



คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการต้นทุนค่าระวางสินค้าทางอากาศของสายการบิน

มาตรฐาน ISO9001

กรณีศึกษาบริษัทอีเกิลส์ แอร์แอนด์ซี (ประเทศไทย) จำกัด

WORK MANUAL OF THE AIRLINE RATE MANAGEMENT

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION ISO9001

THE CASE STUDY OF EAGLES AIR & SEA (THAILAND)

COMPANY LIMITED

นายภูษิต ชัยวัฒน์

TNI

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ปีการศึกษา 2559

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการต้นทุนค่าระวางสินค้าทางอากาศของสายการบิน มาตรฐาน ISO 9001
กรณีศึกษาบริษัทอีเกิลส์ แอร์แอนด์ซี (ประเทศไทย) จำกัด
WORK MANUAL OF THE AIRLINE RATE MANAGEMENT
INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION : ISO 9001
THE CASE STUDY OF EAGLES AIR & SEA (THAILAND) COMPANY LIMITED

นาย ภูษิต ชัยวัฒน์

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2559

คณะกรรมการสอบ

.....	ประธานกรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์)	
.....	กรรมการสอบ
(อาจารย์พิชิต งามจรัสศรีวิชัย)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์วิวัฒน์ ภัคพรหมินทร์)	
.....	ประธานสหกิจศึกษาสาขาวิชา
(อาจารย์อลงกรณ์ ประกฤตพงศ์)	

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ชื่อโครงการ

การจัดการต้นทุนค่าระวางสินค้าทางอากาศของสายการบิน มาตรฐาน
ISO 9001

WORK MANUAL OF THE AIRLINE RATE MANAGEMENT
INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR
STANDARDIZATION

ISO 9001 THE CASE STUDY OF EAGLES AIR & SEA
(THAILAND) COMPANY LIMITED

ผู้เขียน

นาย ภูษิต ชัยวัฒน์

คณะวิชา

บริหารธุรกิจ สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ วิจิษฐ์ ภัคพรหมินทร์

พนักงานที่ปรึกษา

นาย ทวีพงษ์ จันทรเพ็ญ

นางสาว นัยิกา เรืองคิ้ว

ชื่อบริษัท

บริษัท อีเกิ้ลแอร์แอนซี (ประเทศไทย) จำกัด

ประเภทธุรกิจ/สินค้า

ตัวแทนให้บริการนำเข้า – ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศแบบครบ
วงจร

บทสรุป

โครงการสหกิจศึกษา การจัดการต้นทุนค่าระวางสินค้าทางอากาศของสายการบิน มาตรฐาน ISO 9001 จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้ให้มีมาตรฐาน และเป็นไปตาม ขั้นตอน และยังสามารถช่วยให้แผนก Customer Service และ แผนก Sale ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและ ตรงตามขั้นตอนการทำงาน โดยใช้โปรแกรม Freight forwarder เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน โดยคู่มือปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นเป็นแนวในการปฏิบัติงานด้าน การจัดการต้นทุนค่าระวางสินค้าทาง อากาศของสายการบิน

จากการศึกษาการปฏิบัติงานตามคู่มือและได้ทดลองปฏิบัติจริง พบว่าพนักงานแผนก Customer Service สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนส่งผลให้ในการค้นหาข้อมูลค่าระวางสินค้าทาง อากาศ ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและสามารถนำมาใช้งานได้ สามารถเรียนรู้ปฏิบัติได้ด้วยตนเอง จากการศึกษางานคู่มือปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานในแผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกิดความพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละ 89.6



ภาพแสดงหน้าต่างระบบ Freight forwarder

<http://192.168.2.246:9779/freighteagles/main.php>

Air Freight Rate

View Old Rate New Rate Load Air Rate from File

Service : + Select Data + Service Detail : + Select Detail +

Carrier/Airline : FLYDUBAI CARGO Find X

Port : DXB

Expire Date : [Calendar Icon]

Search [Show All]

Min -45 +45 +100 +250 +300 +500 +1000 CSC FSC

Profit : [Input Fields]

Print Data to Excel

Delete Manage FSC

Up date	Copy	No	Carrier	Port	Buying Rate										Expire	Service Price	Service Detail	Terminal	Immigration Charge	Coload	Remark
					Min	-45	+45	+100	+250	+300	+500	+1000	CSC	FSC							
		RA16120069	FZ	DXB	0.00	0.00	65.00	59.00	54.00	54.00	49.00	49.00	0.00	0.00	29/11/16 - N/A	GCR				ABDA AVIATION (STOCK + PAYMENT)	MAX WEIGHT/DIMENSIC 70KG / 70X70X70 CMS EACH THE CARGO WHICH LE THAN 45KGS, CHARGE AT Q45KGS.
							65.00	59.00	54.00	54.00	49.00	49.00									

Rows / Page : 400 Show

ภาพตัวอย่างการจัดการต้นทุนค่าระวางสินค้าทางอากาศ

http://192.168.2.246:9779/freighteagles/master/air_rate.php?action3=FIND&status=Y

Project's name	WORK MANUAL OF THE AIRLINE RATE MANAGEMENT INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION ISO 9001 THE CASE STUDY OF EAGLES AIR & SEA (THAILAND) COMPANY LIMITED
Writer	Mr. Pusit Chaiwat
Faculty	Business Administration (Industrial Management)
Faculty Advisor	Vithinut Phakphonhamin
Job Supervisor	Mr. Taweepong Chanpen Miss Nayika Ruangguang
Company's name	Eagles Air & Sea (Thailand) Co., Ltd.
Business Type / Product	International Freight Forwarder

Summary

The cooperative education “ Work manual of the airline rate management international organization for standardization ISO 9001, Prepared to develop a standardized operating system. And follow the steps. And it can also help the customer service department and the sales department to work quickly and in accordance with the work process. By using the Freight forwarder program as a tool to operate. The operating manual is designed as a guideline for the implementation. Airline cargo handling cost management.

Based on the study of manual operations and practical experiments. It was found that the Customer Service staff was able to perform procedures that resulted in the search for air cargo. Work quickly and can be used. You can learn how to do it yourself. As a result, 89.6% of the employees in the department concerned were satisfied.



Homepage Freight forwarder system

<http://192.168.2.246:9779/freighteagles/main.php>



Air Freight Rate

 View Old Rate
  New Rate
  Load Air Rate from File

Service

+ Select Data +

|| Service Detail :

+ Select Detail +

☒ Carrier/Airline : FLYDUBAI CARGO

Find X

☒ Port : DXB

☐ Expire Date :

Search [Show All]

Min

-45

+45

+100

+250

+300

+500

+1000

CSC

FSC

Profit :

Print Data to Excel

Delete

Manage FSC

Up date	Copy	No	Carrier	Port	Curr	Buying Rate										Expire	Service Price	Service Detail	Terminal	Immigration Charge	Coload	Remark	
						Min	-45	+45	+100	+250	+300	+500	+1000	CSC	FSC								
		RA16120059	FZ	DXB		0.00	0.00	65.00	59.00	54.00	54.00	49.00	49.00	0.00	0.00	29/11/16 - N/A	GCR				ABDA AVIATION (STOCK + PAYMENT)	MAX WEIGHT/DIMENS 70KG / 70X70X70 CMS EACH THE CARGO WHICH L THAN 45KGS, CHARGE AT Q45KGS.	
								65.00	59.00	54.00	54.00	49.00	49.00										

Rows / Page : 400

Show

Examples of airfreight capital rate

http://192.168.2.246:9779/freighteagles/master/air_rate.php?action3=FIND&status=Y

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณบริษัท อีเกิลส์ แอร์แอนด์ซี (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้มอบโอกาสให้ข้าพเจ้าได้มาเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงาน ทำให้ได้รับประสบการณ์ในการทำงานจริง อีกทั้งได้เรียนรู้สิ่งต่างมากมายทั้งในด้านทฤษฎีและด้านปฏิบัติฝึกให้เรียนรู้ด้วยตนเอง และช่วยชี้แนะวิธีการทำงาน รวมถึงอบรมให้ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมให้สามารถอยู่ร่วมกันในสังคม ณ บริษัทแห่งนี้ ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้ เป็นประสบการณ์ที่ไม่สามารถหาได้ในสถาบันศึกษา

ขอขอบคุณพี่ๆพนักงานทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือ คอยให้คำปรึกษา และดูแลข้าพเจ้าอย่างดีมาโดยตลอดระยะเวลา 18 สัปดาห์ที่ผ่านมารวมถึงอาจารย์ที่ปรึกษาอาจารย์ วิจิณัฐ ภักพรหมินทร์ ที่คอยชี้แนะแนวทางในการทำโครงการมาโดยตลอด ทำให้การสหกิจของข้าพเจ้าสำเร็จไปได้ด้วยดี และสุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอขอบคุณ คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม และสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ที่ได้ให้โอกาสสำหรับการสหกิจในครั้งนี้ จึงกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ครับ

ภูษิต ชัยวัฒน์
ผู้จัดทำ

TNI

สารบัญ

หน้า

บทสรุป

ก

กิตติกรรมประกาศ

ข

สารบัญ

ค

สารบัญรูป

ณ

สารบัญตาราง

ญ

บทที่

บทที่ 1 บทนำ

1.1	ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ.....	1
1.2	ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ หรือการให้บริการหลักของ องค์กร.....	1
1.3	รูปแบบการบริหารและจัดการองค์กร	3
1.4	ตำแหน่งงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย.....	4
1.5	พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา.....	4
1.6	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	4
1.7	ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	4
1.8	วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของโครงการ.....	5
1.9	ผลที่คาดว่าจะได้จากการปฏิบัติงาน หรือ โครงการที่ได้รับมอบหมาย..	5
1.10	นิยามศัพท์เฉพาะ	5

บทที่ 2 ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.1	ทฤษฎีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	12
2.1.1	คู่มือการปฏิบัติงาน	12
2.1.2	องค์ประกอบของคู่มือ	13

2.1.3	เกณฑ์การวัดลักษณะที่ดีของกลุ่มการปฏิบัติงาน	13
-------	---	----

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

2.1.4	วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	14
2.1.5	ความหมายของ ISO 9000	14
2.1.6	ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO	14
2.1.7	ความหมายระบบคุณภาพ	16
2.1.8	ทฤษฎีคู่มือคุณภาพ	16
2.2	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
2.3	กรอบแนวคิดในการศึกษา	22

บทที่ 3 แผนปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1	แผนปฏิบัติงาน	23
3.2	ขั้นตอนการดำเนินงาน	23
3.3	ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	27
3.4	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	27
3.4.1	การสร้างคู่มือที่ใช้ในการดำเนินงาน	27
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	28
3.7	อภิปรายผลการศึกษา	28
3.8	นำเสนอ	28

บทที่ 4 สรุปผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ

4.1	ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน	29
4.1.1	คู่มือการปฏิบัติงานการสร้าง Air Freight Rate ตามมาตรฐาน ISO9001	29
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
4.3	วิจารณ์การปฏิบัติข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมาย	44

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1	สรุปผลการดำเนินงาน	45
5.2	แนวทางการแก้ไข	46
5.3	ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน	46

เอกสารอ้างอิง

47

ภาคผนวก

48

ประวัติผู้จัดทำโครงการ

50

TNI

สารบัญรูป

รูป

หน้า

รูปที่ 1.1 สัญลักษณ์ของบริษัท.....	1
รูปที่ 1.2 แผนที่แสดงตำแหน่งของบริษัท.....	1
รูปที่ 1.3 แผนผังรูปแบบการบริหารและจัดการองค์กร	3
รูปที่ 2.1 แสดงกรอบแนวความคิด	22
รูปที่ 3.1 แสดงหน้าต่าง FWD	25
รูปที่ 3.2 ภาพแสดงหน้าต่างการเข้า Airfreight rate	25
รูปที่ 3.3 แสดงหน้าต่าง Airfreight rate	26
รูปที่ 3.4 ภาพแสดงการสร้าง New Rate	27
รูปที่ 4.1 ขั้นตอนการทำงาน.....	30
รูปที่ 4.2 แสดงรายละเอียดข้อมูล Airline Rate จากทาง E-mail	31
รูปที่ 4.3 ตัวอย่างข้อมูลจากทาง Airline และข้อมูลสำหรับการคีย์ Rate	31
รูปที่ 4.4 แสดงตัวอย่างการเข้าใช้งาน Eagles Homepage	32
รูปที่ 4.5 แสดงตัวอย่างการเข้าสู่ระบบใช้งาน โปรแกรม Freight Forwarder	33
รูปที่ 4.6 แสดงตัวอย่างการเข้าใช้งานระบบ SYSTEMCONFIGURATION.....	33
รูปที่ 4.7 แสดงตัวอย่างการเข้าใช้งานระบบ SYSTEMCONFIGURATION.....	34
รูปที่ 4.8 แสดงตัวอย่างการเข้าใช้งานระบบ SYSTEMCONFIGURATION.....	34
รูปที่ 4.9 แสดงการค้นหา Airline name.....	35
รูปที่ 4.10 แสดงตัวอย่าง Airline name	35
รูปที่ 4.11 แสดงการค้นหา Airfreight Rate	36
รูปที่ 4.12 แสดงข้อมูล Airfreight Rate.....	36
รูปที่ 4.13 แสดงการอัปเดต Airfreight Rate.....	37
รูปที่ 4.14 แสดงการคัดลอกข้อมูล Rate.....	38
รูปที่ 4.15 แสดงการใช้งานระบบ SYSTEM CONFIGURATION	39
รูปที่ 4.16 แสดงการใช้งานระบบ SYSTEM CONFIGURATION	40
รูปที่ 4.17 แสดงหน้าต่างการสร้าง Airfreight Rate.....	41

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 1.1 คำศัพท์เฉพาะทาง	7
ตารางที่ 1.2 AIRLINE DECODING	8
ตารางที่ 1.3 Description	10
ตารางที่ 3.1 แผนการปฏิบัติงาน.....	23
ตารางที่ 4.1 แสดงรายชื่อของพนักงานของแต่ละแผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	43
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยของพนักงาน	44

THAI

NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

TNI

บทที่ 1

บทนำ

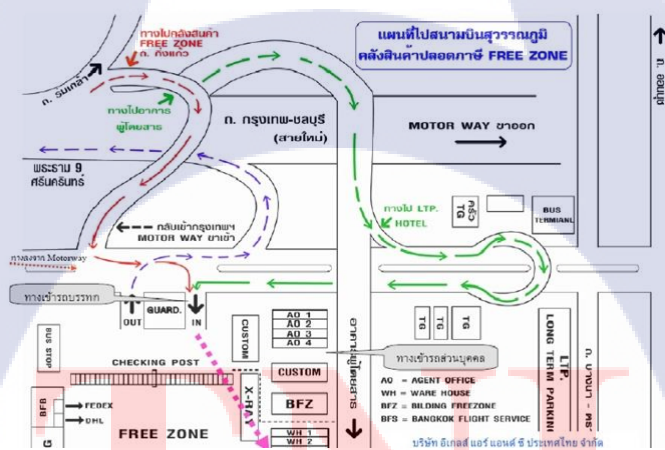
1.1 ชื่อและสถานที่ตั้งสถานประกอบการ



ภาพที่ 1.1 สัญลักษณ์ของบริษัท

ที่มา <http://www.eaglesthai.com>

ชื่อ บริษัท อีเกิ้ลส์ แอร์แอนด์ซี (ประเทศไทย) จำกัด
ที่ตั้ง ห้อง 104 อาคารคลังสินค้า 3 เขตปลอดอากร (FREE ZONE) สนามบิน
สุวรรณภูมิ 999 หมู่ 7 ตำบล ราชاتهเว อำเภอบางพลี สมุทรปราการ 10540



