



การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในแผนก

CO-T/c และ CO-T/b

กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

Operations Manual for Increased CO-T/c and CO-T/b Efficiency

A CASE STUDY OF Thai Airways International

Public CO., LTD.

นางสาวสิรินาถ เทพพิทักษ์

TNI

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2560

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในแผนก CO-T/c และ CO-T/b

กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พ.ศ.2560

Operations Manual for Increased CO-T/c and CO-T/b Efficiency

A CASE STUDY OF Thai Airways International Public CO., LTD.

นางสาวสิรินาถ เทพพิทักษ์

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2560

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานกรรมการสอบ

(อาจารย์วิจิตร ภัคพรหมินทร์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์ปิ่นทอง จอมจักร)

..... ประธานสหกิจศึกษาสาขาวิชา

(อาจารย์วุฒิพงษ์ ปะวะสาร)

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ชื่อโครงการ	การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานใน ในแผนก CO-T/c และ CO-T/b Operations Manual for Increased CO-T/c and CO-T/b Efficiency	
ผู้เขียน	นางสาวสิรินาถ เทพพิทักษ์	
คณะวิชา	บริหารธุรกิจ	สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรม
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์บัณฑิต จอมจักร์	
พนักงานที่ปรึกษา	นายสุรัชฌณ รูปเทวิน	
ชื่อบริษัท	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	
ประเภทธุรกิจ/สินค้า	ธุรกิจการบิน	

บทสรุป

จากการเข้าศึกษาการดำเนินงานที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แผนก CO-T เป็นระยะเวลา 4 เดือนนั้นได้ศึกษาการดำเนินงานหลายอย่างเกี่ยวกับ การจัดบรรจุอาหารเย็น (CO-T/c) การจัดบรรจุขนมหวานผลไม้ (CO-T/b) และส่วนประกอบอาหารต่าง ๆ เป็นต้น ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในแผนก CO-T โดยการนำกระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มจนจบในรูปแบบที่พนักงานใหม่สามารถเข้าใจได้ง่ายและพนักงานเก่าสามารถนำมาทบทวนได้

โดยผลลัพธ์หลังจากทดลองใช้คู่มือ

แผนก CO-T/c

- พนักงานเก่ามีประสิทธิภาพมากขึ้น 20%
- พนักงานใหม่มีประสิทธิภาพมากขึ้น 28%

แผนก CO-T/b

- พนักงานเก่ามีประสิทธิภาพมากขึ้น 11%
- พนักงานใหม่มีประสิทธิภาพมากขึ้น 27%

Project's name	Operations Manual for Increased CO-T/c and CO-T/b Efficiency
Writer	SIRINAD THEPPITAK
Faculty	Bachelor of Business Administration (Industry Management)
Faculty Advisor	Mr.Pannathadh Chomchark
Job Supervisor	Mr.Sutatchapon Roobtevin
Company's name	Thai Airways International Public Company Limited
Business Type / Product	Airline Business

Summary

As I joined to intern at Thai Airways International Public Company Limited, the CO-T for a period of 4 months, I learn how to perform multiple tasks on the dinner (CO-T/c) the packaging desserts fruit (CO-T/b) and components, Create the Operations Manual to increase the efficiency of the work in the department Co-t by using the procedure from start to finish in the form of a new employee can be easy to understand and the former employees can be used to review.

The results after the trial.

CO-T/c

- Older employees more productive. 20%
- The new employees more productive. 28%

CO-T/b

- Older employees more productive. 11%
- The new employees more productive. 27%

กิตติกรรมประกาศ

โครงการฝึกงานเรื่องการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
ในแผนก CO-T/c และ CO-T/b สำเร็จลุล่วงไม่ได้ หากไม่ได้รับการช่วยเหลือจาก
นายสุรัชณ รูปเทวิน พนักงานที่ปรึกษาที่ให้โอกาสในการฝึกงานครั้งนี้ คอยให้ความรู้และให้
คำแนะนำต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาฝึกงานนอกจากนี้ขอขอบคุณพี่ ๆ พนักงานทุกท่านในฝ่าย CO และ
CO-T ที่เมตตา ดูแล และคอยให้คำแนะนำในการฝึกงานครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณทางสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ที่มอบโอกาสในการฝึกงาน
ครั้งนี้ และขอขอบคุณอาจารย์บัณฑิต จอมจักร์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ช่วยให้คำปรึกษา ช่วยแก้ไข
ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับโครงการ ที่ทำให้โครงการนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี หากผิดพลาดประการใด
ผู้จัดทำขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวสิรินาถ เทพพิทักษ์
คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น
พ.ศ. 2560

TNI

THAI - JAPAN INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
บทสรุป.....	ก
SUMMARY	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญภาพ.....	ช
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	1
1.1.1 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	1
1.1.2 ฝ่ายcrewการบินไทย สุวรรณภูมิ (BKK).....	2
1.1.3 ฝ่ายcrewการบินไทย ดอนเมือง (DMK).....	3
1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ หรือการให้บริการหลักขององค์กร	4
1.2.1 วิสัยทัศน์ของบริษัทฯ	6
1.2.2 ภารกิจของบริษัทฯ	6
1.2.3 นโยบายของบริษัทฯ.....	7
1.2.4 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัท	7
1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร	8
1.3.1 แผนผังองค์กรของฝ่ายcrewการบิน สนามบินสุวรรณภูมิ	10
1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	10
1.5 พนักงานที่ปรึกษา และ ตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา.....	11
1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	11
1.7 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	11
1.8 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของโครงการ.....	11

สารบัญ (ต่อ)

