทำงานโดยกำหนดขั้นตอน 4 ขั้นตอนประกอบด้วย

- 1) กำหนดของที่จำเป็น
- 2) แบ่งหมวดหมู่
- 3) จัดเก็บให้เป็นระบบมีระเบียบ
- 4) บ่อยอยู่ใกล้สั้นๆ ให้อยู่ไกล

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

- 1) กำหนดพื้นที่รับผิดชอบ
- 2) จัดตั้งเหตุของความสกปรก
- 3) ทำความสะอาดแม้แต่จุดเล็กๆ
- 4) ปัด กวาด เช็ด ถู พื้นให้สะอาด

ส4 : สร้างมาตรฐาน คือการรักษามาตรฐานของความเป็นระเบียบเรียบร้อยให้คงอยู่ตลอดไป

- 1) ไม่มีสิ่งของไม่จำเป็นอยู่ในพื้นที่
- 2) ไม่มีสภาพกรงรัง
- 3) ไม่มีสิ่งสกปรกตกค้าง

ส5 : สร้างนิสัย คือการสร้างนิสัยในการมีจิตสำนึก ทักษะที่ดีในการปฏิบัติงานตามระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัดรวมทั้ง อบรมให้พนักงานรู้จักค้นคว้า และปรับปรุงสถานที่ทำงาน

- 1) Visual Control
- 2) วัดประสิทธิภาพการทำ 5ส
- 3) ประกวดค่าขวัญ 5ส
- 4) เปรียบเทียบภาพก่อนทำ-หลังทำ 5ส

ประโยชน์ของ 5ส

5ส มีคุณค่าในการพัฒนาคนให้ปฏิบัติกิจกรรมจนเกิดเป็นนิสัยที่ดีมีวินัย อันเป็นรากฐานของระบบคุณภาพเพราะเป็นกิจกรรมที่ฝึกให้ทุกคนร่วมกันคิด ร่วมกันทำเป็นทีม ค่อยเป็นค่อยไปไม่ยุ่งยาก ไม่รู้สึว่าการปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัยเป็นการเพิ่มขึ้นอีกต่อไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดังต่อไปนี้

- 1) สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี เป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน
- 2) ลดอุบัติเหตุในการทำงาน
- 3) ลดความเสี่ยงในการจัดซื้อวัสดุเกินความจำเป็น
- 4) ลดการสูญหายของวัสดุ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ
- 5) พื้นที่การทำงานเพิ่มขึ้นจากการจัดวัสดุที่เกินความจำเป็นออกไป
- 6) เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น
- 7) สถานที่ทำงานสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า
- 8) พนักงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากขึ้น
- 9) สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของต่อการจัดการของพนักงาน

2.1.6 การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มารยาท โยทองยศ (2551) แบบสอบถาม(Questionnaire) เป็นเครื่องมือวิจัยชนิดหนึ่งที่นิยมใช้กันมากในหมู่นักวิจัย ทั้งนี้เพราะการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเป็นวิธีที่สะดวกและสามารถใช้วัดได้อย่างกว้างขวาง แบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของคำถามเป็นชุดๆ ที่ได้ถูกรวบรวมไว้อย่างมีหลักเกณฑ์และเป็นระบบ เพื่อใช้วัดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการจะวัดจากกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรเป้าหมายให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงทั้งในอดีต ปัจจุบันและการคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต การเก็บข้อมูลด้วย

แบบสอบถามสามารถทำได้ด้วยการสัมภาษณ์หรือให้ผู้ตอบ ตอบด้วยตนเอง การสร้างแบบสอบถาม สำหรับให้ผู้ตอบตอบด้วยตนเอง มีการกล่าวถึงโครงสร้างของแบบสอบถาม ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม และข้อเด่นข้อด้อยของการใช้แบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบตอบด้วยตนเอง เพื่อให้ นักวิจัย หรือผู้ที่สนใจสามารถสร้างแบบสอบถามที่ตรงตาม วัตถุประสงค์ของการวิจัยและเหมาะสมกับกลุ่ม ตัวอย่างหรือประชากรเป้าหมาย อันจะนำมาซึ่งผลการวิจัยที่ความถูกต้องและเชื่อถือได้มากที่สุด ดัง รายละเอียดต่อไปนี้

2.1.6.1 โครงสร้างของแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 2 ส่วนสำคัญ ดังนี้

1. หนังสือแนะนำหรือคำชี้แจง โดยมากมักจะอยู่ส่วนแรกของแบบสอบถาม อาจมีจดหมายนำอยู่ ด้านหน้าพร้อมคำขอบคุณ โดยคำชี้แจงมักจะระบุถึงจุดประสงค์ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามการนำ คำตอบที่ได้ไปใช้ประโยชน์ คำอธิบายลักษณะของแบบสอบถาม วิธีการตอบแบบสอบถาม พร้อมตัวอย่าง พร้อมทั้งจบลงด้วยชื่อและที่อยู่ของผู้วิจัย หรืออาจเพิ่มข้อความที่ระบุว่าผู้วิจัยจะ ไม่นำข้อมูลไปเปิดเผย