ภาพที่ 1.2 แผนที่แสดงตำแหน่งของบริษัท

ที่มา : <http://eaglesthai.com/location-map/>

1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ หรือการให้บริการหลักขององค์กร

บริษัท อีเกิ้ลส์แอร์แอนด์ซี (ประเทศไทย) จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นในปีพุทธศักราช 2533 และได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเป็นที่รู้จักกันดีของอุตสาหกรรมในประเทศ และต่างประเทศ ทั้งด้านการบริการต่างๆ และบุคลิกที่ดีของพนักงาน โดยเป็นบริษัทที่

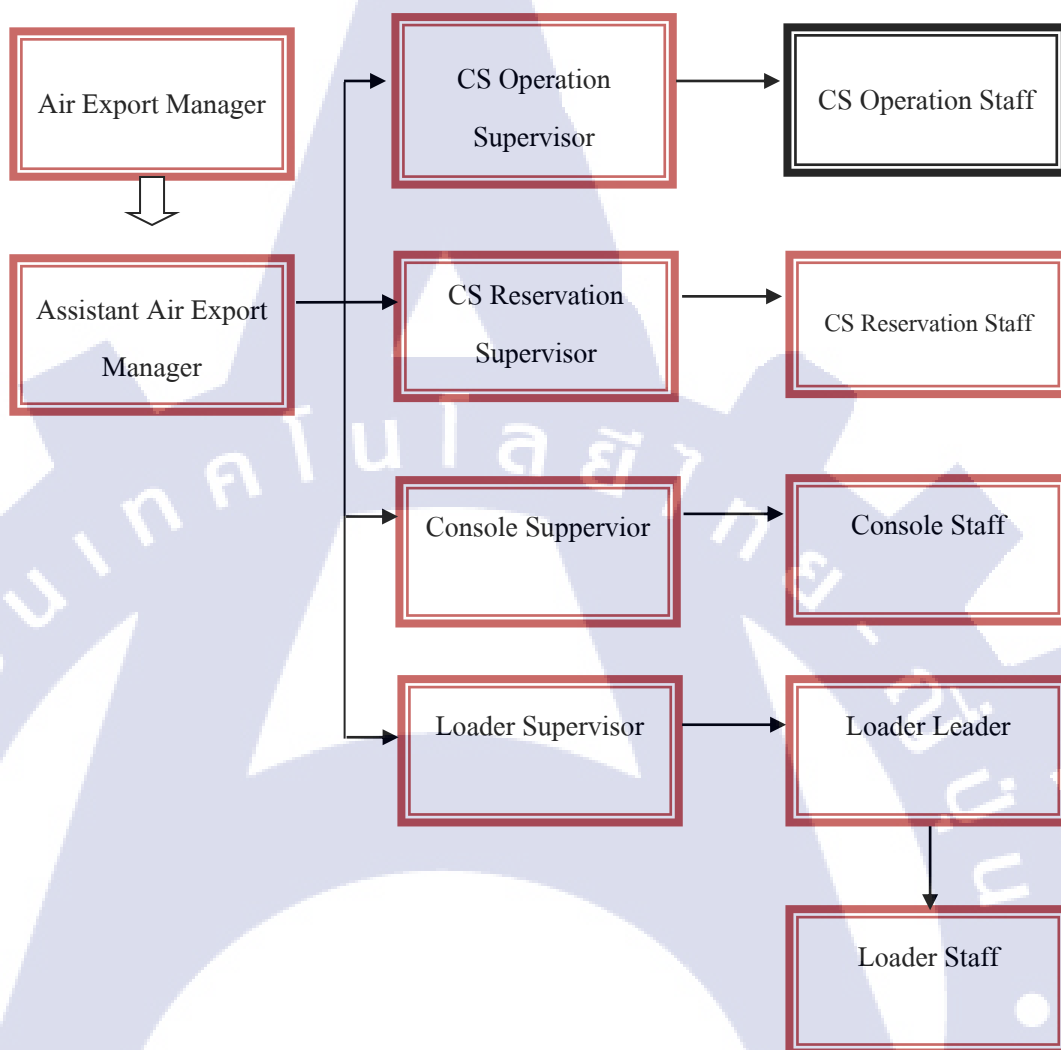
บริการด้านโลจิสติกส์แบบครบวงจรและเป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางในธุรกิจประเภทธุรกิจบริการ (ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ครบวงจรทั้งในและต่างประเทศ)

ปัจจุบัน บริษัท อีเกิ้ลแอร์แอนด์ ซี (ประเทศไทย) จำกัด มีจำนวนสาขาทั้งหมด 5 สาขา ได้แก่ สะพานใหม่ สาขาประตูน้ำ สาขาลาดกระบัง สาขาสนามบินสุวรรณภูมิ และสาขาเจ้าคุณทหาร กลุ่มบริษัทอีเกิ้ลแอร์ มีทั้งหมด 7 บริษัท (Eagles Group of company)

1. บริษัท อีเกิ้ลแอร์ แอนด์ ซี (ประเทศไทย) จำกัด เป็นตัวแทนให้บริการด้านการนำเข้า-ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศแบบครบวงจร
2. บริษัท อีเกิ้ลอินดิเกรทเต็ด โลจิสติกส์ จำกัด ให้บริการคลังสินค้าปลอดอากร พัฒนารูปแบบคลังสินค้าตามความต้องการของลูกค้าในเขตปลอดอากร โดยมีคลังสินค้าเขตปลอดอากร 2 แห่ง คือ ที่นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง และที่สนามบินสุวรรณภูมิ
3. บริษัท เค. แอร์แอนด์ซีเฟรทเซอร์วิส จำกัด บริการ รถขนส่งและกระจายสินค้า
4. บริษัท วันเวิลด์ จีเอสเอ จำกัด เป็นตัวแทนสายการบินชั้นนำด้านการขนส่งสินค้า
5. The NEST Services Apartment บริการอพาร์ทเมนต์แบบ One Stop Service สำหรับลูกค้าต่างชาติ
6. บริษัท อีเกิ้ล จีเอสเอ เซอร์วิส จำกัด บริการจัดซื้อสินค้าสำหรับลูกค้าต่างชาติในประเทศไทย
7. ALU Air & Sea Solution Pte เป็น Agent บริษัทสิงคโปร์

นอกจากกลุ่มบริษัทยังมีจุดแข็ง คือมีความชำนาญในการขนส่งทางอากาศ และทางทะเลที่ให้บริการแบบครบวงจรในด้าน Freight Forwarder ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีการดำเนินงานในลักษณะเครือข่ายทั่วโลก ทำให้บริษัทสามารถขยายธุรกิจในการให้บริการในเขตปลอดอากร(FREE ZONE) และสามารถดำเนินธุรกิจให้บริการด้านนำเข้า-ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 รูปแบบการบริหารและการจัดการองค์กร



ภาพที่ 1.3 แผนผังรูปแบบการบริหารและการจัดการองค์กร
แผนกที่นักศึกษาประจำอยู่

1.4 ตำแหน่งงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ตำแหน่ง Customer Service

1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

ชื่อ นายทวีพงษ์ จันทรเพ็ญ (ตำแหน่ง Assistant Air Export Manager)

ชื่อ นางสาว นงนุช อุ๋นอำไพ (ตำแหน่ง Air Export Customer Service)

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

25 ตุลาคม 2559 - 28 กุมภาพันธ์ 2560

1.7 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจการขนส่งและการบริการเกิดขึ้นอย่างแพร่หลายในแต่ละองค์กรมีการดำเนินงานธุรกิจที่คล้ายคลึงกันซึ่งต่างก็มีแนวทางการบริหารงานเป็นของตนเองเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ดังนั้นหลายองค์กรจึงมีมาตรฐานการดำเนินธุรกิจให้เป็นที่ยอมรับในสากลโลก เพื่อเป็นการรับรองเชิงคุณภาพในการบริหารงานให้เป็นที่น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับแก่ผู้บริโภค โดยการจดทะเบียนมาตรฐาน ISO9001 (International Organization for Standardization) เป็นระบบการจดทะเบียนรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพของหน่วยผลิตระบบการจดทะเบียนนี้ไม่ใช่การประกันคุณภาพของตัวผลิตภัณฑ์หรือการบริการแต่เป็นระบบที่ส่งเสริมให้มีการยกระดับการบริหารเชิงคุณภาพของหน่วยผลิตโดยรวม และระบบ ISO9001 เป็นที่นิยมแพร่หลายเพราะเป็นระบบที่มุ่งวิธีการปรับปรุงการบริหารเชิงคุณภาพยิ่งกว่าการปรับปรุงแต่เพียงคุณภาพของตัวผลิตภัณฑ์และเป็นมาตรฐานสากลที่ถูกยอมรับในกลุ่มประเทศประชาธิปไตยและสหรัฐอเมริกาซึ่งเป็นที่น่าเชื่อถือและนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในธุรกิจทางด้านการส่งออกต่างประเทศซึ่งนับว่ามีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องมีมาตรฐาน ISO 9001 การรับรองทางด้านการค้า

บริษัทอีเกิลส์แอร์แอนด์ซี (ประเทศไทย) จำกัด Eagles Air & Sea(Thailand) co.,Ltd. เป็นบริษัทชั้นนำในการรับการจัดการขนส่งสินค้าและบริการจัดการระบบโลจิสติกส์ภายในประเทศและระหว่างประเทศตั้งแต่ปีพ.ศ.2534 จนถึงวันนี้เป็นเวลา 20 ปี สร้างโอกาสความมั่นคงและพร้อมเป็นผู้นำด้านการให้บริการโลจิสติกส์ครบวงจร ด้วยทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญพิเศษเฉพาะด้านทั้งอุตสาหกรรมและภาคบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทอีเกิลส์แอร์แอนด์ซีมีทั้งหมด 5 สาขาภายในประเทศ ประกอบไปด้วยสาขาสะพานใหม่ สาขาประตูน้ำ สาขาลาดกระบัง สาขาเจ้าคุณทหาร และสาขาสวรรณภูมิ จากการที่ผู้ศึกษาได้สหกิจศึกษา

ณ บริษัททีเอเอส แอร์แอนด์ซี(ประเทศไทย) จำกัด ในแผนการติดต่อประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้าขาออกทางเครื่องบิน (Air Export Customs Service) ได้มีโอกาสศึกษางานในด้านการทำ Air Freight Rate ผู้ศึกษาได้สังเกตเห็นถึงปัญหาของแผนกที่ยังไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานการทำ Air Freight Rate นอกจากนี้ยังพบว่าตำแหน่งงานที่ผู้ศึกษาปฏิบัติอยู่นั้นยังไม่มีตำแหน่งงานใน Flow chart ของแผนก ส่งผลกระทบให้กระบวนการการดำเนินงานไม่สอดคล้องกับ QP ของแผนก และเป็นสาเหตุที่ทำให้แผนก(Air Export Customs Service) ยังไม่ผ่านมาตรฐาน ISO 9001 โดยผู้ศึกษาได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของระบบคุณภาพของแผนก (Air Export Customs Service) ซึ่งยังไม่ผ่านมาตรฐาน ISO 9001 เป็นอีกหนึ่งส่วนสำคัญที่มีผลต่อองค์กร เหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการทำ Air Freight Rate ให้ตรงตามมาตรฐาน ISO 9001 โดยใช้รูปแบบระบบคุณภาพเอกสาร ISO 9001 คู่มือขั้นตอนการทำงาน (Procedure Manual: PM) ให้เป็นระบบและมีคุณภาพที่ดีขึ้น

1.8 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของโครงการ

- 1.8.1 เป็นคู่มือการปฏิบัติงานในการจัดการต้นทุนค่าระวางสินค้าทางอากาศของสายการบิน
- 1.8.2 เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในการเลือกใช้ Air Freight Rate

1.9 ผลที่คาดว่าจะได้รับการปฏิบัติงาน หรือโครงการที่ได้รับมอบหมาย

- 1.9.1 เป็นคู่มือการปฏิบัติงานในการคิด Rate ราคาของสายการบิน และผ่านการตรวจ ISO
- 1.9.2 พนักงานทำตามคู่มือปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอนการดำเนินงาน

1.10 นิยามศัพท์เฉพาะ

บริษัททีเอเอส แอร์แอนด์ซี (ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ครบวงจรแรกเริ่มเดิมทีให้บริการเพียงรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จากนั้นพัฒนาเรื่อยมาจนในที่สุดกลายเป็นผู้ให้บริการโลจิสติกส์ครบวงจร ได้แก่ บริการขนส่งระหว่างประเทศใน 3 เส้นทางหลัก คือทางบก ทางเรือ และทางอากาศ บริการตัวแทนออกของศุลกากร บริการขนส่งทางอากาศในประเทศ บริการศูนย์กระจายสินค้าในเขตทั่วไปและเขตปลอดอากร(ฟรีโซน) บริการบรรจุสินค้า (Packing) บริการขอใบอนุญาตหนังสือรับรองแหล่งกำเนิด และบริการจัดหาประกันภัยแก่ลูกค้า

มาตรฐาน ISO 9001 (International Organization for Standardization : ISO) หมายถึง มาตรฐานสากลเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพขั้นพื้นฐานที่ใช้เพื่อการบริหารหรือจัดการคุณภาพ และการประกันคุณภาพโดยเน้นการสร้างคุณภาพภายในองค์กรซึ่งจะเน้นองค์กรประเภทใดก็ได้ไม่

จำกัดชนิดของสินค้าหรือบริการ ไม่ระบุชนิดหรือขนาดของอุตสาหกรรมใดโดยเฉพาะนำมาใช้โดยไม่มีขีดจำกัด

มาตรฐาน ISO 9001 หมายถึงเป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ และควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ISO 9001 จึงเป็นระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล แนวคิดสำคัญของ ISO 9001 คือ การจัดวางระบบบริหารงาน เพื่อประกันคุณภาพซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่าง ๆ ได้รับการควบคุม และสามารถตรวจสอบได้โดยผ่านเอกสารที่ระบุขั้นตอนและวิธีการทำงานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานมีการจดบันทึกข้อมูลรวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในเอกสารหรือไม่ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาด รวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิมในปัจจุบันมาตรฐาน ISO 9001 จึงกลายเป็นเงื่อนไขหรือข้อกำหนดทางการค้าในการติดต่อธุรกิจระหว่างประเทศและในประเทศรวมทั้งเป็นใบเบิกทางไปสู่การค้าในระดับสากลอีกด้วย