เนื้อหา

หน้า

1.9 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงานหรือ โครงการที่ได้รับมอบหมาย.....	12
1.10 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร	12
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	13
2.1 โครงสร้างของระบบเอกสารในองค์กร	13
2.1.1 ระดับที่ 1 : คู่มือคุณภาพ	14
2.1.2 ระดับที่ 2 : ระเบียบปฏิบัติ / คู่มือการปฏิบัติงาน	14
2.1.3 ระดับที่ 3 : วิธีปฏิบัติงาน / วิธีการทำงาน	16
2.1.4 ระดับที่ 4 : แบบฟอร์ม บันทึกและเอกสารสนับสนุน	16
2.2 การจัดทำเอกสาร	17
2.2.1 การศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการ	17
2.2.2 การใช้ Flow Chart.....	17
2.3 ความสูญเสียจาก 3MU	19
2.4 การใช้เทคนิค 5W1H.....	20
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
บทที่ 3 แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน	23
3.1 แผนงานการจัดทำโครงการ.....	23
3.2 รายละเอียดที่นักศึกษาปฏิบัติในการฝึกงาน.....	23
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงาน	24
3.3.1 ปฏิบัติหน้างานแผนก CO-T/t.....	24
3.3.2 ปฏิบัติหน้างานแผนก CO-T/o.....	24
3.3.3 ปฏิบัติหน้างานแผนก CO-T/b.....	24
3.3.4 ปฏิบัติหน้างานแผนก CO-T/c	25

สารบัญ (ต่อ)

เนื้อหา

หน้า

บทที่ 4 สรุปผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ	26
4.1 ศึกษารวบรวมข้อมูลสภาพปัจจุบัน	26
4.2 ศึกษาที่มาและสาเหตุของปัญหา เพื่อคัดเลือกแนวทางในการปฏิบัติ.....	27
4.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน	28
4.3.1 ศึกษาผังโรงงาน.....	29
4.3.2 สำรวจพื้นที่จริง	30
4.3.3 ลงมือปฏิบัติและเรียนรู้การทำงาน	31
4.3.4 วางรูปแบบการทำคู่มือปฏิบัติงาน	33
4.3.5 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน.....	33
4.3.6 ทดลองใช้คู่มือปฏิบัติงานและประเมินผล	37
4.4 การวิเคราะห์และสรุปผล	38
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	39
5.1 สรุปผลการดำเนินงาน	39
5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา	39
5.2.1 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	39
5.2.2 แนวทางการแก้ปัญหา.....	39
5.3 ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน	40
บรรณานุกรม.....	41
ภาคผนวก.....	42
หนังสือรับรองการใช้ประโยชน์	43
ประวัติผู้จัดทำโครงงาน.....	45

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
ภาพที่ 1.1 แผนที่เส้นทางสำนักงานใหญ่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	1
ภาพที่ 1.2 แผนที่เส้นทางฝ่ายครัว การบินไทย สนามบินสุวรรณภูมิ	2
ภาพที่ 1.3 แผนที่เส้นทางฝ่ายครัว การบินไทย สนามบินดอนเมือง	3
ภาพที่ 1.4 ตัวอย่างการให้บริการ	6
ภาพที่ 1.5 แผนผังองค์กรของฝ่ายครัวการบิน สนามบินสุวรรณภูมิ	10
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างระบบเอกสาร	13
ภาพที่ 2.2 กระบวนการวิเคราะห์	17
ภาพที่ 2.3 โครงสร้าง Flow Chart	18
ภาพที่ 4.1 กระบวนการทำงานตั้งแต่ต้น-สิ้นสุดกระบวนการ	26
ภาพที่ 4.2 Why Why Analysis	27
ภาพที่ 4.3 แผนผังโรงงาน	29
ภาพที่ 4.4 การทำงานของ CO-T/c	30
ภาพที่ 4.5 เรียนรู้การทำงานโดยใช้เอกสาร	31
ภาพที่ 4.6 การทำงานของ CO-T/b	32
ภาพที่ 4.7 การทำงานของ CO-T/c	32
ภาพที่ 4.8 การคัดแยกผัก	33
ภาพที่ 4.9 อาหารเย็นของสายการบินไทยและสายการบินไทยสมายล์	34
ภาพที่ 4.10 อาหารเย็นของสายการบินลูกค้า	34
ภาพที่ 4.11 ขนมหวานผลไม้ของสายการบินไทยและสายการบินไทยสมายล์	35
ภาพที่ 4.12 ขนมหวานผลไม้ของสายการบินลูกค้า	35
ภาพที่ 4.13 จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน CO-T/c, CO-T/b	36

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพ

หน้า

ภาพที่ 4.14 QR code.....	36
ภาพที่ 4.15 แบบประเมินของคู่มือการปฏิบัติงานแผนก CO-T/c และ CO-T/b	37
ภาพที่ 4.16 ผลประเมินของคู่มือการปฏิบัติงาน.....	38



สารบัญตาราง

ตาราง

หน้า

ภาพที่ 3.1 แผนการจัดทำโครงงาน	13
ภาพที่ 4.1 แผนการดำเนินงานและการดำเนินงานที่แท้จริง	26



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ซึ่งในนี้มีที่ตั้งหลัก ๆ 3 แห่งในประเทศไทย ได้แก่

1.1.1 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

MAP OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC CO.,LTD.