- 1) คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว คำตอบที่ได้จะเป็นข้อเท็จจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น คำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น การที่จะถามข้อมูลส่วนตัว อะไรบ้างนั้นขึ้นอยู่กับกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยคิดว่าตัวแปรที่สนใจจะศึกษานั้นมีอะไรบ้างที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว เพื่อที่จะถามเฉพาะข้อมูลส่วนตัวที่จำเป็นในการวิจัยเรื่องนั้นๆ เท่านั้น
- 2) คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะหรือประเด็นที่จะวัด เช่น พฤติกรรม ปรากฏการณ์หรือ ความคิดเห็นของผู้ตอบในเรื่องนั้นๆ เป็นชุดคำถามที่ให้ผู้ตอบบอกถึงพฤติกรรม หรือ ปรากฏการณ์ หรือให้แสดงความคิดเห็นในด้านต่างๆ

2.1.6.2 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม แบบสอบถามอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) คำถามปลายเปิด (Open Ended Question) เป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถ ตอบได้อย่างเต็มที่ คำถามปลายเปิดจะนิยมใช้กันมากในกรณีที่ผู้วิจัยไม่สามารถคาดเดาได้ล่วงหน้า ว่าคำตอบจะเป็นอย่างไร หรือใช้คำถามปลายเปิดในกรณีที่ต้องการได้คำตอบเพื่อนำมาเป็นแนวทาง ในการสร้างคำถามปลายปิด ตัวอย่างคำถามปลายเปิด เช่น ท่านตัดสินใจประกอบอาชีพค้าขาย เพราะ

2) คำถามปลายปิด (Close Ended Question) เป็นคำถามที่ผู้วิจัยมีแนวคำตอบไว้ให้ผู้ตอบ เลือกตอบจากคำตอบที่กำหนดไว้เท่านั้น คำตอบที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ล่วงหน้ามักได้มาจากการทดลอง ใช้คำถามในลักษณะที่เป็นคำถามปลายเปิด แล้วนำมาจัดกลุ่มของคำตอบ หรือได้มาจากการศึกษา ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรือจากแนวความคิดของผู้วิจัยเอง และจากข้อมูลอื่นๆ

2.2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.6.1 ศิริรัตน์ ตรงวัฒนาวุฒิ (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระบบนี้พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการการรับ การส่ง การจัดเก็บ และการสืบค้นข้อมูลเอกสารภายในหน่วยงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อีกทั้งยังช่วยลด ปลอดภัยหาการสื่อสาร การจัดเก็บ การสืบค้น เอกสารสูญหายง่าย และการสืบเปลี่ยนทรัพยากรอย่าง กระจาย พบว่าระบบสามารถช่วยจัดการเอกสารได้ตามความต้องการของผู้ใช้ระบบได้ดี แต่มีจุดที่ สามารถนำไปพัฒนาเพิ่มเติมได้คือ การเอาเทคโนโลยีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารของแต่ละหน่วยงานได้ดีมากขึ้น

ในการดำเนินการพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวม ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ตามลำดับข้างต้น รวมทั้งได้นำหลักการและ แนวคิดต่างๆ ในส่วนของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับเป็นแนวทางมาใช้ในการวิเคราะห์ออกแบบและ พัฒนาระบบ

2.2 บทสรุป

จากที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดนั้นจะเป็นทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำโครงการสหกิจโดยแบ่งออกเป็นสี่ส่วนใหญ่ๆ ที่สำคัญเริ่มต้นจากทฤษฎีวิธีการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานของกระบวนการเปิด ใบสั่งขาย ของบริษัท เอสที คอนโทรล จำกัด โดยเป็นออกเป็นแบบฟอร์ม ในส่วนทฤษฎีวิธีการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานโดยเนื้อหาในส่วนนี้จะระบุถึงวิธีการปฏิบัติงานในการเปิด sale order ของงาน โครงการ ต่อไปเป็นทฤษฎีแบบสอบถามและการระดมสมองจะเป็นการระบุถึงหลักการในการทำแบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเป็นการออกแบบการระดมความคิดเพื่อเป็นการตัดสินใจ

ส่วนการนำทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากบทที่สองไปประยุกต์ใช้ในโครงการสหกิจฉบับนี้ซึ่งจะกล่าวโดยละเอียดในบทที่สามต่อไป

บทที่ 3

แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 แผนงานปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 - 1 แผนงานขั้นตอนการปฏิบัติโครงการ ปรับปรุงมาตรฐานการเปิด Sale order

หัวข้อการปฏิบัติงาน		พ.ย.-58				ธ.ค.-58				ม.ค.-59				ก.พ.-59			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
สหกิจศึกษาจัดทำ โครงการ การปรับปรุง มาตรฐานในกระบวนการ การเปิด Sale Order	1. ขั้นตอนการกำหนดหัวข้อโครงการ	→															
	1.1 ศึกษาสภาพการทำงานปัจจุบันของแผนกจัดซื้อ			→													
	1.2 ระบุหัวข้อปัญหา				→												
	1.3 วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา					→											
	1.4 กำหนดแนวทางการแก้ไขปรับปรุง	→												→			
	2. ขั้นตอนการปรับปรุงมาตรฐานการเปิด Sale Order																
	2.1 ศึกษาข้อมูลปัจจุบัน									→							
	2.2 ออกแบบสำรวจความต้องการ										→						→
	2.3 สรุปผลหลังการสำรวจ																
	3. ผลการดำเนินงานและสรุปผลการดำเนินงาน																
	3.1 ผลการดำเนินงาน										→						
	3.2 สรุปผลการดำเนิน													→			→
	4. บทสรุปและข้อเสนอแนะ																
	4.1 บทสรุป													→			→
	4.2 ข้อเสนอแนะ													→			→