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) หมายถึง การกำหนดแนวทางขั้นตอนหรือวิธีการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร หรือแนวทางในการปฏิบัติงานแต่คำว่า “ลายลักษณ์อักษร” นั้นไม่ได้หมายถึงตัวอักษรหรือตัวหนังสือเท่านั้นแต่รวมไปถึงรูปภาพตารางภาพเคลื่อนไหว ที่สามารถเป็นหลักฐานได้ด้วยในองค์กรแต่ละองค์กรจะมีเอกสารต่าง ๆ มากมายซึ่งโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วย เอกสารที่ระบุถึงวิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบาย ปรัชญาองค์กร กฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ ระเบียบปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน เอกสารสนับสนุน หรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอ้างอิงเป็นหลักฐาน เป็นต้น (ศรีนวล สงวนไว้, 2549) หรือเป็นแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ (สำนักประกันคุณภาพการศึกษา, 2553). คู่มือการปฏิบัติงานจัดเป็นเอกสารระบบคุณภาพในลำดับต่อจากระเบียบที่อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติเฉพาะเรื่องตามลำดับ (step by step) โดยอาจจัดในกรณีพิจารณาว่าจำเป็นทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างถูกต้องตามลำดับขั้นตอนไม่เกิดความผิดพลาดและมั่นใจได้ว่าผลของการปฏิบัติงานที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้บางแห่งอาจใช้ว่าวิธีการปฏิบัติงานเฉพาะหรือคู่มือการปฏิบัติงานเฉพาะ (ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์, 2544)

คำศัพท์เฉพาะทาง	ความหมาย
Air Export Customer Service	แผนการติดต่อประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้าขาออกทางอากาศ
AIR FREIGHT RATE	อัตราค่าระวางสินค้าทางอากาศ
AIRLINE RATE	อัตราค่าของสายการบิน
CSC (Security surcharges)	ค่าประกันการก่อการร้ายหรือการรักษาความปลอดภัยของสินค้า
ETA (Estimate time of arrival)	เวลาที่เครื่องบินลง
ETD (Estimate time departure)	เวลาที่เครื่องบินขึ้น
GCR (General cargo rates)	อัตราค่าระวางสินค้าทั่วไป
M(Minimum charges)	อัตราค่าระวางสินค้าต่ำสุดต่อใบตราส่งสินค้า
N(Normal rate)	สินค้าที่มีน้ำหนักต่ำกว่า 45 กก.
Q(Quantity rate)	สินค้าที่มีน้ำหนักตั้งแต่ 45 กก. ขึ้นไปตามจำนวน Rate
QP(Quality Procedures)	เป็นการแสดงขั้นตอนการทำงานของงานแต่ละอย่างเพื่อให้แต่ละครั้งในการทำงานมีความเป็นมาตรฐานเดียวกัน
SCR(Specific commodity rates)	อัตราค่าระวางสินค้าเฉพาะอย่าง

ตารางที่ 1.1 คำศัพท์เฉพาะทาง

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

AIRLINE DECODING					
3K	Jetstar Asia Airways	GA	Garuda Indonesia	OS	Austrian Airlines
3U	Sichuan Airlines	GF	Gulf Air	OX	Orient Thai Airlines
5J	CEBU Pacific Air	GS	Tianjin Airlines	OZ	Asiana Airlines
5X	United Parcel Service	HA	Hawaiian Airlines	PG	Bangkok Airways
6E	Indigo	HB	Asia Atlantic Airlines	PK	Pakistan Int'l Airlines
7C	Jeju Air	HM	Air Seychelles	PR	Philippine Airlines
8K	K-Mile Air	HP	America West Airlines	PS	Ukraine International Airlines
8M	Myanmar Airways	HR	Hahn Air	QF	Qantas Airways
9C	Spring Airlines	HU	Hainan Airlines	QR	Qatar Airways
9W	Jet Airways	HX	Hongkong Airlines	QV	Lao Airlines
AA	American	HY	Uzbekistan Airways	QZ	Air Asia Indonesia
AC	Air Canada	IT	Tigerair Taiwan	RA	Royal Nepal Airlines
AF	Air France	JD	Capital Airlines	RJ	Royal Jordanian Airlines
AI	Air India	JJ	Tam Airlines	S7	Siberia Airlines
AK	Air Asia(Malaysia)	JL	Japan Airlines	SA	South African Airways
AM	Aero Mexico	JM	Air Jamaica	SG	Spicejet
AW	Allitedlia	JQ	Jetstar Airways	SL	Thai Lion Air
AY	Finnair	K6	Cambodia Angkor Air	SQ	Singapore Airlines
AIRLINE DECODING					
AZ	Alitalia	K8	Kan Air	SU	Aeroflot Russian Airlines
B3	Bhutan Airlines	KA	Dragon Air	SV	Saudi Arabian Airlines
BA	British Airways	KB	Royal Bhutan Air	T5	Turkmenistan Airlines
BG	Biman Bangladesh Airline	KC	Air Astana	TG	Thai Airways International
BI	Royal Brunei Airlines	KE	Korean Air	TK	Turkish Airlines
BL	Jetstar Pacific Airlines	KL	KLM Royal Dutch Airlines	TP	Air Portugal
BR	EVA Airways	KQ	Kenya Airways	TR	Tiger Airways
BW	Caribbean Airlines	KU	Kuwait Airways	TW	T'Way Air
CA	Air China	KZ	Nippon Cargo Airlines	TZ	Scoot
CI	China Airlines	LA	Lan Cargo	UA	United Airlines

CV	Cargolux Airlines	LH	Lufthansa German Airlines	UB	Myanmar National Airlines
CX	Cathay Pacific Airways	LJ	Jin Air	UL	Srilanka Airlines
CZ	China Southern Airlines	LX	Swiss International Airlines	UU	Air Austral
DD	Nok Air	LY	EI AI Israel Airlines	V9	Vietjet Air
DG	Tigerair Philippines	MD	Air Madagascar	VA	Virgin Australia
DL	Delta Airlines	MH	Malaysia Airlines	VJ	Vietjet Air
DY	Norwegian Air	MI	Silk Air/Air Timor	VN	Vietnam Airlines
E3	New Gen Airways	MF	Xiamen Air	VS	Virgin Atlantic Cargo
E8	City Air	MK	Air Mauritius	VZ	Thai Vietjet Air
EK	Emirates	MP	Martin Air Holland N.V.	W5	Mahan Air
ET	Ethiopian Airlines	MR	Hunnu Air	WY	Oman Air
EY	Ethihad Airwats	MS	Egypt Air	XJ	Thai Air Asia X
FD	Thai Air Asia	MU	China Eastern Airlines	XW	Nok Scoot
FI	Iceland Air	NH	All Nippon Airways	YL	U Airlines
FM	Shanghai Airlines	NX	Air Macau	ZE	Eastar Jet
FX	Federal Express	NZ	Air New Zealand	ZH	Shenzhen Airlines
FY	Firefly Airlines	OD	Thai Lion Air	ZP	Silk Way Airlines
FZ	Flydubai Cargo			ZV	V Air

ตารางที่ 1.2 AIRLINE DECODING

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

Item No.	Description	
0006	Food stuffs, spices, beverage (frozen)	อาหาร เครื่องปรุง เครื่องดื่ม
0007	Fruit vegetable	ผัก ผลไม้
0028	Longans, durians	ลำไย ทุเรียน
0300	Fish(edible), seafood	ปลากิน อาหารทะเล
1024	Fish(live, inedible), coral, weed, fish food	ปลาตู้ สวายงาม ปะการัง พืชน้ำ
1190	Reptile skins	หนังสัตว์เลื้อยคลาน
1401	Floral stock, Nursery Stock, Bulbs, Seeds, Plants, Flowers	เมล็ดพันธุ์พืช
1429	Orchids	กล้วยไม้
1430	Cut flowers(excluding orchids)	ดอกไม้
1535	Betel leaves	ใบพลู
2001	Yarn, thread, fibres, textiles manufactures	ป่าน ด้าย ผ้า
2102	Cloth(not further processed or manufactured/exclusively in bales,bolts,pieces)	ผ้าเป็นพับ ผ้าเป็นผืน
2195	A:Yam,thread,fibres,cloth(not further processed or manufactured/exclusively in bales,bolts,pieces)	ป่าน ด้าย ผ้า เครื่องแต่งกาย
2199	A:Yam,thread,fibres,textiles B:Textile manufactures C:Wearing apparel	ป่าน ด้าย ผ้า เครื่องแต่งกาย
3101	Cutlery,forks,spoons excluding silverware	ช้อนส้อม
3150	Table flatware,bronzeware	ช้อนส้อมเครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร
4314	Electronic components(fabricateed for computers,auxliary machines)	ชิ้นส่วนไฟฟ้าของคอมพิวเตอร์
4420	Radio,television,radio,television sets,phonograph sets	วิทยุ โทรทัศน์ เครื่องเล่นเสียง
4701	Machinery electric apparatus,tools	เครื่องจักรกล ชิ้นส่วนไฟฟ้า
7627	Wooden furiture(exclunding objects of art)	เครื่องเรือนไม้ที่ไม่ใช่ศิลปกรรม
8420	Films	ฟิล์ม
9001	Imitation jewelry	เครื่องประดับกายที่ไม่ใช่วัตถุมีค่า

9007	Costume, jewelry	เครื่องประดับกายที่ไม่ใช่วัตถุมีค่า
9072	Empty boxes(made of cardboard,nonprecious metal/for packing of jewellery,watches,clocks)	กล่องเปล่า
9090	Human hair	วิกผม
9517	Handicraft products (made of metal,wood,straw,leather,earth,onyx,mother-of-pear,glass)	หัตถกรรม
9994	Household goods, personal effects A: Household goods(used/not for resale) B: Wearing apparel, cosmetics, articles, articles worn by an individual	เครื่องใช้ประจำบ้าน เครื่องใช้ส่วนตัว

ตารางที่ 1.3 Description


 The logo features the letters 'TNI' in a large, bold, red serif font. This text is centered within a circular emblem. The emblem is composed of two concentric circles, with the space between them filled with a light blue gear-like pattern. The entire logo is set against a white background.

TNI

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9001 : กรณีศึกษา บริษัท อีเกิลส์แอร์แอนด์ซี (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.1.1 คู่มือการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) หมายถึง การกำหนดแนวทาง ขั้นตอน หรือวิธีการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร หรือแนวทางในการปฏิบัติงานแต่คำว่า “ลายลักษณ์อักษร” นั้นไม่ได้หมายถึง ตัวอักษร หรือตัวหนังสือเท่านั้น แต่รวมไปถึงรูปภาพ ตาราง ภาพเคลื่อนไหว ที่สามารถเป็นหลักฐานได้ด้วยในองค์กรแต่ละองค์กรจะมีเอกสารต่าง ๆ มากมายซึ่งโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วย เอกสารที่ระบุถึงวิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบาย ปรัชญาองค์กร กฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ ระเบียบปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน เอกสารสนับสนุน หรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอ้างอิงเป็นหลักฐาน เป็นต้น (ศรีนวล สงวนไว้, 2549) หรือเป็นแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ (สำนักประกันคุณภาพการศึกษา, 2553) คู่มือการปฏิบัติงานจัดเป็นเอกสารระบบคุณภาพในลำดับต่อจากระเบียบที่อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติเฉพาะเรื่องตามลำดับ (step by step) โดยอาจจัดในกรณีที่พิจารณาว่าจำเป็น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างถูกต้องตามลำดับขั้นตอนไม่เกิดความผิดพลาด และมั่นใจได้ว่าผลของการปฏิบัติงานที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ บางแห่งอาจใช้ว่าวิธีการปฏิบัติงานเฉพาะ หรือคู่มือการปฏิบัติงานเฉพาะ (ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์, 2544)

2.1.2 องค์ประกอบของคู่มือ

องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงานมีทั้งหมด 8 ส่วนดังนี้

2.1.2.1 วัตถุประสงค์ เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัดทำเอกสารเรื่องนั้น ๆ ขึ้นมา

2.1.2.2 ขอบเขต เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด

2.1.2.3 คำจำกัดความ เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะซึ่งอาจเป็นภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้น ๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

2.1.2.4 ผู้รับผิดชอบ เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าใครที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัตินั้น ๆ โดยมักจะเรียงจากผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา

2.1.2.5 ระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นการอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด ว่าใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด โดยสามารถจัดทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การใช้ข้อความอธิบาย การใช้ตารางอธิบาย การใช้แผนภูมิ และการใช้ Flowchart

2.1.2.6 เอกสารอ้างอิง เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่มือ หรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้น ๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการ

ทำงาน

2.1.2.7 แบบฟอร์มที่ใช้ เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ

2.1.2.8 เอกสารบันทึก เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าบันทึกใดบ้างที่ต้องจัดเก็บเพื่อเป็นข้อมูลหรือหลักฐานของการปฏิบัติงานนั้น ๆ พร้อมทั้งระบุถึงผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บสถานที่ ระยะเวลา และวิธีการจัดเก็บ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ก.พ.ร., 2554)

2.1.3 เกณฑ์การวัดลักษณะที่ดีของคู่มือการปฏิบัติงาน

เกณฑ์การวัดลักษณะที่ดีของคู่มือการปฏิบัติงาน มี 7 ลักษณะดังนี้

2.1.3.1 กระชับ ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย

2.1.3.2 เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและฝึกอบรม

2.1.3.3 เหมาะสมกับองค์กรและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม

2.1.3.4 มีความน่าสนใจ น่าติดตาม

2.1.3.5 มีความเป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย

2.1.3.6 แสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่บังคับใช้

2.1.3.7 มีตัวอย่างประกอบ (การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน Work Manual เพื่อดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน, 2552)

2.1.4 วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

2.1.4.1 เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

2.1.4.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

2.1.4.3 เพื่อให้แผนกสามารถนำคู่มือการปฏิบัติงานการคีย์ข้อมูล Airline Rate ลงในระบบ FWD ใช้ต่อยอดในระเบียบปฏิบัติงาน QP ของแผนก

2.1.5 ความหมายของ ISO 9000

ISO 9000 คือ ระบบการจดทะเบียนรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพของหน่วยผลิต แต่ไม่ใช่การประกันคุณภาพของตัวผลิตภัณฑ์หรือการบริการเป็นระบบที่ส่งเสริมให้มีการยกระดับ การบริหารเชิงคุณภาพของหน่วยผลิตโดยรวม อย่างไรก็ตาม ระบบ ISO 9000 ยังมีใช้ระบบ มาตรฐานคุณภาพที่ดีที่สุดยังมีระบบรับรองมาตรฐานคุณภาพอื่น ๆ ที่สูงกว่า เช่น Malcolm Baldrige National Award (สหรัฐอเมริกา) European Quality Award และ World Class Quality System เป็นต้น ระบบ ISO 9000 เป็นที่นิยมแพร่หลายเพราะเป็นระบบที่มุ่งวิธีการปรับปรุง การบริหารเชิงคุณภาพ ยิ่งกว่าการปรับปรุงแต่เพียงคุณภาพของตัวผลิตภัณฑ์ (บรรจง จันทมาส, 2547, ข)