ภาพที่ 1.1 แผนที่เส้นทางสำนักงานใหญ่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ชื่อบริษัท	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ที่ตั้ง	89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์:	0-2545-1000, 0-2025-1000
Fax:	0-2513-0203

1.1.2 ฝ่ายครัวการบินไทย สุวรรณภูมิ (BKK)

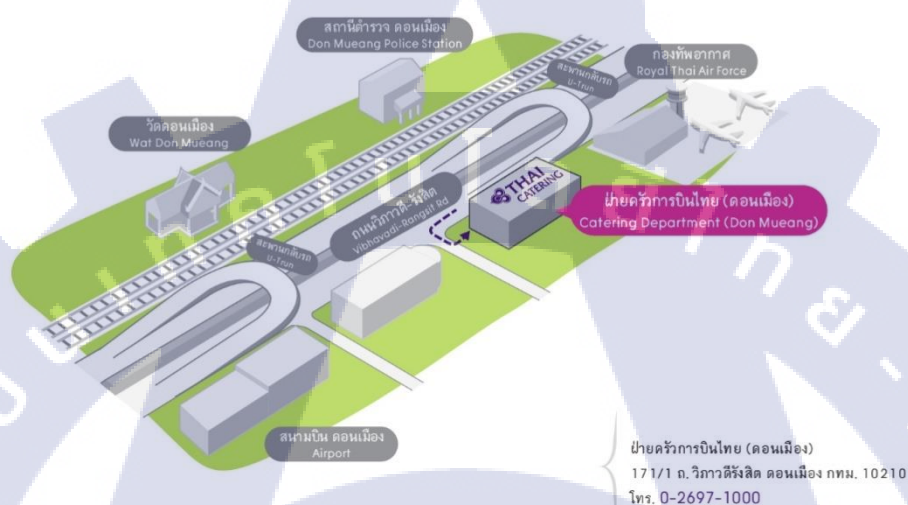


ภาพที่ 1.2 แผนที่เส้นทางฝ่ายครัว การบินไทย สนามบินสุวรรณภูมิ

ชื่อบริษัท	ฝ่ายครัวการบินไทย สุวรรณภูมิ (BKK)
ที่ตั้ง	333/4 หมู่ 1 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540
โทรศัพท์:	0-2137-2000
Fax:	0-2177-2467

TNI

1.1.3 ฝ่ายครัวการบินไทย ดอนเมือง (DMK)



ภาพที่ 1.3 แผนที่เส้นทางฝ่ายครัว การบินไทย สนามบินดอนเมือง

ชื่อบริษัท	ฝ่ายครัว การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ที่ตั้ง	171/1 ถนนวิภาวดีรังสิต ดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210
โทรศัพท์:	0-2592-1121-29
Fax:	0-2592-1120

1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ หรือการให้บริการหลักขององค์กร

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจสายการบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า พืชภัณฑ์ และไปรษณียภัณฑ์ โดยทำการขนส่งเชื่อมโยงเมืองหลักของประเทศไทยไปยังเมืองต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งแบบเที่ยวบินประจำ เที่ยวบินเช่าเหมาลำ และส่งผ่านเครือข่ายพันธมิตรการบิน โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางเครือข่ายเส้นทางการบิน

การดำเนินธุรกิจหลักของบริษัทฯ และการดำเนินกิจการธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่งมีรายละเอียดการให้บริการและสนับสนุนการขนส่งทางอากาศ ประกอบด้วย

ธุรกิจการบริการคลังสินค้า

ให้บริการจัดการคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่และท่าอากาศยานภูเก็ต โดยการดำเนินงานจัดการคลังสินค้าประกอบด้วย การจัดการเก็บรักษาชั่วคราวและการเคลื่อนย้ายสินค้าทั่วไป สินค้าที่ต้องได้รับการดูแลพิเศษ เช่น สินค้าสด สัตว์ที่ยังมีชีวิต วัตถุดิบค่าทำให้บริการขนส่งสินค้าที่ต้องการควบคุมอุณหภูมิเป็นพิเศษ

ธุรกิจการบริการลูกค้าภาคพื้น

ให้บริการอำนวยความสะดวกโดยตรงกับผู้โดยสารตั้งแต่เข้ามาสู่ท่าอากาศยาน ผ่านขั้นตอนต่าง ๆ จนเข้าสู่ตัวอากาศยาน จากตัวอากาศยานสู่ภาคพื้น ในเที่ยวบินทั้งขาเข้า-ขาออก โดยให้บริการแก่ผู้โดยสารของบริษัทฯและผู้โดยสารของสายการบินลูกค้า

ธุรกิจการบริการอุปกรณ์ภาคพื้น

ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับอากาศยานอำนวยความสะดวกบริเวณลานจอดอากาศยาน ให้กับบริษัทฯและสายการบินลูกค้า ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีความปลอดภัยสูงสุด มีความพร้อมสามารถทำการบินเข้า-ออกได้ตรงเวลา

ธุรกิจครัวการบิน

ดำเนินการในการผลิตอาหารสำหรับบริการผู้โดยสารทั้งเที่ยวบินในประเทศและระหว่างประเทศของบริษัทฯ บริการผู้โดยสารของสายการบินชั้นนำอื่น ๆ ดำเนินธุรกิจภาคพื้นที่เกี่ยวข้องกับอาหาร เช่น ภัตตาคาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติร้านเบเกอรี่ Puff & Pie การให้บริการจัดเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่และร้านอาหารสวัสดิการพนักงาน

กิจการอื่น ๆ

ในส่วนของกิจการอื่น ๆ ที่สนับสนุนการขนส่ง ได้แก่ ฝ่ายช่าง การบริการอำนวยความสะดวก การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน การจำหน่ายสินค้าที่ระลึก และบริการเครื่องฝึกบินจำลอง

กิจการขนส่งทางอากาศ

บริษัทฯ เป็นสายการบินแห่งชาติที่ให้บริการด้านการขนส่งทางอากาศ ทั้งการบริการขนส่งผู้โดยสาร บริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์เป็นกิจการหลัก ซึ่งได้พัฒนาการขนส่งไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ

กิจการขนส่งผู้โดยสาร

กิจการขนส่งผู้โดยสารมีเป้าหมายในการพัฒนาตลาดและเครือข่ายเส้นทางบินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นขีดความสามารถและดำเนินการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็นศูนย์กลางการบิน (Hub) ที่สำคัญของภูมิภาค