3.2 รายละเอียดโครงการงาน

3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงานในแผนก Power System & Transmission มีดังนี้

- 1) Assistant Sales Manager 1 ท่าน
- 2) Project Engineer 2 ท่าน
- 3) Admin Site (โครงการ The Zea @ Siracha) 1 ท่าน
- 4) Admin Officer 1 ท่าน
- 5) พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ 5 ท่าน

กลุ่มตัวอย่าง เอกสาร ใน กระบวนการเปิด Sale Order มีดังนี้

- 1) ใบส่งมอบงาน
- 2) BOQ
- 3) Payment
- 4) เอกสารวางบิล

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในโครงการงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการทำโครงการงานครั้งนี้ได้แก่

- 1) การประเมินการตัดสินใจ
- 2) การระดมสมอง (Brain Storming)
- 3) แบบสอบถาม (Questionnaire)
- 4) หลักการในการจัดเก็บเอกสาร
- 5) Steak Holder Analysis

3.2.3 การเก็บ รวบรวมข้อมูล

3.2.3.1 ได้จากการ สัมภาษณ์บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ในกิจกรรม และการปฏิบัติงาน ในงานนั้นๆ โดยพนักงานจะใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ในการอธิบาย เพื่อแสดงให้เห็นถึงภาพรวมของรายละเอียดการทำงาน ได้ง่ายขึ้นและชัดเจนยิ่งขึ้น การบันทึกข้อมูล ผู้จัดทำได้ใช้วิธีการ จดบันทึกลงในสมุด เพื่อให้แน่ใจว่า ข้อมูลที่ได้มานั้น มีความครบถ้วนสมบูรณ์

3.2.3.2 การแจกแบบสอบถาม ให้กับพนักงานทั้งหมด ในแผนก Power system เพื่อตรวจสอบความคิดเห็นของพนักงานในการจัดทำแบบฟอร์ม

3.2.3.3 รวบรวมเอกสารจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงานหรือโครงการ

3.3.1 ศึกษาสภาพปัจจุบันของการ เปิด Sale Order

3.3.2 เก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.3 วิเคราะห์ปัญหาที่พบ

3.3.4 แนวทางการแก้ไข้ปัญหา

3.3.5 ดำเนินการปรับปรุง

3.3.1 ศึกษาสภาพปัจจุบัน

3.3.1.1 กรณีเอกสารไม่ผ่านถูกตีกลับ เก็บข้อมูลจำนวนเอกสารที่ทำผิดแต่ละ โครงการ

ตารางที่ 3-2 แสดงจำนวน ความผิดพลาดในการทำเอกสาร

ชื่อโครงการ	พฤศจิกายน	ธันวาคม	มกราคม	รวม
เดอะ ซี	30	25	32	87
เอราวัณ เพาเวอร์	55	43	46	144

ตารางที่ 3-3 ตารางแสดง เวลาในการค้นหาเอกสาร

	ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3	ครั้งที่4	ครั้งที่5	ครั้งที่6	ครั้งที่7	ครั้งที่8	ครั้งที่9	ครั้งที่10
เวลา/ นาที	7	6	8	7	7	7	8	6	6	7



















ตารางที่ 3-7 รายละเอียดในแบบฟอร์ม

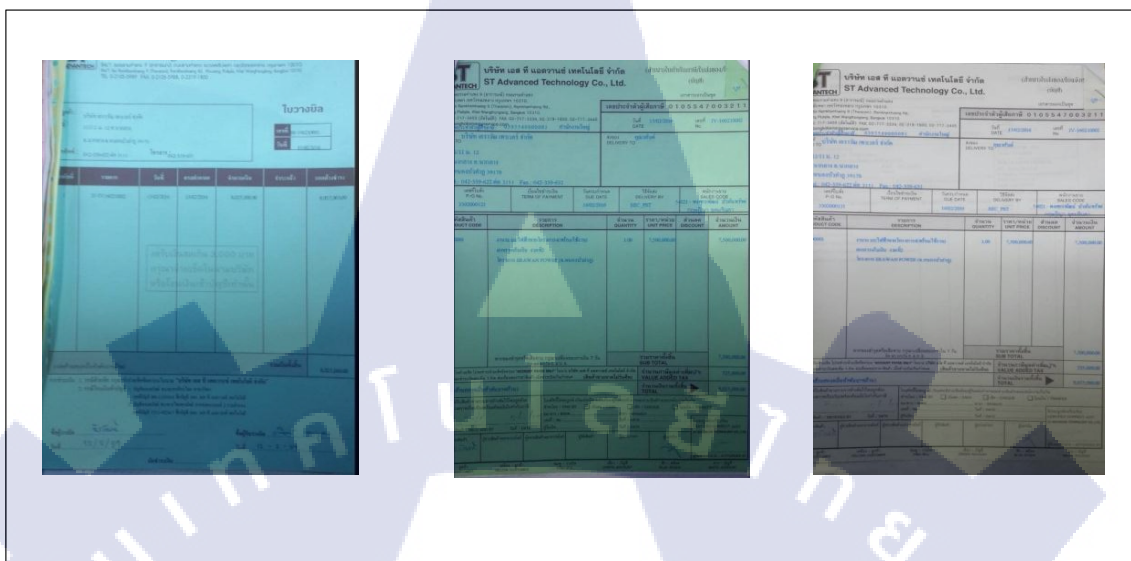
หมายเลข	จุดประสงค์	วิธีการใช้งาน
1. ใ้ส่โด่โก้ ของบริษัท	ทำให้ทราบว่าไ้บงานนี้ไ้เป็น ของ บริษัท	
2. ชื่อไ้บงาน Work Sheet & Progress Report	บ่งบอก ชื่อเรื่องการทำงาน	
3. รายละเอียด โครงการ - วันที่ - ชื่อโครงการ - เรื่อง - รายละเอียด - สิ่งไ้แนบมาด้วย - ผู้จัดทำ	ระบุวันที่ทำงาน เพื่อทราบชื่อ โครงการ ให้ทราบหัวข้อการทำงาน ระบุรายละเอียด รูปภาพประกอบการทำงาน จะได้ระบุ ผู้รับผิดชอบ	ระบุ สถานที่ และจังหวัด รายละเอียด ในการส่ง ใ้รูปภาพ การทำงาน ใ้ชื่อผู้จัดทำ
4. สิ่งของไ้ใช้ในการทำงาน	เพื่อ ทำการสรุปวัสดุอุปกรณ์	ใ้รายละเอียดของไ้ใช้