2.1.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO

ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO หลักการและข้อกำหนดของ ISO9000 เป็นสิ่งที่รวบรวมมาจากแนวทางปฏิบัติ ที่จำเป็นต้องมี ในระบบการบริหารงานโดยทั่วไปขององค์กร เพื่อให้เกิดความสะดวกในการนำไป ประยุกต์ใช้ ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว องค์กรต่าง ๆ ได้มีการปฏิบัติแล้วเป็นส่วนใหญ่ เพียงแต่อาจ ขาดความสม่ำเสมอ และขาดความสมบูรณ์เนื่องจากไม่ได้จัดระบบไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้ อ้างอิงในการบริหารงาน ดังนั้น ในการจัดระบบการบริหารงานคุณภาพ ตามข้อกำหนดของ ISO 9000 จึงไม่ใช่สิ่งที่ยุ่งยาก แต่อาจมีรายละเอียดปลีกย่อย และระยะเวลา ที่ใช้ในการดำเนินการมาก น้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสถานภาพและศักยภาพของแต่ละองค์กร สิ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดทำ ระบบประสบความสำเร็จ คือ

1. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมีความศรัทธา และมุ่งมั่นให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง 27

2. ผู้บริหารทุกระดับต้องมีความเชื่อในประโยชน์ของการจัดทำระบบ โดยเห็นว่าการ จัดทำระบบ เป็นสิ่งจำเป็น และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

3. ทุกคนในองค์กรต้องมีความตั้งใจจริง และสมานสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจในการจัดทำ ระบบ

4. ทุกคนในองค์กรไม่เห็นว่าการจัดทำระบบเป็นภาระและจะต้องมุ่งมั่นดำเนินการจนสำเร็จ

แนวทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการจัดและนำระบบการบริหารงานคุณภาพไปใช้ให้เกิด ประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด มีขั้นตอนโดย สรุปดังนี้

1. พิจารณาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินธุรกิจขององค์กร

2. กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร เพื่อแสดงทิศทางและ ความมุ่งมั่น ด้านคุณภาพ

3. พิจารณาทบทวนและกำหนดกระบวนการและหน้าที่ความรับผิดชอบในการ ดำเนินการ ที่ จำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพได้โดยจัดทำเป็นเอกสาร ที่เหมาะสม และมี ข้อมูลเพียงพอที่จะนำไปปฏิบัติได้

4. พิจารณาทบทวนและกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการ ตาม กระบวนการที่ กำหนด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพได้

5. กำหนดวิธีการวัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของแต่ละกระบวนการภายในองค์กร โดยจัดทำ เป็นเอกสารให้มีข้อมูลเพียงพอ

6. นำวิธีการที่กำหนดไปวัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการต่าง ๆ กำหนดวิธีการ ในการป้องกันมิให้เกิดข้อบกพร่อง รวมทั้งวิธีการในการขจัดสาเหตุของ ข้อบกพร่อง

7. กำหนดให้มีกระบวนการเพื่อการปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพขององค์กร อย่าง ต่อเนื่องและนำกระบวนการนี้ไปใช้ ในการดำเนินการตามแนวทางข้างต้นให้บรรลุผล องค์กรควรวาง แผนการดำเนินการ และมอบหมายงาน แก่ผู้รับผิดชอบในระดับต่าง ๆ จากทุกหน่วยงานภายในองค์กรและ ฝั่กอบรม บุคลากรระดับต่าง ๆ ให้เข้าใจหลักการและข้อกำหนดของมาตรฐาน เพื่อให้สามารถนำไป ประยุกต์ใช้ ในการจัดทำระบบได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตามระดับความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละกลุ่ม (บรรจง จันทมาศ, 2547, ข)

2.1.7 ความหมายระบบคุณภาพ

ระบบคุณภาพหมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยโครงสร้างขององค์กรหน้าที่ความรับผิดชอบ วิธีดำเนินการกระบวนการดำเนินการทรัพยากรเพื่อนำนโยบายการบริหารงานด้านคุณภาพไปปฏิบัติ การดำเนินงานดังกล่าวจำเป็นต้องจัดทำเป็นเอกสารเพื่อสามารถดำเนินการรักษาระบบคุณภาพได้อย่างเหมาะสม และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเอกสารระบบคุณภาพคือ เอกสารที่อธิบายการดำเนินการด้านคุณภาพของ องค์กร โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 4 ระดับ

- 2.1.7.1 คู่มือคุณภาพ (quality manual)
- 2.1.7.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (procedure)
- 2.1.7.3 แนวทางการปฏิบัติงาน (work instruction)
- 2.1.7.4 เอกสารประกอบ (Supporting documents)

2.1.8 ทฤษฎีคู่มือคุณภาพ

เป็นเอกสารระดับสูงสุดในระบบคุณภาพที่ระบุ นโยบายจุดมุ่งหมายด้านคุณภาพ ระบบคุณภาพ และการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพขององค์กร เพื่อให้มีการจัดทำและรักษาระบบคุณภาพที่เหมาะสมกับ ประเภทและกิจกรรมของระบบคุณภาพ ตามหัวข้อต่างๆ ที่ระบุไว้ในเอกสาร โดยทั่วไปคู่มือคุณภาพจะ ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- 2.1.8 1 วัตถุประสงค์
- 2.1.8 2 นโยบายคุณภาพที่ผู้บริหารระดับสูงให้มีการดำเนินการภายในองค์กร
- 2.1.8 3 อธิบายโครงสร้างขององค์กร การบริหารจัดการขององค์กร
- 2.1.8 4 อธิบาย กฎระเบียบ ความรับผิดชอบ ของผู้บริหารอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ
- 2.1.8 5 การอ้างอิงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 2.1.8 6 คุณภาพความเหมาะสมลักษณะงานองค์กร

เนื่องจากแต่ละองค์กรมีความแตกต่างในขนาด ขอบข่ายการดำเนินการ และลักษณะงาน ดังนั้น คู่มือคุณภาพขององค์กร รวมทั้งองค์ประกอบจะแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม โดยครอบคลุมการ ดำเนินการด้านคุณภาพทั้งหมดภายในองค์กรนั้นการจัดทำคู่มือคุณภาพ ครั้งแรกอาจยุ่งยาก ดังนั้น ควร ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1. จัดทำโครงสร้าง และรูปแบบของคู่มือคุณภาพ
- 2. กำหนดระดับเอกสาร

3. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ
4. กำหนดนโยบาย
5. ถ้าหากมีเอกสารที่เกี่ยวข้องต้องอ้างถึงได้
6. มีการควบคุมเอกสาร

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จารุพร พงศ์ศรีรัตน์, (2542) วิจัยเรื่องการศึกษาบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏพบว่า อาจารย์นักศึกษามหาวิทยาลัยในสถาบัน และ บุคคลภายนอกส่วนใหญ่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ค้นหาข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 89 เหตุผลร้อยละ 91 ตอบว่ารวดเร็วกว่าผู้ใช้บัตรรายการ ร้อยละ 41.86 ตอบว่าได้รับข้อมูลของหนังสือที่เกี่ยวข้องกัน ด้านเวลาที่ใช้ค้นหา ร้อยละ 63.62 ตอบว่าใช้เวลาต่ำกว่า 5 นาที ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศร้อยละ 90 พอใจการยืมคืน

อนิษา อภิบาลศรี, (2553) วิจัยเรื่องคู่มือการปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์ จากผลการศึกษา และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษาบริษัท จีโอดี มารีน เซอร์วิส จำกัด พบว่า การปฏิบัติงานในส่วนงานพิธีการของ บริษัท จีโอดี มารีน เซอร์วิส จำกัด พนักงานที่ใช้คู่มือมีความพึงพอใจด้านการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์อยู่ในระดับมาก หลังจากสร้างคู่มือการปฏิบัติงานขึ้นมา ทำให้พนักงานส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์ได้ พนักงานทำงานได้อย่างถูกต้องตามลำดับขั้นตอนไม่เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และมั่นใจได้ว่าผลของการปฏิบัติงานที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (เจนจิรา บัวแสง, 2559) ได้กล่าวไว้ว่า คู่มือการปฏิบัติงานมีประโยชน์ต่อพนักงานเมื่ออ่านคู่มือปฏิบัติงานเอกสารพิธีการทางเรือทั่วไปแล้วสามารถกรอกข้อมูลเอกสารพิธีการทางเรืออยู่ในระดับมาก คู่มือการปฏิบัติงานเอกสารพิธีการทางเรือทั่วไปสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถลดเวลาในการสอนงานพนักงานใหม่ได้ในระดับมาก

กุลธิดา จันทรสุวรรณ, (2559) วิจัยเรื่องคู่มือการใช้โปรแกรม EDI Export Declaration ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานหลังมีคู่มือการใช้โปรแกรม EDI Export Declaration สำหรับการส่งออกสินค้าทางรถยนต์ พนักงานมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$, S.D.=0.0373) ดังนั้น บริษัท เอฟแอล โลจิสติกส์ เอสวีซีเอส (ประเทศไทย) จำกัด สมควรใช้คู่มือการใช้ EDI Export Declaration สำหรับการส่งออกสินค้าทางรถยนต์ ที่จัดทำขึ้นในการฝึกสอนให้กับพนักงานที่รับเข้ามาทำงาน

ใหม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท คือ สามารถนำคู่มือที่ได้มาเป็นแบบมาตรฐาน ให้คนที่มาศึกษาต่อได้เข้าใจตรงกันเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม EDI Export Declaration สำหรับการส่งออกสินค้าทางรถยนต์ สามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว และใช้โปรแกรมได้อย่างถูกต้อง และช่วยลดระยะเวลาในการสอนงานให้แก่พนักงานที่รับเข้ามาทำงานใหม่

สุกษา ศิริวงศ์ยิ่งเจริญ, (2553) วิจัยเรื่องคู่มือการใช้โปรแกรม CSS ด้านการออกแบบคู่มือโปรแกรม CSS พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคู่มือการใช้งานโปรแกรม CSS : กรณีศึกษา บริษัท อีเทอร์นี่ดี แกรนด์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ภาพรวมในการวิเคราะห์อยู่ในระดับมาก ซึ่งอภิปรายได้ว่า การจัดทำคู่มือมีพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก เพราะมีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ความรวดเร็วในการจัดพิมพ์เอกสาร ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน และยังเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จุฑามาศ มีครุฑ, (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องการจัดทำคู่มือการบริหารโครงการสำหรับวิศวกรระดับบริหารใหม่ กรณีศึกษา : บริษัท ยูนิค เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) กล่าวถึง คู่มือการบริหารโครงการสำหรับวิศวกรระดับบริหารใหม่ เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้นำไปให้วิศวกรที่จะขึ้นมาเป็นระดับผู้บริหารใหม่ทดลองใช้ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการบริหารโครงการสำหรับวิศวกร พบว่า ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพและด้านการเตรียมการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจด้านการได้รับความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในภาพรวมให้การยอมรับว่าเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้

กุลวรา ลัมทองสกุล, (2553)การจัดทำคู่มือการดำเนินการจัดซื้อ และจัดจ้าง โดยการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำคู่มือการดำเนินการจัดซื้อและจัดจ้างโดยการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเจ้าหน้าที่พัสดุ คณะกรรมการดำเนินการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และผู้เสนอราคาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เช่น ระเบียบ ประกาศกระทรวงการคลังเรื่องหลักเกณฑ์การดำเนินการจัดซื้อและจัดจ้างโดยการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ยังลึกผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดซื้อจ้างโดยวิธีการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผลการศึกษาพบว่าคู่มือดำเนินการจัดซื้อ และจัดจ้างโดยการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการแสดงรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการจัดซื้อโดยการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นมาตรฐานเดียวกันซึ่งจะทำให้การดำเนินการจัดซื้อ และจัดจ้างโดยการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นลดข้อผิดพลาดและความเสี่ยงต่อการถูกตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดซื้อ และจ้างโดยการประมวลด้วยระบบ

อิเล็กทรอนิกส์ได้มากที่สุด ประกอบกับช่วยประหยัดเวลาและงบประมาณค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และพัฒนาความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดซื้อ และ จัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

สุกษา ศิริวงศ์ยิ่งเจริญ, (2553) การจัดทำคู่มือการบริหาร โครงการสำหรับวิศวกรระดับบริหารใหม่ กรณีศึกษา : บริษัท ยูนิค เอ็นจิเนียริง แอนด์คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำคู่มือการบริหารโครงการสำหรับวิศวกรระดับบริหารใหม่เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนการบริหารโครงการหน้าที่และความรับผิดชอบรวมทั้งทฤษฎี และสูตรที่จำเป็นใช้สำหรับการทำงานคำแนะนำ และ ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาการบริหารโครงการด้านกำลังคนด้านการเงินด้านวัสดุก่อสร้าง ด้านเครื่องจักรกล และ ด้านบริหารจัดการโดยใช้แบบสัมภาษณ์ สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายในส่วนกองสายงานก่อสร้างและสายงานวิศวกรรมใน บมจ.ยูนิค เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น ทั้งหมด 30 คน และผู้เชี่ยวชาญในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง 5 คนคู่มือการบริหารโครงการที่ได้ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลภายในองค์กร ส่วนที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนการบริหารโครงการ ส่วนที่ 3 เอกสารอ้างอิง และโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการบริหารโครงการ และส่วนที่ 4 คำแนะนำ และแนวทางแก้ไขปัญหาในการบริหารโครงการ คู่มือดังกล่าวได้นำไปให้วิศวกรที่จะขึ้นมาเป็นระดับผู้บริหารใหม่ทดลองใช้พบว่า ความพึงพอใจ ด้านประสิทธิภาพและด้านการเตรียมการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจด้านการได้รับความรู้ในระดับมากที่สุด ซึ่งในภาพรวมให้การยอมรับว่าเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ทั้งนี้วิศวกรที่ทดลองใช้ได้แสดงความเห็นว่า ชอบในส่วนที่ 2 และ 3 มากที่สุด และได้แสดงข้อแนะนำควรจัดทำคู่มือฉบับย่อพร้อมทั้งการจัดทำคู่มือเพิ่มเติมในรูปแบบมัลติมีเดียเพื่อความเข้าใจที่ลึกซึ้งมากขึ้น

พัฒนรัตน์ สังข์แก้ว, (2553) การศึกษาการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชีของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครราชสีมา การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระบบ ระเบียบ กฎหมาย และแนวทาง การปฏิบัติงานการเงิน และบัญชีของบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบล แล้วนำผล การศึกษามาจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึง รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม และกระบวนการต่าง ๆ ของงานการเงิน และบัญชีของ องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำมาใช้เป็นคู่มือและแนวทางการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีให้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีให้มีความถูกต้อง เป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง หนังสือการสั่งการ และข้อบังคับต่าง ๆ ได้กำหนดไว้ โดยใช้การศึกษาข้อมูลจากระเบียบ กฎหมายข้อบังคับ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชีขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล ซึ่งคู่มือดังกล่าวได้ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ และผู้มีประสบการณ์ด้านการเงินและบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบที่สมบูรณ์ นำมาใช้เป็นคู่มือ และแนวทางการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบล

Good, (1973)ความหมายของความพึงพอใจ ฎูด กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น โอลิเวอร์ Oliver, (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึง ความรู้ปะสงค์ของลูกค้า เป็นวิจรณ์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่ แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน โวลแมน Wolman, (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้ รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ เคลิร์ก Quirk, (1987)ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับ ความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ ฮอร์นบี้ Hornby, (2000)ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี, (2542, หน้า 111) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก ภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทาง ตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามากหรือน้อย