ภาพที่ 1.4 ตัวอย่างการให้บริการ

ทุนจดทะเบียน 26,989,009,500.00 บาท

ผู้ถือหุ้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ดังนี้
รายชื่อผู้ถือหุ้น

สัดส่วนการถือหุ้น

กระทรวงการคลัง	51.03%
กองทุนรวม วายุภักษ์หนึ่ง โดย บลจ.เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน)	7.56%
กองทุนรวม วายุภักษ์หนึ่ง โดย บลจ.กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	7.56%
บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	3.18%
ธนาคารออมสิน	2.13%

การก่อตั้ง ก่อตั้งเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2502

เปิดทำการ มีเที่ยวบินปฐมฤกษ์เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2503

1.2.1 วิสัยทัศน์ของบริษัทฯ

วิสัยทัศน์ของบริษัทฯ คือ เป็นสายการบินที่ถูกคัดเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วย
เสน่ห์ไทย

1.2.2 การกิจของบริษัทฯ

ภารกิจของบริษัทฯ มีดังนี้

- ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจร ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และ การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อลูกค้า

- มีการบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และโปร่งใสด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล และมีผลประกอบการที่น่าพอใจ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น

- สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อจูงใจให้พนักงานเรียนรู้และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ

- มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

1.2.3 นโยบายของบริษัทฯ

นโยบายของบริษัทฯ คือ ดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ เป็นตัวแทนของประเทศไทย ในการดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบิน ร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้ ทั้งในรูปเงินบาท และเงินตราต่างประเทศ นอกจากนั้น ยังดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ให้มีทักษะ และวิชาชีพที่เป็นมาตรฐานสากล รวมถึงส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีทุกสาขาที่เกี่ยวข้อง ในการบินพาณิชย์ของโลก ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งเผยแพร่วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์ของประเทศไทย สู่สายตาชาวโลกอย่างต่อเนื่อง

1.2.4 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัท

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯคือ ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติและเป็นสายการบินชั้นนำตระหนักในความรับผิดชอบต่อประเทศและสังคมโลกในการรักษาสีเขียวของบริษัทฯ จึงมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจการบินที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีนโยบายในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมดังนี้

1. บริษัทฯ จะพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลเพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมและการดำเนินงานของบริษัทฯ จะเป็นไปตามมาตรฐานและกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

2. พัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ในทุกกิจกรรมของบริษัทฯ เพื่อลดมลภาวะและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนงานปฏิบัติ และการประเมินผล อย่างชัดเจน

3. การดำเนินงานของบริษัทฯ จะคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ ทั้งในด้านมลภาวะจากเครื่องปั้น มลภาวะทางเสียง การใช้น้ำมันเชื้อเพลิง การปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้ง การใช้สารเคมี การอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า การจัดการขยะประเภทต่าง ๆ การนำสิ่งของมาใช้ซ้ำหรือการนำกลับมาใช้ใหม่เพื่อเป็นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

4. รมรค์สร้างจิตสำนึก และฝึกอบรมพนักงานในด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ให้การสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่สังคมและองค์กรต่าง ๆ รวมทั้งดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างภาพลักษณ์และความเข้าใจอันดีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ

1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร

โครงสร้างการกำกับดูแลเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในฐานะบริษัทมหาชน บริษัทฯได้แบ่งโครงสร้างออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาและให้ความเห็นชอบในเรื่องสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ มีบทบาทในการกำกับดูแลฝ่ายบริหารให้ปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานของบริษัทฯ โดยมี การแต่งตั้งคณะกรรมการย่อยชุดต่าง ๆ เพื่อช่วยศึกษารายละเอียดและกลั่นกรองงานเฉพาะเรื่อง และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีประกอบด้วย

- 1) คณะกรรมการตรวจสอบ
- 2) กรรมการอิสระ
- 3) คณะกรรมการธรรมาภิบาล
- 4) คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และพัฒนานุเคราะห์
- 5) คณะกรรมการส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม
- 6) คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
- 7) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

8) คณะกรรมการบริหาร

9) คณะกรรมการด้านกฎหมาย

2. ฝ่ายบริหารบริษัทฯ

ฝ่ายบริหารบริษัทฯ มีการแบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการออกเป็น 2 ส่วน ตามลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยมีสายการรายงานตรงไปยังกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ได้แก่

1. ธุรกิจการบิน เป็นธุรกิจหลักที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า ประกอบด้วย 5 สายงานหลัก ได้แก่

- 1) สายการพาณิชย์
- 2) สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ
- 3) สายการเงินและการบัญชี
- 4) สายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร
- 5) สายผลิตภัณฑ์และบริการลูกค้า