ตารางที่ 3-8 รายละเอียดในรูปแบบฟอร์ม ต่อ

หมายเลข	จุดประสงค์	วิธีการใช้งาน
5. รายละเอียดหัวข้องาน	ทำให้ทราบว่าจะงานเกี่ยวกับอะไร	
6. การประเมิน - ผลการตรวจสอบ - แผนโครงการ - การทำงาน - ความคืบหน้างาน	งานผ่าน หรือไม่ผ่าน เป็นไปตาม การวางแผน ของโครงการหรือไม่ มีความคืบหน้าหรือไม่	
7. รูปภาพประกอบ	ให้ภาพการทำงานประกอบ	ใส่รูปภาพที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ส่ง
8.ลงชื่อผู้ตรวจสอบ ลงวันที่ตรวจสอบ		





รูปที่ 3-11 เอกสารวางบิลโครงการ

จากรูปที่ 3-11 เป็นเอกสารที่ทางแผนกควรจะมีเก็บบันทึกไว้ เพราะจะมีความสำคัญคือ ก่อนที่จะรับเช็คจะมีการตรวจสอบ จำนวนหน้าเช็คกับยอดวางบิล ว่าตรงกันหรือไม่ ดังนั้น เป็นเอกสาร ที่ใช้เดือน ละ 1 ครั้งแต่ละโครงการ ดังนั้นเราควรจะ มีวิธีในการแก้ไข ปัญหา

3.3.6.2 ออกแบบขั้นตอน การจัดเก็บเอกสาร

ผู้จัดทำได้ทำการศึกษา โครงสร้างระบบเอกสารขององค์กรนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ได้ จัดทำแบบฟอร์มในการบันทึกข้อมูลเพื่อให้พนักงานนำมาใช้งาน กำหนดการกรอกข้อมูลต่าง โดยใช้ หัวข้อที่สำคัญ ที่สามารถดูแล้ว เข้าใจเอกสาร ให้ง่ายต่อการตรวจสอบ สามารถลงบันทึกข้อมูลใน ใบปะหน้าของแฟ้มเอกสาร เป็นการบันทึกเอกสาร บันทึกข้อมูลการเข้าออกของเอกสาร เป็นการชี้แจง เอกสารว่า พนักงานได้ดำเนินการไปแล้วหรือไม่







บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ

หลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขแล้ว จึงได้ทำการดำเนินงานตามแผนของบทที่ 3 ในบทนี้เป็นการกล่าวถึงผลการดำเนินการหลังการปรับปรุง แก้ไขเปรียบเทียบกับผลก่อนปรับปรุงและผลการดำเนินงานสามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ผลการดำเนินงาน

4.1.1 พนักงาน ทุกโครงการใช้แบบฟอร์ม ส่งมอบงาน แบบฟอร์มนี้เหมือนกันทุกโครงการ ทำให้สามารถกรอกข้อมูล ได้อย่างครบถ้วน และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ และ เอกสาร ไม่ถูกตีกลับ เนื่องจาก เอกสารฉบับใหม่นี้ ให้ข้อมูล ที่เพียงพอและ มีความสมบูรณ์ ช้องข้อมูล

4.1.2 หลังจากที่มีการสร้างไฟล์การทำงาน และพนักงานดำเนิน งานตามขั้นตอน ทำให้ การเก็บเอกสารนั้น มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ โดยที่ไม่ต้อง เปิด หาเอกสารทีละฉบับ สามารถดูได้จากใบปะหน้า หากกรายชื่อ ทำให้เกิดความสะดวก ในการค้นหา

4.2 ผลการวิเคราะห์

4.2.1 จากการวิเคราะห์ปัญหาเอกสาร จากการทำแบบฟอร์มใบส่งมอบงาน เป็นมาตรฐานพบว่า พนักงานใช้แบบ ฟอร์มใหม่ในการทำเอกสารส่งมอบงาน ในเหมือนกันในทุกโครงการ ดังนั้นจึงง่ายต่อการตรวจ ความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล และการทำงานเข้าใจตรงกัน ทุกโครงการ หากไม่มี แบบฟอร์ม ในการทำจะทำให้เกิดปัญหา คือ ไม่มีมาตรฐานในการทำงาน เกิดความสับสนในการกรอกข้อมูล ขาดต่อการตรวจสอบความถูกต้องไม่มีแบบแผนในการทำงานทำให้ต้องทำงานซ้ำ