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 42) อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, (2546, หน้า 17) ได้ให้ ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐของเขาว่า ระดับผลที่ได้จาก การพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด และสร้าง ความภูมิใจเพียงใด

สำโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 18) อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, (2546, หน้า 17) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ทำงานเกิดความพึงพอใจ ในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะ ความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้ บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะ

ศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

ราณี เชาวนปริชาศ์, (2538, หน้า 18) อ้างถึงใน วุทธิ สารฤทธิคาม, (2548, หน้า 31) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือ บรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับ บริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการ นั้น ๆ

อรรถพร คำคม, (2546, หน้า 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับ ความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ กิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ วุทธิ สารฤทธิคาม (2548, หน้า 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, (2551, หน้า 6) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผล 8 ออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผล การประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา

วัลภา ชายหาด, (2532) อ้างถึงใน ประชากร พัฒนกุล และคณะ, (2550, หน้า 22) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

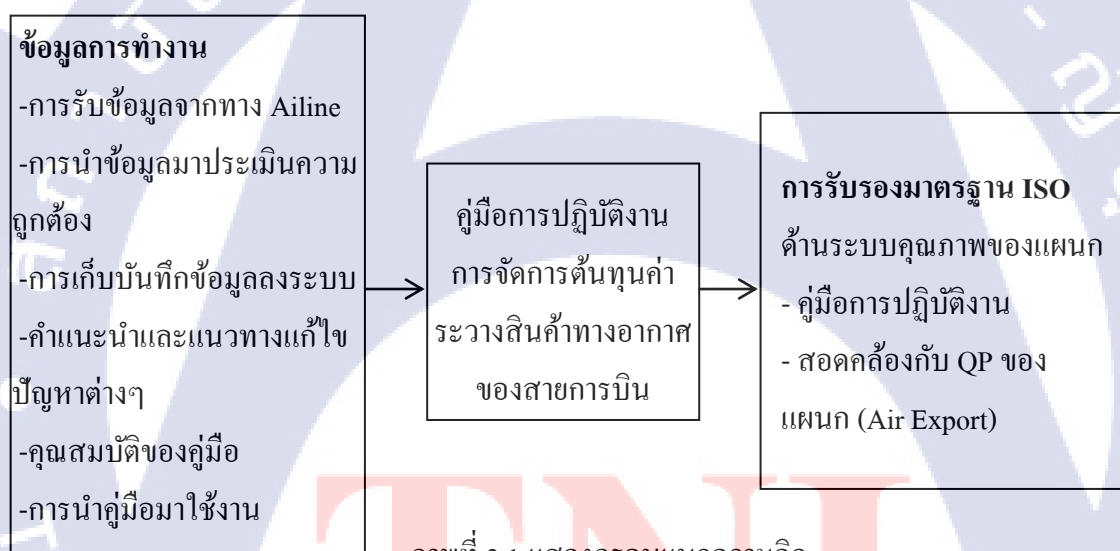
สุทธิชาติ อำมาตย์หิน, (2543, หน้า 11) อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิผาด, (2550, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่ เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง”

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่าง เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการในระยะหนึ่ง” และได้ให้ความหมายคำว่า ความพึงพอใจของ ผู้บริโภค หมายถึง ภาพการณืแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ซื้อและ การใช้สินค้าและ บริการและได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึก ในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์ ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้า คาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะ การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่า ความคาดหวังของลูกค้า

2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท อีเกิลส์แอร์แอนด์ซี (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิด

บทที่ 3

แผนปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

การปฏิบัติงานในแผนก CS (Customer Service) ณ บริษัท อีเกิลส์ แอร์แอนด์ซี (ประเทศไทย) จำกัด ใช้ระยะเวลา 4 เดือนในการจัดทำแผนปฏิบัติงานในการจัดทำโครงการเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและผ่านวัตถุประสงค์ มีขั้นตอนในการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 แผนการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการสทกิจตั้งแต่ วันที่ 25 /ตุลาคม/2559 - 28/กุมภาพันธ์/2559

ตั้งแต่เวลา 08:30 – 17:30 เป็นระยะเวลารวมทั้งหมด 4 เดือน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พฤศจิกายน				ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ศึกษาขั้นตอนและหน้าที่การทำงาน																
สอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล																
วิเคราะห์ปัญหาในการทำงาน																
ปรับปรุงดำเนินการจัดทำคู่มือ																
จัดทำรายงาน																
สรุปผลการดำเนินงาน																

ตารางที่ 3.1 แผนการปฏิบัติงาน

3.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน

การวิจัยคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการต้นทุนค่าระวางสินค้าทางอากาศของสายการบิน ตามมาตรฐาน ISO การศึกษาในครั้งนี้มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงเปรียบเทียบก่อนทำคู่มือ และหลังทำคู่มือการจัดการต้นทุนค่าระวางสินค้าทางอากาศของสายการบิน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการจัดการต้นทุนค่าระวางสินค้าทางอากาศของสายการบิน โดยการทำคู่มือการปฏิบัติงาน สามารถนำไปใช้ได้จริงกับพนักงานแผนก CS และพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จากนั้นผู้ศึกษาได้ทำการวิจัยเปรียบเทียบก่อนทำและหลังทำคู่มือโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานISO และระเบียบการปฏิบัติงานของแผนกเพื่อหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

1. ผู้ปฏิบัติงาน

1.1 CS Supervisor

1.2 CS Cargo Reservation

2. อุปกรณ์ / เครื่องมือที่ใช้

2.1 คอมพิวเตอร์

2.2 เครื่องถ่ายเอกสาร

2.3 เครื่องแฟกซ์

2.4 โทรศัพท์

3. วิธีการปฏิบัติ

3.1 การจัดเก็บ Airlines Rates ใน Drive

3.1.1 สร้าง folder file ในการ เก็บ Rate ไว้ในเครื่อง Computer / My computer / Drive : B / Airlines – Terminal / Cost – Airlines / Airlines

3.1.2 ใน folder ของ Airlines จะสร้าง folder ชื่อ ของ Airlines โดยใช้ code 2 ตัวอักษร และตามด้วยชื่อเต็ม และ prefix ตัวเลข 3 ตัว ของแต่ละ Airlines เช่น CI - China Airlines - 297

3.1.3 ใน folder ของ Airlines จะสร้าง folder ชื่อของ stock โดยเรียงจาก ถูก อันดับ 1,2,3,4,..... เพื่อเป็นตัวเลือกให้เลือกใช้ และ เปรียบเทียบราคา เช่น 1. CI – Stand (MSI) ยุโรป ,อเมริกา ถูก 2. CI – TMT เอเชียถูก , 3. CI – Harpers

3.1.4 และจะสร้าง folder : OLD rate เพื่อเก็บ Rate ของ Airlines แยกตาม stock ที่หมดอายุแล้ว

3.1.5 ใน folder ของ ชื่อ Stock แต่ละ Stock ที่เรา สร้างชื่อ โดยใช้ code ย่อ 2 ตัว และ ตาม ด้วยชื่อเต็มของ แต่ละ Airlines เรียง ตาม folder A – Z เช่น ดังนี้ : save ชื่อ ดังนี้ :-

3.1.6 ชื่อ Airlines 2 ตัว under score _Eff/DD/MM/YY – Expiry Date or UFN = Until Further Notice เช่น CI_Eff. 01Sep,10 – 31Dec,10 or CI_Eff.01Sep,10 - UFNCI_Eff. 01Sep,10

3.1.7 จัดทำ list รายชื่อ แต่ละแอร์ไลน์ ที่จัดเก็บ เพื่อ update ข้อมูล ทุก ๆ 15 วัน / 30 วัน หรือตาม Expiry Date ของ แต่ละ Airlines โดย เก็บไว้ใน folder Airlines file Excel : Airline-List

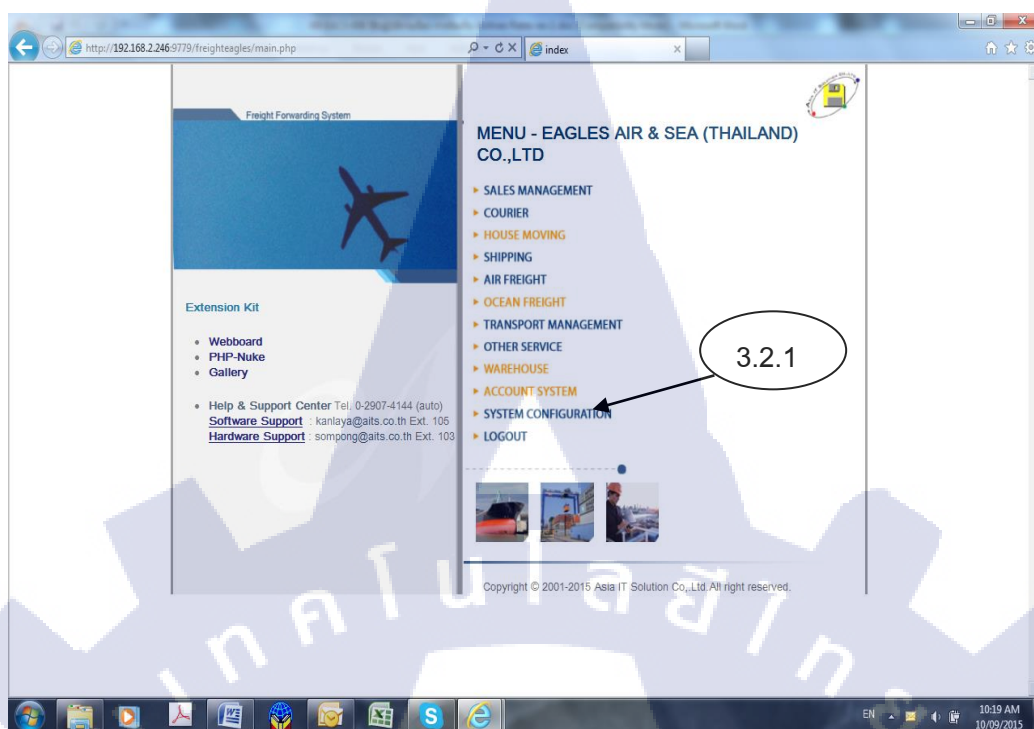
3.1.8 CS Cargo Reservation รับ Rate Airlines มาทาง email โดย มาจาก stock agent airway bill หรือ มาจาก Airlines โดยตรง

หลังจาก ได้ รับ Rate ทาง email แล้ว จะ ทำการ Print Scan เข้าเก็บ ไว้ ใน folder ตามข้อ(3.1)

3.1.9 หลังจาก Print Scan rate เก็บแล้ว

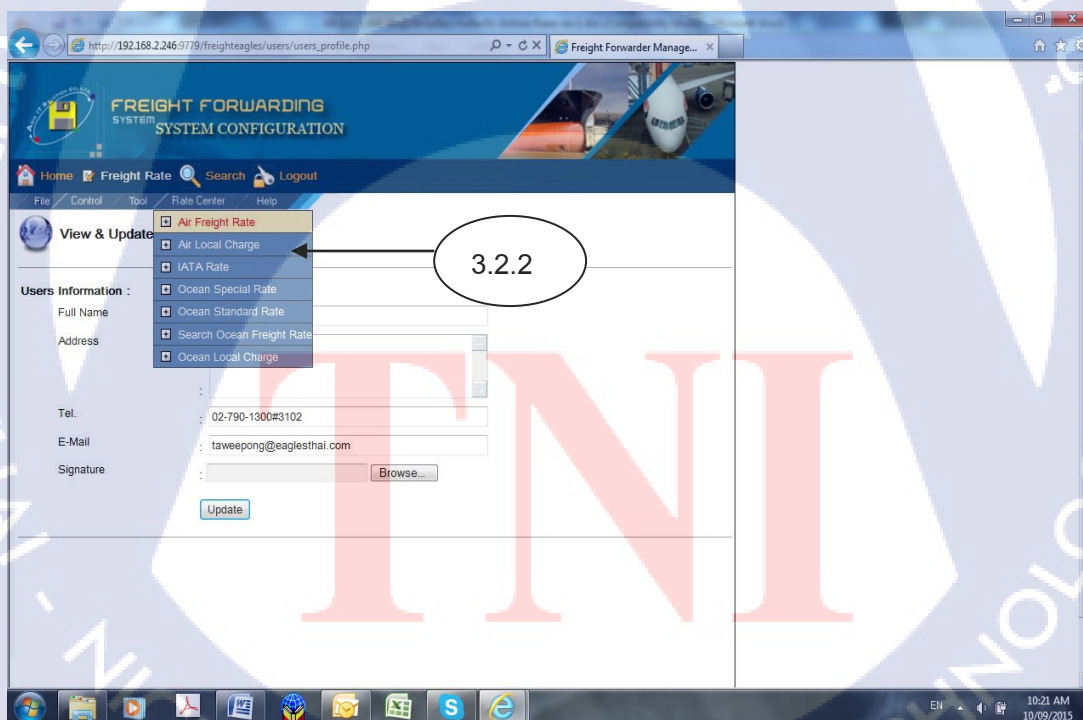
3.2. การจัดเก็บ Airlines Rates ใน FWD (Freight Forwarding System)

3.2.1 เลือกหัวข้อ System Configuration



ภาพที่ 3.1 แสดงหน้าต่าง FWD

3.2.2 เลือกหัวข้อ Rate Center และ เลือก Air Freight Rate



ภาพที่ 3.2 ภาพแสดงหน้าต่างการเข้า Airfreight rate

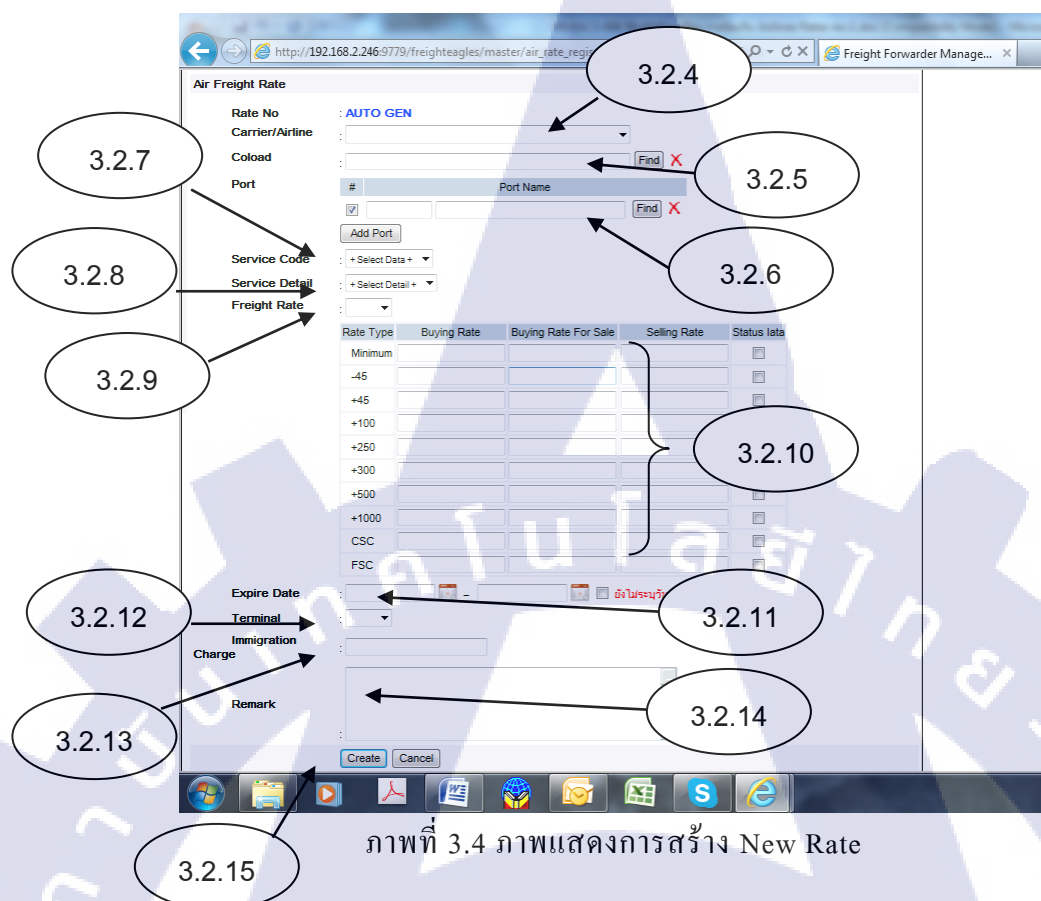
3.2.3 เลือก New Rate

The screenshot shows the 'Air Freight Rate' section of the 'FREIGHT FORWARDING SYSTEM CONFIGURATION' interface. A red circle highlights the 'Find' button next to the 'Carrier/Airline' field, with the number '3.2.3' written next to it. The interface includes a search bar, a table of rates, and various filters.