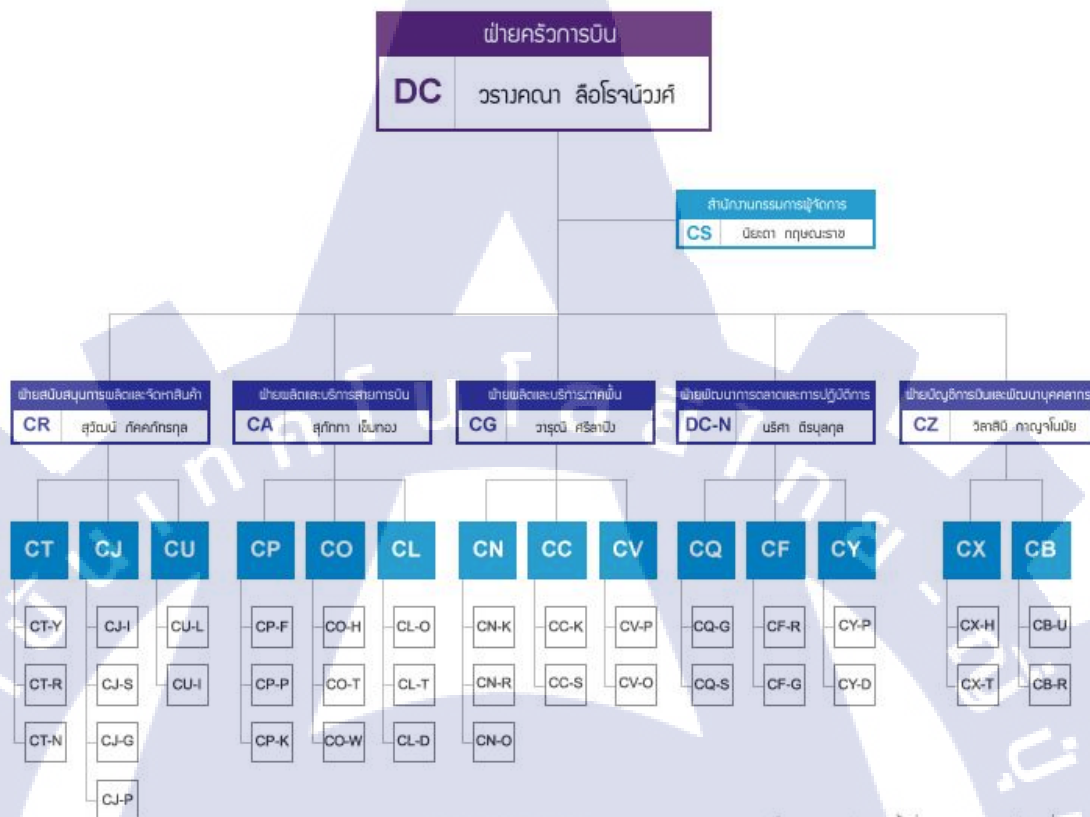
นอกจาก 5 สายงานหลักแล้วยังมีอีก 2 ฝ่ายปฏิบัติการ ได้แก่

- 1) สายปฏิบัติการ
- 2) ฝ่ายช่าง

2. กลุ่มธุรกิจสนับสนุนการบิน บริหารงานในลักษณะหน่วยธุรกิจ ประกอบด้วย 4 หน่วยธุรกิจ ได้แก่

- 1) ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์
- 2) ฝ่ายครัวการบิน
- 3) หน่วยธุรกิจการบินไทยสมายล์
- 4) หน่วยธุรกิจการบริการภาคพื้น

1.3.1 แผนผังองค์กรของฝ่ายครุภัณฑ์ สนามบินสุวรรณภูมิ



ภาพที่ 1.5 แผนผังองค์กรของฝ่ายครุภัณฑ์ สนามบินสุวรรณภูมิ

1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ตำแหน่ง	นักศึกษาฝึกงานฝ่ายครุภัณฑ์ สนามบินสุวรรณภูมิ
หน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย	ในกองปฏิบัติการ (CO) ศึกษาระบบการทำงานและลงปฏิบัติหน้างานจริงในแต่ละส่วน ของกองปฏิบัติการ

1.5 พนักงานที่ปรึกษา และ ตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

พนักงานที่ปรึกษา	นายสุรัชฌณ รูปเทวิน
ตำแหน่ง	Supervisor
โทรศัพท์	02-1372564
E-Mail	Sutatchapon.r@Thaiairways.com

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 – 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08:00 – 17:00 โดยมีระยะเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด 15 สัปดาห์

1.7 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนั้น บริษัทได้ทำการจ้างพนักงานในไลน์การผลิตแผนก CO-T (ครัวเย็น) แบบรายวันซึ่งเป็นการจ้างแบบชั่วคราว ทำให้ในบางวันบริษัทขาดแคลนพนักงานและต้องจัดหาพนักงานใหม่อยู่บ่อยครั้ง ทั้งนี้บริษัทไม่มีนโยบายการฝึกอบรมและสอนงานพนักงานใหม่ ซึ่งบริษัทมีนโยบายในการลดต้นทุน จึงทำให้พนักงานไม่มีทักษะทำให้เกิดความผิดพลาดและล่าช้าอยู่บ่อยครั้ง พนักงานจึงต้องเรียนรู้จากหน้างานด้วยตนเอง ดังนั้นหากมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแผนก CO-T เพื่อเป็นเครื่องมือในการช่วยให้พนักงานสามารถเรียนรู้และทบทวนวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง

1.8 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของโครงการ

1. เตรียมความพร้อมในการทำงาน
2. สามารถทบทวนการทำงาน
3. เพื่อให้การปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน
4. ใช้เป็นสื่อในการสื่อสารเกี่ยวกับการทำงาน
5. เป็นเอกสารในการเรียนรู้

1.9 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงานหรือโครงการที่ได้รับมอบหมาย

1. ลดความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. เรียนรู้การทำงานในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดบรรจุอาหาร
3. เรียนรู้การทำงานเป็นทีม

1.10 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร

ทดลองใช้คู่มือปฏิบัติโดยให้พนักงานทำแบบสอบถามของแผนกโดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างมา 20 คน ประกอบด้วย