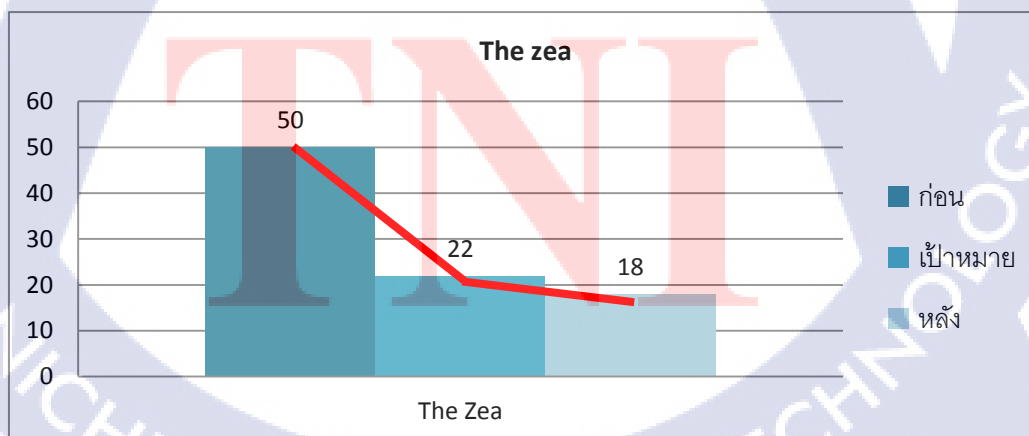
บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินโครงการ

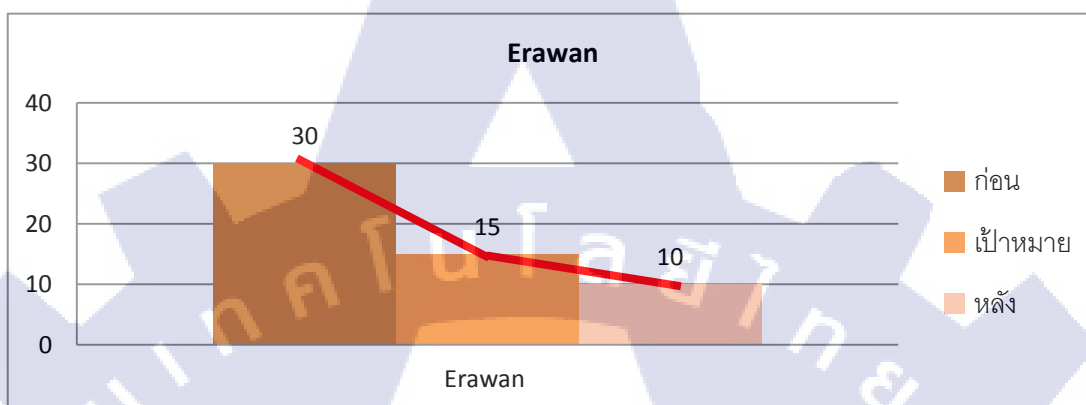
บทสรุปจากการศึกษาการทำงานของกระบวนการเปิดใบสั่งขาย งานโครงการ นั้นสามารถสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นคือ แบบฟอร์มใบส่งมอบงาน นั้นถูกตีกลับ เนื่องจาก เอกสารไม่มีความเรียบร้อย ไม่มีช่องในการกรอกข้อมูล และในแต่ละไชต์งาน มีรูปแบบ ใบส่งมอบงานที่ต่างกันไปทำให้ยากต่อการตรวจสอบความถูกต้อง ทำให้ต้องเสียเวลาทำเอกสารใหม่ จึงได้ทำการวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบฟอร์มให้ดียิ่งขึ้น และอีกหนึ่งปัญหาคือ เมื่อได้วางบิลให้กับมาแล้วไม่มีการจัดเก็บทำให้ไม่สามารถตรวจสอบเอกสารได้ จึงได้ทำการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นและได้นำหลักการต่างๆ มาช่วยปรับปรุงแก้ไขดังกล่าวจึงได้สรุปผลตามวัตถุประสงค์ของบท 1 ได้ดังนี้

5.1.1 จัดทำแบบฟอร์มในการส่งมอบงานเพื่อลดการตีกลับของเอกสารทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกโครงการ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและ สร้างความน่าเชื่อถือในการ ส่งมอบงานในแต่ละโครงการหลังจากการดำเนินงาน พบว่า ปริมาณเอกสาร ที่ถูกตีกลับ ลดลงจากเดือนละ 50 แผ่น ของโครงการเดอะซี จากเป้าหมาย 22 แผ่น หลังการปรับปรุง เดือนละ 18 แผ่น ดังรูปที่ 5.1