Up date	Copy	No	Carrier	Port	Curr	Min	-45	+45	+100	+250	+300	+500	+1000	CSC	FSC	Expire	Service Price	Service Detail	Termin
		RA15080007	UU	MAA		0.00	0.00	0.00	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00	0.00	15.00	10/08/15 - 10/09/15	GCR		TG
		RA15080059	BA	LPA, SVQ, TFS		0.00	0.00	0.00	0.00	86.00	86.00	86.00	86.00	0.00	0.00	14/08/15 - 30/09/15	GCR		BFS
		RA14010336	TG	KUL		0.00	0.00	22.00	21.00	20.00	20.00	16.00	14.00	0.00	11.00	01/04/15 - 30/09/15	GCR		TG
								33.00	32.00	31.00	31.00	27.00	25.00						

ภาพที่ 3.3 แสดงหน้าต่าง Airfreight rate

- 3.2.4 เลือก Carrier/Airlines เพื่อที่จะระบุ Rate ของ Airlines ที่จะใส่เข้าไป
- 3.2.5 เลือก Coload เพื่อที่จะระบุตัวแทนสายการบิน หากได้รับ Airlines Rate จาก Agent Stock หรือ เพื่อที่จะระบุ Eagles หากได้รับ Airlines Rate จาก Airlines ตรง
- 3.2.6 เลือก Port เพื่อที่จะระบุ Destination Code
- 3.2.7 เลือก Service Code เพื่อที่จะระบุสินค้าทั่วไป GCR หรือ สินค้าพิเศษ SCR
- 3.2.8 ไม่เลือก Service Details
- 3.2.9 ไม่เลือก Freight Rate หาก Airlines Rate เป็นราคาสกุลเงินบาท หรือเลือก Freight Rate หาก Airlines Rate เป็นราคาสกุลเงินต่างประเทศ
- 3.2.10 ระบุราคา Airlines Rate ที่ได้รับจาก Agent Stock หรือ Airlines ตรง
- 3.2.11 ระบุวันที่ Airlines Rate มีผลบังคับใช้จนถึงวันหมดอายุ หรือ หากยังไม่มีระบุวันหมดอายุให้เลือก "ยังไม่ระบุวัน Expire" ร่วมด้วย
- 3.2.12 เลือก Terminal หาก Airlines อยู่คลัง TG หรือ เลือก Terminal หาก Airlines อยู่คลัง BFS
- 3.2.13 ไม่ระบุข้อมูลในรายการ Immigration Charge
- 3.2.14 ระบุข้อมูลพิเศษในช่อง Remark (ถ้ามี)
- 3.2.15 เลือก Create เพื่อ Save



ภาพที่ 3.4 ภาพแสดงการสร้าง New Rate

3.3 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มประชากรในการศึกษาคือหัวหน้าแผนก Air Export และพนักงานที่ปฏิบัติงานและมีความเกี่ยวข้องในการใช้ Airline Rate

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือคู่มือการปฏิบัติงานการคีย์ข้อมูล Airline Rate ตามมาตรฐาน ISO 9001 จำนวน 1 เล่ม และข้อมูลจากทาง Airline ที่ใช้เป็นข้อมูลสำหรับการคีย์ Airline Rate และระบบ Freight forwarder ที่ใช้สำหรับจัดเก็บข้อมูล Airline Rate

3.4.1 การสร้างคู่มือที่ใช้ในการดำเนินงาน

คู่มือที่ใช้ในการดำเนินงานได้แก่ คู่มือการคีย์ Airline Rate ตามมาตรฐาน ISO 9001 สำหรับการปฏิบัติงานการคีย์ Airline Rate ขั้นตอนในการสร้างคู่มือ คือศึกษาขั้นตอนการทำคู่มือคุณภาพมาตรฐาน ISO

และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากระเบียบการปฏิบัติงานเรื่องการคีย์ข้อมูล Airline Rate ศึกษาระเบียบขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การรับข้อมูลจากทาง Airline และทำการคีย์ข้อมูลลงใน Freight Forward จากนั้นทำการตรวจสอบความถูกต้องอีกรอบ แล้วจึงทำการบันทึกข้อมูลตามขั้นตอนการทำงาน โดยการบันทึกภาพหน้าจอ (Print Screen) รวบรวมข้อมูลขั้นตอนทั้งหมด อธิบายภาพอย่างละเอียด และจัดทำเป็นคู่มือ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในส่วนของลักษณะข้อมูล จะได้อาจมาจากทาง Airline และจัดเก็บเข้าในระบบ Freight forwarder และเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นตอนในการใช้งานระบบ Freight forwarder โดยทำการคีย์ข้อมูลตามคู่มือ ISO การคีย์ Airline Rate

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาไปวิเคราะห์เบื้องต้น และทำการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้ระบบ Freight forwarder ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการคีย์ Airline Rate ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้จากการทดสอบในการใช้งานระบบ Freight forwarder ในส่วนของการการคีย์ Rate โดยการนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาการทำคู่มือปฏิบัติงานการคีย์ข้อมูล Airline Rate ตามมาตรฐาน ISO 9001

3.7 จัดทำคู่มือ

ผลการศึกษาและการจัดเก็บข้อมูล Airline Rate โดยใช้ระบบ Freight forwarder ได้ช่วยให้ทางพนักงานแผนก CS และแผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้เห็นถึงความสำคัญของการใช้เครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกและสามารถช่วยให้เห็นถึงความแตกต่างของข้อมูลในการเลือกใช้งาน

3.8 นำเสนอ

ผลประโยชน์จากการดำเนินงาน ทำให้การทำงานเป็นไปตามคู่มือที่ได้สร้างขึ้นโดยสามารถทำความเข้าใจและเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง และทำให้เห็นถึงความแตกต่างของข้อมูลที่จะนำมาใช้งานและเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้เร็วยิ่งขึ้น

บทที่ 4

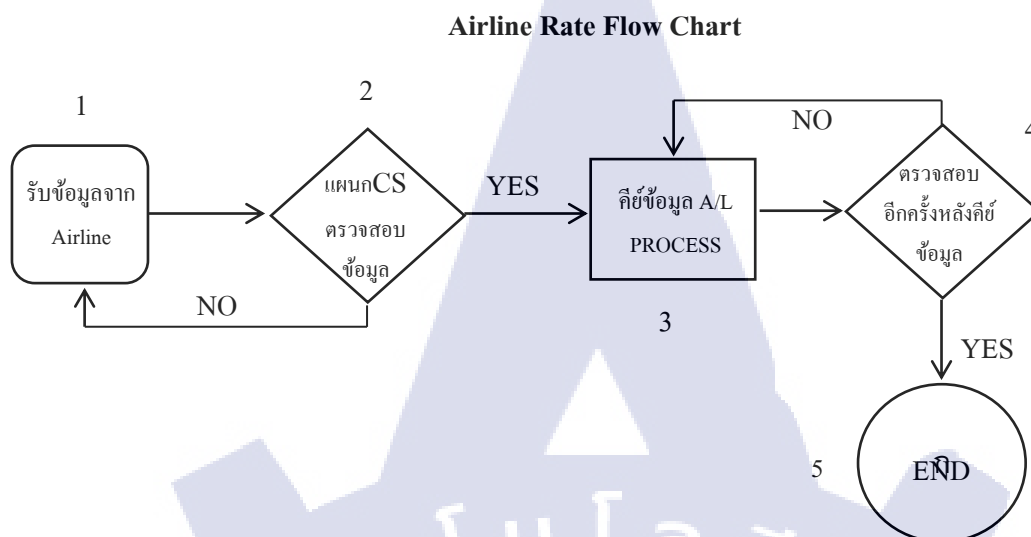
ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผล

4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน

การศึกษาเรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการสร้าง Air Freight Rate ตามมาตรฐาน ISO 9001 กรณีศึกษา บริษัท อีเกิลส์แอร์แอนด์ซี (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการสร้าง Air Freight Rate ตามมาตรฐาน ISO 9001 เพื่อให้แผนกที่มีความเกี่ยวข้องได้ใช้คู่มือและสามารถปฏิบัติงานได้จริง และผ่านมาตรฐานการรับรองจาก ISO 9001 และเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อซื้อขาย Air Freight Rate กับทาง Customer ซึ่งผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1.1 คู่มือการปฏิบัติงานการสร้าง Air Freight Rate ตามมาตรฐาน ISO 9001

คู่มือการปฏิบัติงานการสร้าง Air Freight Rate ตามมาตรฐาน ISO 9001 ที่จัดทำขึ้น ด้วยวิธีเก็บข้อมูลจากประสบการณ์การปฏิบัติงานด้วยตนเอง โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษางานที่ตนเองได้ปฏิบัติอยู่แผนก CS (Customer Service) ได้เห็นว่าทางผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการใช้ Air freight Rate ในการติดต่อซื้อขาย จำเป็นจะต้องมีคู่มือหรือขั้นตอนที่ถูกต้องในการนำ Rate ไปใช้ได้ถูกต้องและรวดเร็วที่สุดในการบริการให้กับทาง Customer



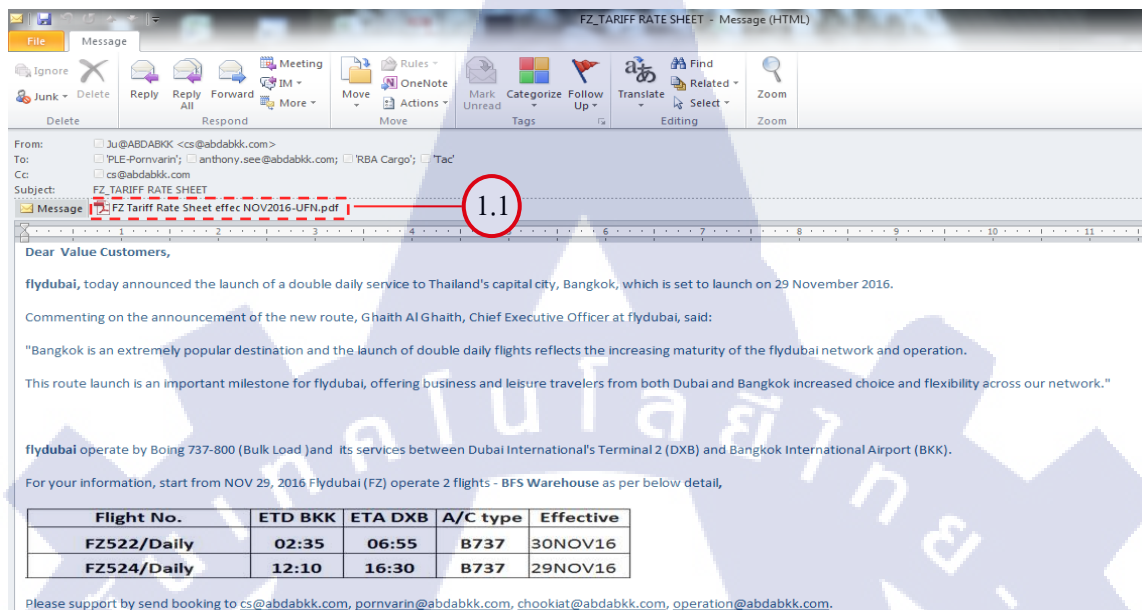
ภาพที่ 4.1 ขั้นตอนการทำงาน

รายละเอียด Flow Chart

1. รับข้อมูลจาก Airline ผ่านทาง E-mail
2. แผนก CS(Customer Service) ทำการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลที่ได้กำหนดมา
3. ทำการคีย์ข้อมูล Airline Rate ลงในระบบ Freight forwarder
4. ทำการตรวจอีกครั้งเพื่อป้องกันความผิดพลาด
5. จบกระบวนการ

ขั้นตอนการทำงาน

1 ขั้นตอนการรับข้อมูล Airline Rate



ภาพที่ 4.2 แสดงรายละเอียดข้อมูล Airline Rate จากทาง E-mail

1.1 เปิด E-mail ดูรายละเอียดข้อมูลจากไฟล์ที่ทาง Airline ส่งมาให้

flydubai cargo					
General Cargo Tariff ex BKK Effective 29 th NOV 2016 – UFN					
	Flight No.	ETD BKK	ETA DXB	A/C type	Effective
BKK-DXB Local time	FZ522/Daily	02:35	06:55	B737	30NOV16
	FZ524/Daily	12:10	16:30	B737	29NOV16
Country Name	City/Airport Name	Airport Code	45	100	250
UAE	Dubai GCR	DXB			
UAE	Dubai PER	DXB			
UAE	Dubai LTF	DXB			

ภาพที่ 4.3 ตัวอย่างข้อมูลจากทาง Airline และข้อมูลสำหรับการคิด Rate

1.2 ตรวจสอบวันเริ่ม – วันสิ้นสุดของการใช้ Rate ที่ทาง Airline กำหนดมา (UFN ไม่มีวันสิ้นสุดการใช้งาน)

1.3 เช็คลายละเอียดข้อมูลของ Rate ตามน้ำหนักของสินค้า

1.4 เช็คลายละเอียด Airport โดยจะเป็นชื่อย่อของ Airport

1.4.1 ดูประเภทของสินค้าว่าสินค้าเป็นประเภทไหน (GCR สินค้าทั่วไป) (PER,LTF อยู่ในกลุ่มประเภทสินค้าพิเศษ(SCR) สำหรับสินค้าประเภท SCR จะมี Code ระบุว่าเป็นสินค้าแบบใด โดยทาง IATA เป็นคนกำหนด Code