1. พนักงานเก่า 10 คน
2. พนักงานใหม่ 10 คน

บทที่ 2

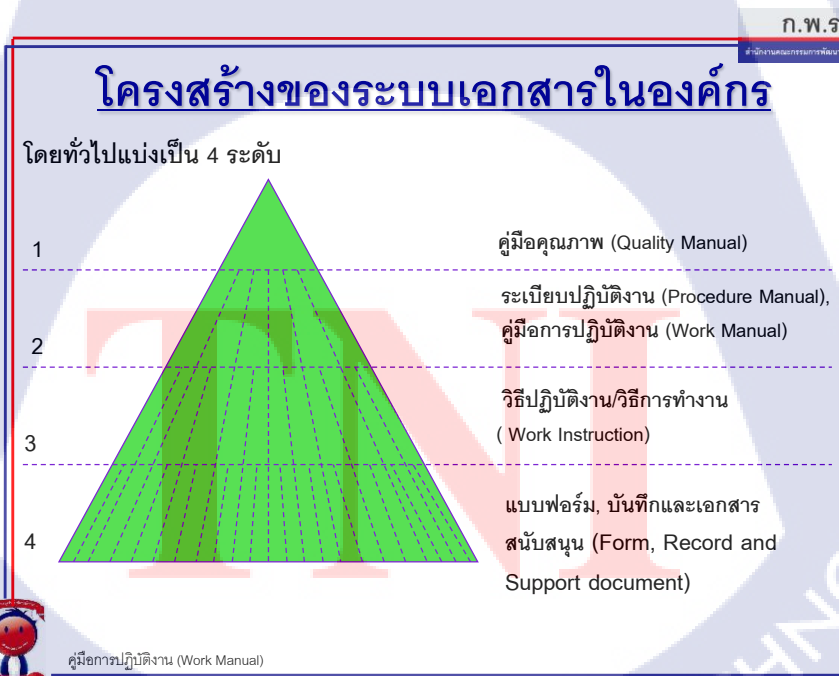
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

โครงการเรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในแผนก CO-T นี้ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้ารวบรวมแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องไว้ ดังนี้

2.1 โครงสร้างของระบบเอกสารในองค์กร

อุดมศักดิ์ มีสุข (2558) เอกสาร คือ สิ่งหรือสื่อที่ใช้อธิบายถึงทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงาน โดยอาจจะอยู่ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ระเบียบปฏิบัติคู่มือการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน รูปภาพ แบบฟอร์ม เป็นต้น

การจัดทำเอกสาร คือ การกำหนดแนวทาง ขั้นตอน หรือวิธีการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารหรือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างระบบเอกสาร

2.1.1 ระดับที่ 1 : คู่มือคุณภาพ

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

- ระบุรายละเอียดขององค์กร และนโยบาย วิสัยทัศน์ การกิจ ขององค์กร
- ประกอบด้วยกระบวนการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กร
- อ้างอิงถึงระเบียบปฏิบัติที่สนับสนุนนโยบายขององค์กรและกระบวนการ
- อธิบายปฏิสัมพันธ์ของแต่ละกระบวนการภายในองค์กร

โครงสร้างของคู่มือคุณภาพ ประกอบด้วย

- วัตถุประสงค์/ขอบเขตขององค์กร
- ข้อมูลแนะนำองค์กร ประวัติองค์กร
- โครงสร้างองค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบ
- นโยบายขององค์กร (นโยบาย วิสัยทัศน์ การกิจ)
- ผังกระบวนการภายในองค์กร
- รายละเอียดของแต่ละกระบวนการโดยสังเขป

ประโยชน์ของคู่มือคุณภาพ

- เป็นแนวทางให้กับเจ้าหน้าที่ทราบถึงนโยบาย วิสัยทัศน์ การกิจ ขององค์กร
- ใช้อธิบายจุดประสงค์และโครงสร้างองค์กร
- สร้างความประทับใจให้แก่บุคคลทั่วไป ให้มีความมั่นใจมากขึ้น
- ใช้อธิบายรายละเอียดของกระบวนการ
- เป็นพื้นฐานสำหรับผู้บริหารใช้ในการทบทวนและตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ

ภายใน

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

ระเบียบปฏิบัติ / คู่มือการปฏิบัติงาน (Procedure / Work Manual)

- เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
- ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กรและวิธีควบคุม

กระบวนการนั้น

- มักจัดทำขึ้นสำหรับลักษณะงานที่ซับซ้อน มีหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับคนหลายคน
- สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำระเบียบปฏิบัติ / คู่มือการปฏิบัติงาน

- เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง
- ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร
- เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร
- เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน
- เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม
- ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
- ใช้เป็นสื่อในการประสานงาน

ประโยชน์ของการจัดทำระเบียบปฏิบัติ / คู่มือการปฏิบัติงาน

- ได้งานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด
- ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน
- แต่ละหน่วยงานรู้งานซึ่งกันและกัน
- บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้
- สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งงาน
- ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน
- ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ
- ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน
- ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
- ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน
- ช่วยลดการตอบคำถาม
- ช่วยลดเวลาในการสอนงาน
- ช่วยให้การดำเนินงานเป็นมืออาชีพ
- ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงาน

2.1.3 ระดับที่ 3 : วิธีปฏิบัติงาน / วิธีการทำงาน (Work Instruction)

วิธีปฏิบัติงาน / วิธีการทำงาน (Work Instruction)

วิธีการปฏิบัติงานจะมีรายละเอียดวิธีการทำงานเฉพาะ หรือแต่ละขั้นตอนย่อยของกระบวนการ เป็นข้อมูลเฉพาะ คำแนะนำในการทำงานและรวมทั้งวิธีที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติงานโดยละเอียด

การจัดทำเอกสารวิธีปฏิบัติงานมีลักษณะดังนี้

- มีการระบุถึงวัตถุประสงค์
- ไม่มีโครงสร้างที่ชัดเจน เขียนได้หลายลักษณะตามความเหมาะสมของงาน
- ควรเขียนให้เข้าใจง่าย มีความยืดหยุ่นและรัดกุม
- ใช้คำศัพท์ให้เหมาะสมกับผู้ใช้งานเอกสาร
- อาจเป็นข้อความ Flow chart รูปภาพ รูปการ์ตูน หรือวิดีโอ