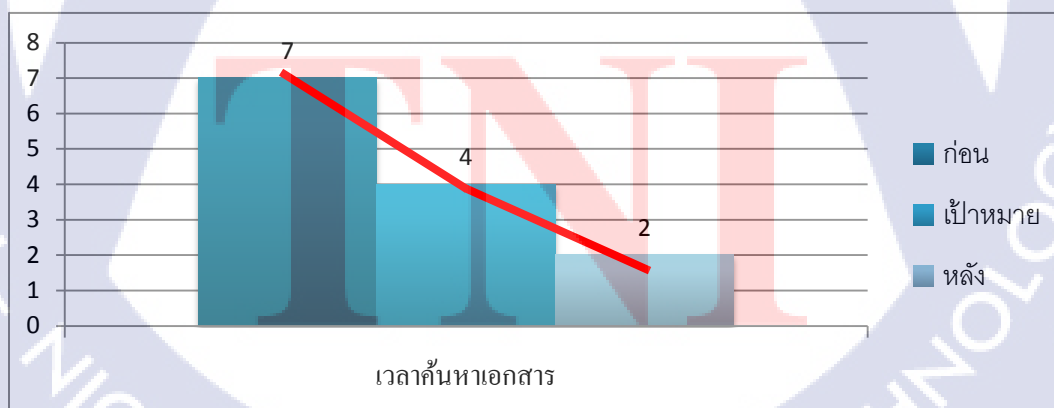
รูปที่ 5.1 เปรียบเทียบความผิดพลาดในตีกลับเอกสารก่อนและหลังปรับปรุง

และโครงการเอราวัณ จากเดือนละ 30 แผ่น ต่อเดือน จากเป้าหมาย 15 แผ่น หลังการปรับปรุง เดือนละ 10 แผ่นดัง รูปที่ 5.2



รูปที่ 5.2 เปรียบเทียบความผิดพลาดในดีกัลป์เอกสารก่อนและหลังปรับปรุง

5.1.2 จัดทำมาตรฐานการจัดเก็บเอกสาร ใบวางบิลและใบเสร็จ จัดทำระบบในการจัดเก็บเอกสาร เพื่อให้การทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ก่อนหน้านี้ ใช้เวลา เฉลี่ย 7 นาทีต่อ 1 ครั้ง ตั้งเป้าหมาย 4 นาทีต่อแผ่น ผลหลังการปรับการปรุงเหลือ 2 นาที ต่อแผ่น



รูปที่ 5.3 การเปรียบเทียบเวลาก่อนและหลังการปรับปรุง

5.2 แนวทางการแก้ไข้ปัญหา

5.2.1 ในระยะแรกควรทำการศึกษาสภาพการทำงานปัจจุบันขององค์กรและหน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา เพื่อทำความเข้าใจถึงวัฒนธรรมและขั้นตอนในการดำเนินงานภายในองค์กร เพื่อให้ให้นักศึกษาสามารถเห็นถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กรได้

5.2.2 นำความรู้และทฤษฎีต่างๆมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือ การดำเนินการแก้ไข้ปรับปรุงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร

5.2.3 ค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและวิเคราะห์ถึงสาเหตุ ที่ทำให้เกิดปัญหาเหล่านั้น เพื่อให้สามารถ ดำเนินการแก้ไข้ปัญหาอย่างตรงจุด

5.2.4 การทำงานบางส่วนนักศึกษายังขาดความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เข้าใจมากยิ่งขึ้นจะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

5.3 ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน

5.3.1 แบบฟอร์มใบ ส่งมอบงาน ปัจจุบันในการส่งมอบงาน พนักงานรวบรวมขอในการทำส่งเอกสารส่ง เอกสารจำนวนมากใช้เวลาในการทำน้อย จึงมีโอกาศ กรอกข้อมูลผิดพลาด ทำเอกสารผิดพลาด เมื่อเอกสารผิดพลาด ต้องกลับไปแก้ไข ข้อมูล ต้องทำงานซ้ำ ดังนั้น ควรจะทำเอกสารทุกต้น สัปดาห์ และรวบรวมเอกสารไว้เพื่อรอส่งงาน จะมีเวลาตรวจเอกสาร และ มีเวลาแก้ไข ตรวจสอบความ เรียบร้อยของงาน ให้ทันเวลา และการทำงานควรมีการรายงาน ส่งให้กับหัวหน้างานตรวจสอบ เพื่อ การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และในอนาคต สามารถพัฒนาแบบฟอร์มให้ดียิ่งขึ้นได้ เพื่อการ ทำงานให้สะดวกมากยิ่งขึ้น

5.3.2 การจัดการระบบเอกสาร (ใบวางบิล) บริษัทยังไม่มีระบบการจัดเก็บที่ได้มาตรฐาน สามารถเอาระบบการจัดเก็บเอกสาร สามารถไปใช้กับเอกสารอื่นๆในแผนกได้ เพื่อสร้างมาตรฐานการ ทำงาน ในทางปฏิบัติ พนักงานควรปฏิบัติงานตามขั้นตอนการทำงานทุกครั้งเพื่อ ป้องกันการผิดพลาด พนักงานละเลยหน้าที่ การงานทำให้ เกิดข้อบกพร่อง ในอนาคต อาจจะมีการพัฒนา ในการจัดเก็บ เอกสาร คือ จะใช้เป็น ระบบการจัดเก็บเอกสารแบบ อิเล็กซ์ ทรอนิกซ์ ลดการใช้กระดาษ ลดต้นทุนใน ค่าอุปกรณ์สำนักงาน