2 ขั้นตอนการ Login ระบบ Freight Forwarder



4.4 แสดงตัวอย่างการใช้งาน Eagles Homepage

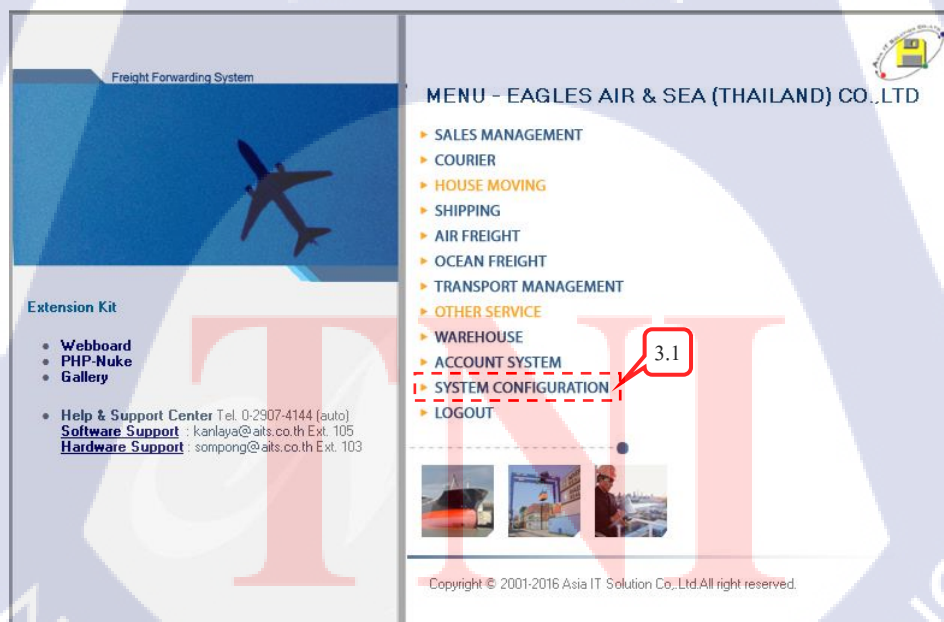
2.1 เข้าสู่ Eagles Homepage และทำการเลือก EAS-FWD SYSTEM



ภาพที่ 4.5 แสดงตัวอย่างการเข้าสู่ระบบใช้งานโปรแกรม Freight Forwarder

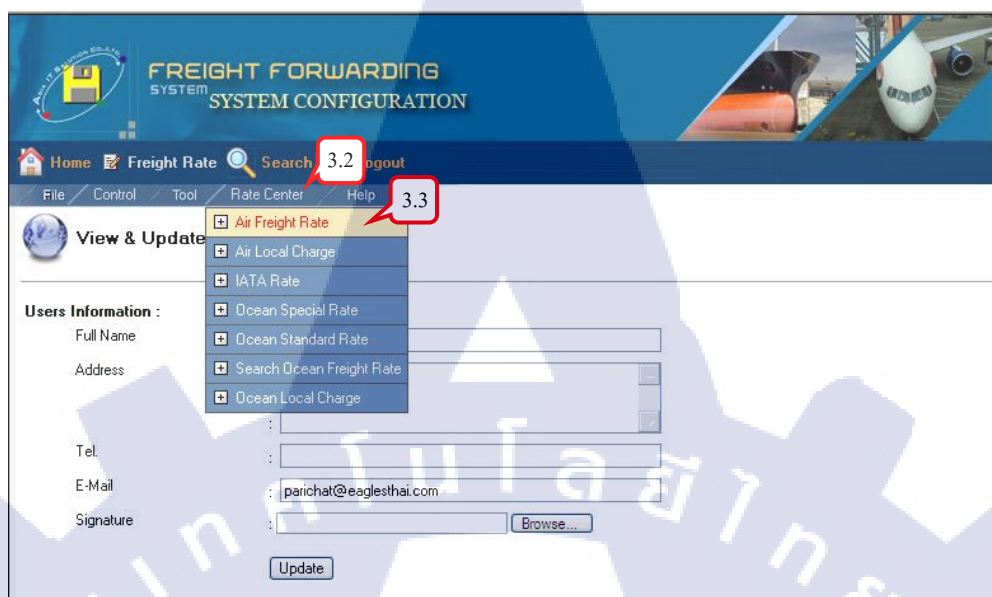
2.2 ใส่ Username และ Password ของบุคลากร

3 ขั้นตอนการค้นหาหรืออัปเดตข้อมูล Airline Rate เพื่อนำไปใช้กับผู้ใช้บริการ Freight



ภาพที่ 4.6 แสดงตัวอย่างการเข้าใช้งานระบบ SYSTEMCONFIGURATION

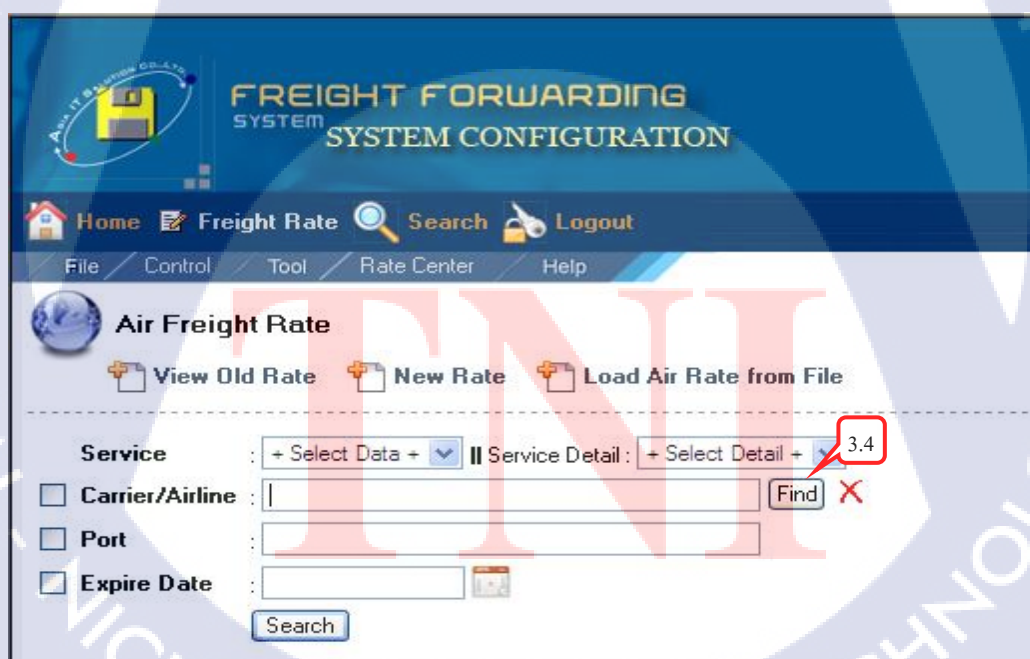
3.1 เลือกเมนู SYSTEM CONFIGURATION



ภาพที่ 4.7 แสดงการใช้งานระบบ SYSTEM CONFIGURATION

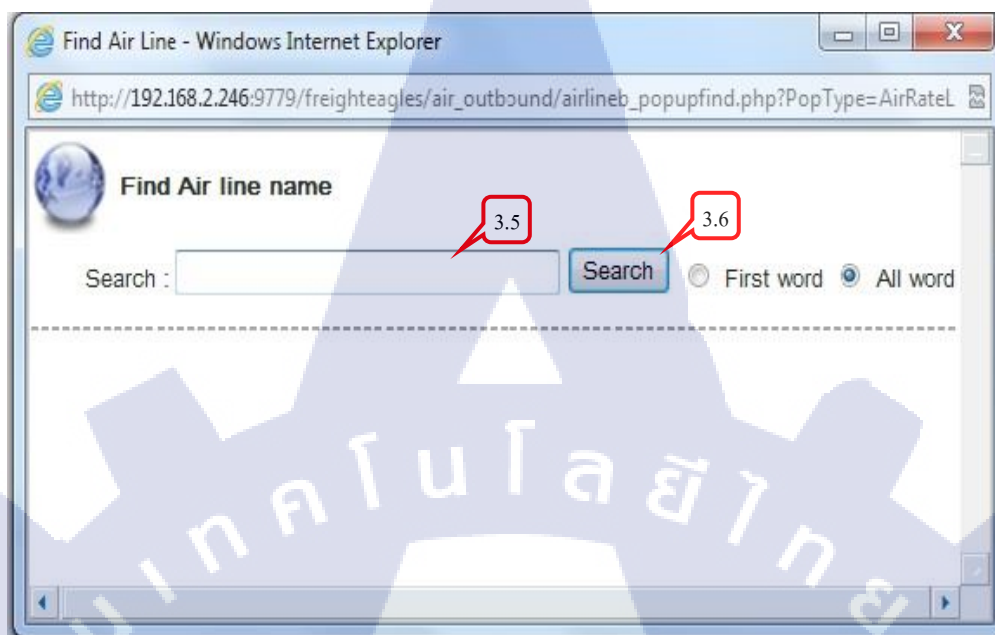
3.2 เลือก Rate Center

3.3 เลือก Air Freight Rate



ภาพที่ 4.8 แสดงการใช้งานระบบ SYSTEM CONFIGURATION

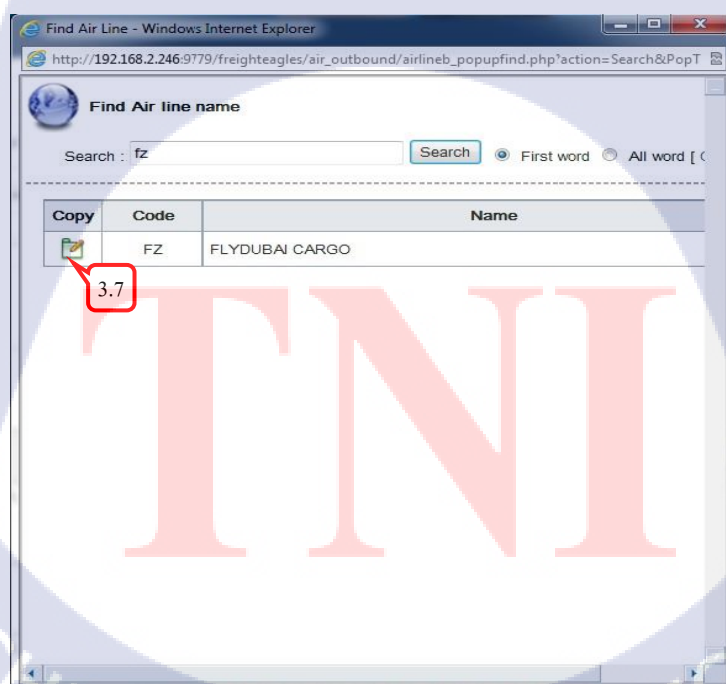
3.4 กด Find เพื่อทำการค้นหา



ภาพที่ 4.9 แสดงการค้นหา Airline name

3.5 ใส่ชื่อ Airline

3.6 กด Search เพื่อค้นหา



ภาพที่ 4.10 แสดงตัวอย่าง Airline name

3.7 ทำการเลือก Airline

FREIGHT FORWARDING SYSTEM CONFIGURATION

Home Freight Rate Search Logout

File Control Tool Rate Center Help

Air Freight Rate

View Old Rate New Rate Load Air Rate from File

Service : + Select Data + Service Detail : + Select Detail +

☐ Carrier/Airline : Find **3.8**

☐ Port :

☐ Expire Date :

Search **3.9**

ภาพที่ 4.11 แสดงการค้นหา Airfreight Rate

3.8 ใส่ชื่อ Airport (ชื่อย่อ)

3.9 กดค้นหา

Air Freight Rate

View Old Rate New Rate Load Air Rate from File

Service : + Select Data + Service Detail : + Select Detail +

☒ Carrier/Airline : FLYDUBAI CARGO Find X

☒ Port : DXB

☐ Expire Date :

Search [Show All]

Min -45 +45 +100 +250 +300 +500 +1000 CSC FSC

Profit :

Print Data to Excel

Up date	Copy	No	Carrier	Port	Curr	Buying Rate	Expire	Service Price	Service Detail	Terminal	Immigration Charge	Coload	Remark
3.10.1	3.10.2	3.10.3	3.10.4	3.10.5	3.10.6	3.10.7	3.10.8	3.10.9	3.10.10	3.10.11	3.10.12	3.10.13	3.10.14
		RA16120359	FZ	DXB			29/11/16 - N/A	GCR					ABDA AVIATION (STOCK + PAYMENT) MAX. WEIGHT/DIMENSION 70KG / 70X70X70 CMS EACH THE CARGO WHICH LESS THAN 45KGS, CHARGE AT Q45KGS.

Rows / Page : 400 Show

ภาพที่ 4.12 แสดงข้อมูล Airfreight Rate

3.10 หน้าต่างแสดงรายละเอียดข้อมูลที่ได้ทำการค้นหา

3.10.1 Update ใช้สำหรับแก้ไขข้อมูล

- 3.10.1.1 การแก้ไขข้อมูลหรือการอัปเดตข้อมูลก่อนอื่นให้ทำขั้นตอนตามหัวข้อที่ 3.1-3.9 จากนั้นให้ทำการกด Update ตามหัวข้อที่ 3.10.1

3.10.1.2

3.10.1.3

ภาพที่ 4.13 แสดงการอัปเดต Airfreight Rate

- 3.10.1.2 หลังจากนั้นให้เลือกข้อมูลที่จะทำการอัปเดตหรือแก้ไข
- 3.10.1.3 หลังจากทำการแก้ไขหรืออัปเดตข้อมูลเรียบร้อยแล้วให้ทำการกดปุ่ม Update

- 3.10.2 Copy ใช้สำหรับคัดลอกรายละเอียดข้อมูลทั้งหมด

Air Freight Rate

Rate No : **AUTO GEN**

Carrier/Airline : FLYDUBAI CARGO

Coload : ABDA AVIATION (STOCK + PAYMENT) Find X

Port : # Port Name

☒ DXB DUBAI , UNITED ARAB EMIRATES Find X

Add Port

Service Code : GCR

Service Detail : + Select Detail +

Freight Rate :

Rate Type	Buying Rate	Buying Rate For Sale	Selling Rate	Status lata
Minimum				☒
-45				☒
+45				☐
+100				☐
+250				☐
+300				☐
+500				☐
+1000				☐
CSC				☐
FSC				☐

Expire Date : 29/11/2016 - ☒ ยังไม่ระบุวัน Expire

Terminal :

Immigration Charge :

Remark :

3.10.2.2 Create Cancel

3.10.2.1

ภาพที่ 4.14 แสดงการคัดลอกข้อมูล Rate

3.10.2.1 ในการ Copy ข้อมูลให้ทำตามขั้น 3.1-3.9 จากนั้นให้กด Copy ตามหัวข้อ
ที่ 3.10.2

3.10.2.2 ให้ทำการแก้ไขข้อมูลที่ต้องการเปลี่ยนแปลง แล้วกด Create เพื่อทำการ
คัดลอกข้อมูล