ประโยชน์ของเอกสารวิธีปฏิบัติงาน

- ผู้ปฏิบัติงานทราบรายละเอียดและทำงานได้อย่างถูกต้อง
- ทราบถึงตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ
- ทราบถึงเทคนิควิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2.1.4 ระดับที่ 4 : แบบฟอร์ม บันทึกและเอกสารสนับสนุน

แบบฟอร์ม บันทึกและเอกสารสนับสนุน

- เป็นเอกสารที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้งานนั้น ๆ มีความสมบูรณ์
- แบบฟอร์ม (Forms) ใช้สำหรับลงบันทึกผลการทำงานและผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงาน
- บันทึก (Record) จะถูกเก็บไว้สำหรับการเรียกออกมาใช้และควรมีการควบคุมตาม

กระบวนการควบคุมบันทึก

- เอกสารสนับสนุน (Support Document) เอกสารที่ใช้อ้างอิงหรืออธิบายรายละเอียดในการทำงานในรูปแบบที่องค์กรมีใช้อยู่ เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด กฎหมาย หนังสือชี้แจงมาตรฐานต่าง ๆ เป็นต้น

ประโยชน์ของแบบฟอร์มและเอกสารสนับสนุน

- ช่วยให้งานนั้น ๆ มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน
- เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
- ช่วยให้ไม่ทำงานผิดขั้นตอน
- ช่วยป้องกันอุบัติเหตุ ทำงานได้อย่างปลอดภัย

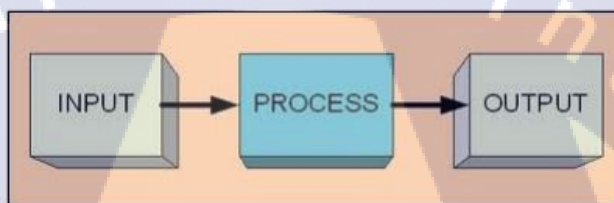
ลักษณะของเอกสารการปฏิบัติงานที่ดี

- กระชับ ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย
- เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและฝึกอบรม
- เหมาะสมกับองค์กรและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
- มีความน่าสนใจ น่าติดตาม มีตัวอย่างประกอบ
- ความเป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย

2.2 การจัดทำเอกสาร

2.2.1 การศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการ (Process Analysis)

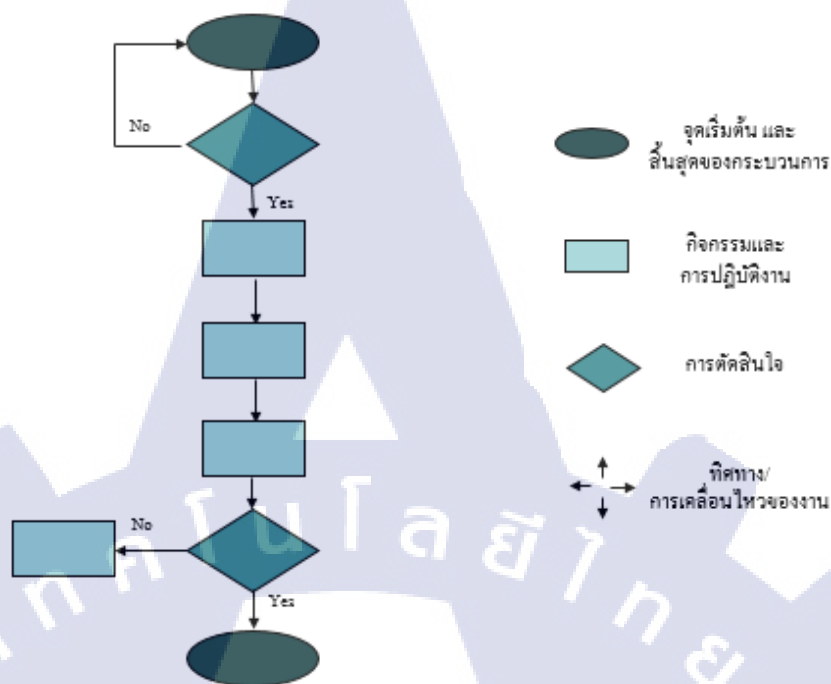
Input-Output Analysis



ภาพที่ 2.2 กระบวนการวิเคราะห์

2.2.2 การใช้ Flow Chart

ชุมชนแนวปฏิบัติ all in one (2557) แนวทางการเขียน Flow Chart คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน



ภาพที่ 2.3 โครงสร้าง Flow Chart

ประโยชน์ของ Flow Chart

- ช่วยให้เข้าใจกระบวนการทำงานง่ายขึ้น
- เป็นเครื่องมือสำหรับฝึกอบรมพนักงาน
- การชี้แจงถึงปัญหา และ โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ
- ช่วยให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- สะดวกในการนำไปเขียนเป็นระเบียบปฏิบัติคู่มือการปฏิบัติงานหรือวิธีการปฏิบัติงานใน

ลำดับต่อไป

การเขียน Flowchart

- ผู้เขียนควรเข้าใจกระบวนการและการปฏิบัติงานจริง
- กำหนดกระบวนการที่ต้องเขียน Flowchart
- เขียนขั้นตอน กิจกรรม การตัดสินใจ
- จัดลำดับก่อนหลังของขั้นตอนดังกล่าว
- เขียน Flowchart โดยใช้สัญลักษณ์ที่เหมาะสม
- ตรวจสอบและปรับปรุง Flowchart ที่เขียนเสร็จ ปฏิบัติได้กระบวนการมีประสิทธิภาพ ไม่ซ้ำซ้อน ทำแล้วได้ประโยชน์