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

1. กุลชลี ไชยนันตา. (2539). กระบวนการตัดสินใจ. ((Process of decision making). [Online], Available <http://www.nrru.ac.th/article/leadership1.html> [สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์]
2. คุณภาพ. (2009) .การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย. สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2559,). [Online], Available <http://www.tpa.or.th/publisher/pdfFile40-43.pdf> [สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม]
3. ฝ่ายวิจัยและให้คำปรึกษาสถานประกอบการสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2545). **กิจกรรม 5 ส. 2559**, [Online], Available <http://www.tpif.or.th/2012/> [สืบค้นเมื่อ 4 มกราคม]
4. มารยาท โยทองยศ. (2551) แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (**Questionnaire**). [Online], Available http://www.bcn.ac.th/web/2007/KM_ResearchA2.pdf [สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม]
5. เสถียร คามีสักดิ์. (2553). **องค์ความรู้เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน**. [Online], Available <http://kmcerner.lib.cmu.ac.th/.pdf> [สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม]
6. ศิริรัตน์ ตรงวัฒนาวุฒิ. (2550). **การค้นข้อมูลสารสนเทศ การจัดเก็บเอกสาร ระบบการจัดเก็บและค้นข้อมูลสารสนเทศ – อิเล็กทรอนิกส์. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**
7. เอกวิณิต พรหมรักษา. (2550). **ทฤษฎี การระดมสมอง (Brainstorming)**. [Online], Available <http://promruca-dba04.blogspot.com/2012/10/brainstorming.html> [สืบค้นเมื่อ 4 มกราคม]

ภาคผนวก ก

ประวัติโดยย่อของสถานประกอบการที่สหกิจศึกษา

TNI

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อองค์กร : บริษัท เอสที คอนโทรล จำกัด

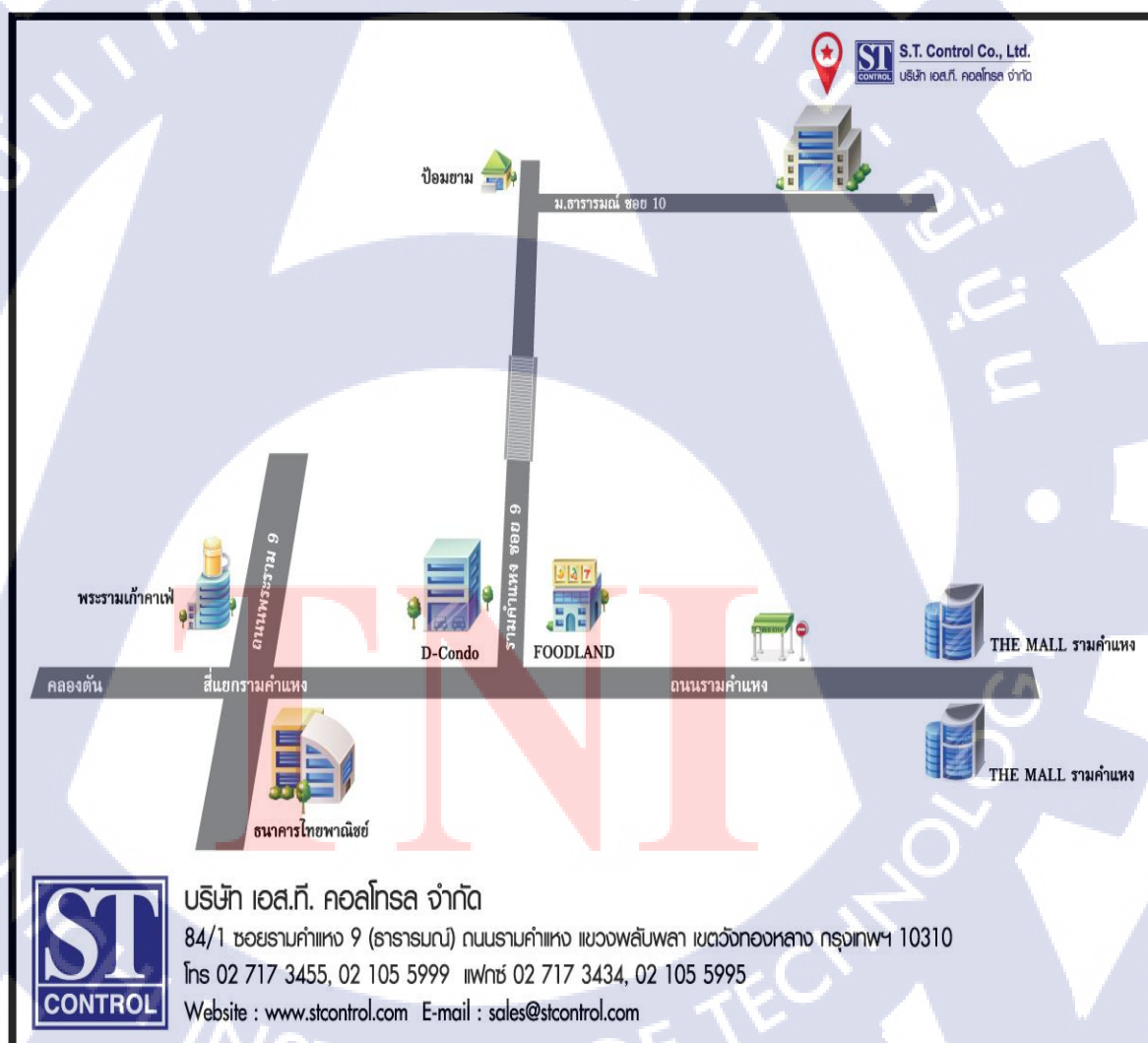
สถานที่ตั้ง : 84/1 ซอยรามคำแหง 9 (ธารารมณ) ถนนรามคำแหง แขวงพลับพลา เขตวังทองหลาง กทม. 10310