ภาพที่ 4.15 แสดงการใช้งานระบบ SYSTEM CONFIGURATION

3.10.2.3 ในกรณีไม่พบข้อมูลที่ใช้สำหรับการคัดลอก ให้กดเลือก View Old Rate ตามรูปภาพที่ 3.14 และหลังจากนั้นให้ทำการค้นหาตามขั้นตอนที่ 3.4-3.9 และทำการกด Copy

3.10.2.4 เมื่อทำการแก้ไขข้อมูลที่ต้องการเปลี่ยนแปลงแล้ว ให้กด Create เพื่อทำการคัดลอกข้อมูล

- 3.10.3 No. ลำดับที่ของ Rate
- 3.10.4 Carrier หรือ Airline ชื่อของสายการบิน
- 3.10.5 Port หรือ Airport ชื่อเมือง
- 3.10.6 Curr หรือ Currency สกุลเงิน
- 3.10.7 Buying Rate ราคา Rate ที่ซื้อขายให้กับ Customer โดยขายตามจำนวนน้ำหนักของสินค้า
- 3.10.8 Expire วันที่แสดงระยะเวลาของ Rate
- 3.10.9 Service Price ประเภทของสินค้า
- 3.10.10 Service Detail รหัสของประเภทสินค้า จะมีเฉพาะสินค้าพิเศษเท่านั้น

- 3.10.11 Terminal คลังสินค้าที่ใช้จัดเก็บสินค้า
- 3.10.12 Immigration Charge ค่าเข้าเมือง
- 3.10.13 Coload ตัวแทนขายพื้นที่ระวางของสายการบิน
- 3.10.14 Remark ข้อมูลเพิ่มเติมอื่นๆ

4. ขั้นตอนการสร้าง Airfreight Rate



ภาพที่ 4.16 แสดงการใช้งานระบบ SYSTEM CONFIGURATION

4.1 เลือก New Rate

Air Freight Rate

Rate No : AUTO GEN 4.2

Carrier/Airline : 4.3

Coload : Find X

Port : 4.4

4.4.1 Add Port 4.5

Service Code : + Select Data + 4.6

Service Detail : + Select Detail + 4.6

Freight Rate : 4.7

Rate Type	Buying Rate	Buying Rate For Sale	Selling Rate	Status lata
Minimum				☐
-45				☐
+45				☐
+100				☐
+250				☐
+300				☐
+500				☐
+1000				☐
CSC				☐
FSC				☐

4.8

4.9

Expire Date : 4.10

Terminal : 4.11

Immigration Charge : 4.12

Remark : 4.13

4.14 Create Cancel

ภาพที่ 4.17 แสดงหน้าต่างการสร้าง Airfreight Rate

4.2 เลือก Airline

4.3 กด Find แล้วทำการเลือกตัวแทนขาย

4.4 ใส่ชื่อย่อ Airline

4.4.1 Add Port เป็นการเพิ่มจำนวนเมือง สามารถเพิ่มจะต้องมีข้อมูลทุกอย่างเหมือนกัน และถ้าเพิ่มแล้วข้อมูลของเมืองที่เพิ่มเข้าไปจะทำการเชื่อมต่อถึงกัน

- 4.5 ทำการเลือกประเภทสินค้า สำหรับสินค้าทั่วไป (GCR) ให้ทำการข้ามขั้นตอนที่ 4.6 สำหรับสินค้าพิเศษ(SCR) ให้ทำตามขั้นตอนที่ 4.6
- 4.6 ทำการเลือกรหัสของสินค้า
- 4.7 ใส่ค่าสกุลเงิน
- 4.8 ใส่ข้อมูล Rate ที่ได้จากทาง Airline ตามจำนวนน้ำหนัก
- 4.9 Status Iata จะแสดงสถานะนี้ก็ต่อเมื่อไม่มีข้อมูลที่ทาง Airline ได้กำหนดมา
- 5.10 ใส่ข้อมูลระยะเวลา Rate ที่ทาง Airline กำหนดมา ถ้าหากทาง Airline กำหนดมาเป็น
- 5.11 UFN ให้เลือกช่อง Expireใส่ประเภทคลังสินค้า
- 5.12 ใส่ค่าเข้าเมือง ถ้าหากไม่มีค่าเข้าเมืองให้ข้ามขั้นตอนนี้ไป
- 5.13 ใช้สำหรับใส่ข้อมูลเพิ่มเติม
- 5.14 กด Create เพื่อทำการสร้าง Rate

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจของพนักงานแผนก CS (Customer Service) และพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้คู่มือปฏิบัติงานการสร้าง Air Freight Rate ตามมาตรฐาน ISO 9001
เกณฑ์ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์ค่าความพึงพอใจตั้งระดับ 1.0 – 1.49 อยู่เกณฑ์น้อยมาก

เกณฑ์ค่าความพึงพอใจตั้งระดับ 1.5 – 2.49 อยู่เกณฑ์น้อย

เกณฑ์ค่าความพึงพอใจตั้งระดับ 2.5 – 3.49 อยู่เกณฑ์ปานกลาง

เกณฑ์ค่าความพึงพอใจตั้งระดับ 3.5 – 4.49 อยู่เกณฑ์สูง

เกณฑ์ค่าความพึงพอใจตั้งระดับ 4.5 – 5.0 อยู่เกณฑ์สูงมาก

ระดับน้อยมาก ใช้ค่า น้อยกว่า 1.50 จากเกณฑ์ 1.00 – 1.49 - $H1 : \mu < 1.50$

ระดับน้อย ใช้ค่า น้อยกว่า 2.50 จากเกณฑ์ 1.50 - 2.49 - $H1 : \mu < 2.50$

ระดับปานกลาง ใช้ค่า เท่ากับ 3.00 จากเกณฑ์ 2.50- 3.49 – $2.50 \leq \mu \leq 3.49$

ระดับสูง ใช้ค่า มากกว่า 3.49 จากเกณฑ์ 3.50- 4.49 - $H1 : \mu > 3.49$

ระดับสูงมาก ใช้ค่า มากกว่า 4.49 จากเกณฑ์ 4.50 – 5.00 - $H1 : \mu > 4.49$

จาดตารางที่ 4.1 ได้ทำการแบ่งพนักงานทั้ง 3 แผนก โดยคิดเป็นร้อยละ

พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	จำนวน	ร้อยละ
แผนก CS(Customer Service)	10	27.78
แผนก CS Cargo Reservation	6	16.66
แผนก Sale	20	55.56
รวม	36	100

ตารางที่ 4.1 แสดงร้อยละของพนักงานของแต่ละแผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

รายการ	ค่าความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD	ผลลัพธ์
	5	4	3	2	1			
ความสะดวกสบายในการใช้งาน	8	19	9	0	0	3.97	0.68	4
คู่มือมีเนื้อหาที่เข้าใจได้ง่าย	21	7	8	0	0	4.36	0.82	4
เนื้อหาคู่มือมีความละเอียดครบถ้วน	10	24	2	0	0	4.22	0.53	4
ค่าเฉลี่ยรวม						4.18	0.67	4
ร้อยละ						89.6		

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยของพนักงาน

4.3 วิจัยการปฏิบัติข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมาย

การสร้างคู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9001 ใช้สำหรับบริษัททีเกิลส์ แอร์แอนคส์ ได้มีวัตถุประสงค์ในการสร้างคู่มือปฏิบัติงาน คือ เป็นคู่มือการปฏิบัติงานในการคีย์ข้อมูล Air Freight Rate ของแต่ละสายการบินและเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในการเลือกใช้ Air Freight Rate

ก่อนการปรับปรุง ด้านการปฏิบัติงานด้าน Air freight rate ยังไม่ได้รับรองการยืนยันผ่านการตรวจมาตรฐาน ISO9001 และในการปฏิบัติงานด้าน Air freight rate เป็นสิ่งสำคัญ เพราะส่งผลกระทบต่อทางรายได้หากเกิดข้อผิดพลาดในข้อมูล จึงควรปรับปรุงโดยการจัดทำคู่มือมาตรฐาน ISO9001

ผลลัพธ์ที่ได้จากการปรับปรุง คือ พนักงานสามารถทำปฏิบัติงานได้รวดเร็วมากขึ้น สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเองและเป็นขั้นตอนมาตรฐาน ข้อมูลมีความละเอียดและมีการอัปเดตมากขึ้นเนื้อหาเข้าใจง่าย

จากการสร้างคู่มือปฏิบัติงานการคีย์ข้อมูล Airline Rate สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายที่ได้ทำการกำหนดไว้ โดยทำการวัดค่าความพึงพอใจจากพนักงานทั้งหมดในลงความเห็น ว่า สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติงานด้านการจัดการต้นทุนค่าระวางสินค้าทางอากาศได้จริง คิดเป็น 89.6%

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

บริษัทอีเกิลส์แอร์แอนด์ซี (ประเทศไทย) จำกัด Eagles Air & Sea(Thailand) co.,ltd. เป็นบริษัทชั้นนำในการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการจัดการระบบโลจิสติกส์ภายในประเทศและระหว่างประเทศ เป็นผู้ดำเนินการให้บริการโลจิสติกส์ครบวงจร บริษัทอีเกิลส์แอร์แอนด์ซีมีทั้งหมด 5 สาขาภายในประเทศ ประกอบไปด้วยสาขาสะพานใหม่ สาขาประจวบฯ สาขาลาดกระบัง สาขาเจ้าคุณทหาร และสาขาสุวรรณภูมิ จากการที่ผู้ศึกษาได้สหกิจศึกษา ณ บริษัทอีเกิลส์แอร์แอนด์ซี(ประเทศไทย) จำกัด ในแผนการติดต่อประชาสัมพันธ์และบริการลูกค้าขาออกทางเครื่องบิน (Air Export Customs Service) จากการดำเนินงานใช้ระยะเวลาทั้งหมด 4 เดือนตั้งแต่เริ่มต้นจากการศึกษา โดยได้มองเห็นถึงปัญหาในการจัดการต้นทุนค่าระวางสินค้าทางอากาศเพราะจากการปฏิบัติงาน ยังไม่มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานและนำมาจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทางบริษัทได้นำคู่มือนี้ไปใช้ควบคู่กับการปฏิบัติงาน และทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและในส่วนของคู่มือปฏิบัติงาน ได้นำหลักการสร้างคู่มือมาใช้ประกอบการสร้าง เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 9001 ในการดำเนินงาน ได้ทำการศึกษากระบวนการทำงานในการจัดการต้นทุนค่าระวางสินค้าทางอากาศ โดยมีกระบวนการเริ่มต้นจากการรับข้อมูลจากทาง Airline นำข้อมูลมาประเมินความถูกต้องและจัดเก็บข้อมูลลงในระบบ จากนั้นเมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการ ทางแผนก Sale ก็จะทำการเรียกข้อมูลจากในระบบไปให้บริการให้กับทางลูกค้า จากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาจากการปฏิบัติงาน และนำมาสร้างเป็นคู่มือปฏิบัติงานด้านการจัดการต้นทุนค่าระวางสินค้าทางอากาศ และทำการวัดผลโดยทำเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านนี้เป็นจำนวน 36 คน และได้ผลลัพธ์ออกมาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยคิดเป็นร้อยละ 89.6 ซึ่งสามารถนำคู่มือไปใช้ได้จริง และสามารถเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5.2 แนวทางการแก้ไข

จากการดำเนินงานพบปัญหาต่างๆดังนี้

5.2.1 ระบบ FWD เกิดความมีปัญหาขึ้นในขณะที่การดำเนินงานอยู่ ให้ทำการติดต่อประสานงานกับทางฝ่าย IT ทันที

5.2.2 ในการจัดการข้อมูลลงในระบบ มีโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดขึ้นได้สมควรทำการตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหลังจากจัดเก็บข้อมูลต้นทุนค่าระวางสินค้าลงในระบบ FWD

ขั้นตอนแนวทางแก้ไขนี้ห้ามละเลย เพราะอาจจะทำให้เกิดผลเสียตามมา

5.3 ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน

จากการดำเนินการจัดการต้นทุนค่าระวางสินค้าทางอากาศของสายการบิน ลงในระบบ Freight forwarder หากในอนาคตข้างหน้า ระบบ FWD มีการอัพเดทหรือเปลี่ยนแปลงระบบที่มีผลกระทบต่อจัดการต้นทุนค่าระวางสินค้าทางอากาศของสายการบิน ให้ทำการอัพเดทคู่มือปฏิบัติงานเพิ่มเติม เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

1. THAILAND ' S LEADING GUIDE BOOK, (2560) Air-Sea Guide
2. ดร.วาทินี น้อยเพียร ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน. (2555)
แหล่งที่มาสืบค้นจาก
http://km.icit.kmutnb.ac.th/imgadmins/doc_file/KMICIT_article_file_2013-02-20_11-32-04.pdf (2560, 02 15)
3. โรงเรียนขามทะเลสอวิทยา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต.(2002) แหล่งที่มาสืบค้นจาก
<http://www.ksv.ac.th/tb/cai/excelExam/Pack5.htm> (2560, 02 10)
4. ผศ.น.ท.ดร.สุมิตร สุวรรณ นางสาวรัชนี ชูทอง. การประเมินความพึงพอใจ. (2553).
แหล่งที่มาสืบค้นจาก <http://crao.edu.kps.ku.ac.th/public/Research01.pdf> (2560, 02 11)

ภาคผนวก

TNI



ภาพตัวอย่างหน้าต่างการทำงาน



Air Freight Rate

 View Old Rate
  New Rate
  Load Air Rate from File

Service

+ Select Data +

||

+ Select Detail +

☒ Carrier/Airline

FLYDUBAI CARGO

Find

X

☒ Port

DXB

☐ Expire Date

Search

[Show All]

Min

-45

+45

+100

+250

+300

+500

+1000

CSC

FSC

Profit:

Print Data to Excel

Delete

Manage FSC

Up date	Copy	No	Carrier	Port	Curr	Buying Rate										Expire	Service Price	Service Detail	Terminal	Immigration Charge	Coload	Remark
						Min	-45	+45	+100	+250	+300	+500	+1000	CSC	FSC							
			RA16120059	FZ	DXB	0.00	0.00	65.00	59.00	54.00	54.00	49.00	49.00	0.00	0.00	29/11/16	N/A	GCR			ABDA AVIATION (STOCK+ PAYMENT)	MAX WEIGHT/DIMENS 70KG / 70X70X7 CMS EACH THE CARGO WHICH THAN 45KGS, CHARGE AT Q45KGS.
								65.00	59.00	54.00	54.00	49.00	49.00									

Rows / Page : 400

Show

ภาพตัวอย่างแสดงข้อมูล Airfreight rate

ประวัติผู้จัดทำโครงการ

ชื่อ – สกุล

นาย ภูษิต ชัยวัฒน์



วัน เดือน ปีเกิด

28 ธันวาคม 2537

ประวัติการศึกษา

ระดับประถมศึกษา

โรงเรียนไพฑูรย์ศึกษา พ.ศ. 2549

ระดับมัธยมศึกษา

โรงเรียนสตรีวิทยา 2 พ.ศ. 2556

ระดับอุดมศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม พ.ศ. 2559
สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ทุนการศึกษา

- ไม่มี -

ประวัติการฝึกอบรม

- ไม่มี -

ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์

- ไม่มี -

TNI