โทรศัพท์ : 0-2105-5999, 0-2717-3455

โทรสาร : 0-2105-5995

E-mail : info@stcontrol.com

Web Site : <http://www.stcontrol.com/>



1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ หรือการให้บริการหลักขององค์กร

บริษัท เอส.ที. คอนโทรล จำกัด ก่อตั้งขึ้นใน พ.ศ. 2539 จากการรวมตัวของวิศวกรที่มีความรู้และประสบการณ์ในด้าน Drive & Automation บริษัทฯ จัดจำหน่ายสินค้าที่มีบริการครบวงจร ตั้งแต่ชิ้นตั้งแต่ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์, ระบบควบคุมกระแสไฟฟ้าภายในโรงงาน นิคมอุตสาหกรรม รวมทั้งระบบความปลอดภัยของอาคารสำนักงานต่างๆ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าเป็นอันดับแรก นอกจากนั้นบริษัทฯ ได้ประยุกต์ใช้การผสมผสานกันอย่างลงตัวระหว่างวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีใหม่ๆ และความเป็นผู้ชำนาญการสั่งสมประสบการณ์มาเป็นระยะเวลา กว่า 18 ปี

ปัจจุบัน บริษัท เอส.ที. คอนโทรล จำกัด ได้ขยายธุรกิจที่เติบโตขึ้น โดยครอบคลุมสินค้าและบริการที่ใช้กับโรงงาน ทุกประเภทของอุตสาหกรรม ในขณะเดียวกันก็ได้ก่อตั้ง บริษัทในเครือทั้งหมด 2 บริษัท โดยแบ่งตามประเภทของสินค้าและบริการ ดังนี้

1. บริษัท เอส.ที. คอนโทรล จำกัด
2. บริษัท เอสที แอดวานซ์เทคโนโลยี จำกัด

ทางด้านสินค้าและบริการในอุตสาหกรรมต่างๆ ได้ครบวงจร บริษัทฯ จึงได้ขยายงานด้านต่างๆ เพื่อครอบคลุมงานทุกประเภท ได้แก่

- กลุ่มสินค้าและบริการด้านออโตเมชัน (Automation)
- กลุ่มสินค้าและบริการด้านเครื่องมือวัดอุตสาหกรรม (Instrument)
- กลุ่มสินค้าและบริการด้านไฟฟ้ากำลัง (Electric Distribution & Control)
- กลุ่มงานบริการด้านงานราชการ (HVAC)
- กลุ่มสินค้าและบริการด้านความปลอดภัยและอาคารสูง (BA&S)
- กลุ่มงานบริการตรวจสอบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อุตสาหกรรม (STCARE)
- กลุ่มงานบริการงานโปรเจกต์ (Project)

วิสัยทัศน์

“เราจะเป็นหนึ่งในผู้นำด้านการจัดจำหน่ายสินค้าอุตสาหกรรมครบวงจรและบริการด้านวิศวกรรมที่สมบูรณ์แบบ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้”

พันธกิจของบริษัท

ก้าวเป็นหนึ่งในผู้นำระดับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุด
ผลิตภัณฑ์ของบริษัท





1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ตำแหน่ง : นักศึกษาฝึกงาน

แผนก : Power system & Transmission

หน้าที่ : Admin Officer

งานที่ได้รับมอบหมาย

1. งานขาย (Back Office)

- 1.1 ตรวจสอบเอกสารเบิกเงินสลดย่อย ของพนักงานขายและนำส่งให้กับหัวหน้าอนุมัติ และส่งให้กับแผนกบัญชี ติดต่องานกับแผนกบัญชี
- 1.2 วางระบบ ในการส่งเอกสารทั้งหมดภายในแผนก คือ รายงานประจำสัปดาห์ เอกสารเบิกเงินเงินทดรองจ่าย
- 1.3 ติดต่อ ประสานงาน กับแผนก กลคลัง และแผนก ขนส่ง เพื่อจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า

2. งานโครงการ (Project)

- 2.1 เปิดเอกสาร ใบขอซื้อ (PR) เพื่อซื้อสินค้าเข้าโครงการ และทำการ ขอเครดิตกับ ร้านค้าต่างๆ ที่ใช้ซื้อของในโครงการ
- 2.2 ตรวจสอบเอกสาร ในการเปิด ใบ Sale order ตรวจสอบเอกสาร และติดตามเอกสาร
- 2.3 รับของที่ส่งจากต่างประเทศ ตรวจสอบสภาพสินค้า ถ่ายภาพ รายงานให้กับ หัวหน้า โปรเจค และหัวหน้ารับทราบ ความคืบหน้างาน

1.5 ที่ปรึกษา และตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษา

ชื่อ : นายพงศกรพัฒน์ บัวพันธ์ทรัพย์

ตำแหน่ง : Assistant Sales Manager

ชื่อ : นางสาว อัญชลี คงปรำงค์

ตำแหน่ง : Admin Office



ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มใบส่งมอบงานและฟอร์มการบันทึกเอกสาร

TNI