2.3 ความสูญเสียจาก 3MU

จำลักษณะ ขุนพลแก้ว (2553) Muda, Mura, Muri เป็นคำภาษาญี่ปุ่น Muda คือความสูญเปล่า Mura คือความไม่สม่ำเสมอ และ Muri คือการผิดทำ 3 สิ่งนี้คือปัญหาที่ซ่อนเร้นอยู่เบื้องหลังการทำงานที่ไม่ประสบความสำเร็จ ถ้าเราสามารถกำจัด 3 สิ่งนี้ได้ เราจะสามารถลดเวลาที่ไม่ทำให้เกิดผลงานได้ ในทางกลับกันก็สามารถเพิ่มเวลาที่ทำให้เกิดผลงานได้มากขึ้น

Muda หรือความสูญเปล่า อาจเกิดได้หลายลักษณะ อาทิ ความสูญเปล่าที่เกิดจากการรอ การเคลื่อนย้าย การปรับเปลี่ยน การทำใหม่ การถกเถียง เป็นต้น ยกตัวอย่างเช่น การประชุมอาจเกิดความสูญเปล่าได้ หากการประชุมนั้นกลายเป็นการถกเถียงกัน ทำให้เสียเวลาไปกับการประชุมที่ไม่ได้ข้อสรุป หรือในการทำกิจกรรมการขาย ถ้าไม่มีการวางแผนในการจัดพื้นที่การไปพบลูกค้า ก็เสียเวลาในการเดินทางและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

Mura หรือความไม่สม่ำเสมอ งานที่มีความไม่สม่ำเสมอไม่ว่าจะเป็นในเรื่องปริมาณงาน วิธีการทำงาน หรืออารมณ์ในการทำงาน ทำให้เกิดความไม่สม่ำเสมอของผลงานตามไปด้วย นั่นหมายความว่า ผลงานที่ออกมาไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หากทุกคนสามารถรักษามาตรฐานของงานไว้ได้ ก็จะทำให้ประสิทธิภาพของงานสูงขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ในการประชุมไม่เคยมีผู้เข้าร่วมประชุมพร้อมหน้าเลย ครั้งนี้ขาดคนนั้น ครั้งนั้นขาดคนนี้ และในการทำกิจกรรมการขายก็เช่นเดียวกัน พนักงานอาจมีความตั้งใจที่ไม่สม่ำเสมอ ถ้าไม่ถึงปลายเดือนก็ไม่พยายามขาย เป็นต้น

Muri หรือการผิดทำ การผิดทำสิ่งใด ๆ ก็ตามมักทำให้เกิดผลกระทบบางอย่างในระยะยาว ยกตัวอย่างเช่น การทำงานล่วงเวลาเป็นประจำ เป็นการฝืนร่างกายซึ่งไม่เป็นผลดีในระยะยาว อาจทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ในการประชุม หากยังไม่มีการศึกษาหารือที่มากเพียงพอ แต่กลับเร่งรัดให้มีการลงมติ ก็จะได้ข้อสรุปที่ผิดพลาด ส่วนในด้านการขายนั้น การฝืนลดราคาเพื่อให้ได้รับออเดอร์ หรือการรับงานที่ต้องส่งมอบเร็วเกินไปก็ไม่ส่งผลดีเช่นกัน

2.4 การใช้เทคนิค 5W1H

What

คือเรื่องหลักของการรวบรวมข้อมูลเหตุผลและการนำเสนอ อาจจะเป็นที่ระบุไว้ในชื่อเรื่อง และวัตถุประสงค์ อาจต้องจะกำหนดกระบวนการที่อาจประกอบด้วยส่วนที่เหลือของเอกสาร

Who

สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ คนหรือกลุ่มความกังวลมันอาจอธิบายเอกสารหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากนโยบายการหรือขั้นตอน

When

หมายถึงเมื่อไหร่ในเวลาใดที่เกี่ยวข้อง มันอาจจะเป็นส่วนหนึ่งกับจุดที่เหมาะสมที่จะต้องดำเนินการ บางครั้งมันอาจจะเป็นส่วนหนึ่งของสถานการณ์ของการกระทำตามเงื่อนไข

Where

เหตุการณ์หรือกระบวนการนั้น เกิดขึ้นที่ไหนเมื่อไหร่

Why

เหตุใดถึงทำสิ่งนั้นหรือ เพราะเหตุใดถึงเกิดเหตุการณ์นั้น ๆ อาจมีการพิจารณาที่ไม่เกี่ยวข้องอาจจะเกิดจากนโยบายหรือขั้นตอน

How

เหตุการณ์หรือสิ่งที่ทำนั้นเป็นอย่างไรบ้าง เมื่ออธิบายนโยบายกระบวนการหรือขั้นตอน อาจเป็นส่วนสำคัญที่สุด

Conclusion

5W1H สามารถนำไปใช้หัวข้อใด ๆ เพื่อรวบรวมวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลจากข้อมูลที่ซับซ้อนทำให้เป็นข้อมูลง่าย

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เมธี ปิยะคุณ และสุรัชย์ เลิศธนาผล (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่องทักษะการสอนงานสำหรับหัวหน้างาน เนื่องจากหัวหน้างานจำเป็นที่จะต้องมีความรู้และทักษะในด้านการสอนงานเพื่อที่จะนำมาสอนงานบุคลากรให้ทำงานได้อย่างถูกต้อง โดยเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในงานวิจัยคือ แบบทดสอบความรู้แบบประเมินการฝึกอบรม คู่มือการฝึกอบรม แล้วนำไปใช้ทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และเก็บผลการทดลองมาวิเคราะห์ผลจากการฝึกอบรมผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่องทักษะการสอนงานสำหรับหัวหน้างาน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและมีความรู้เพิ่มมากขึ้น ทำให้เข้าใจการทำงานสามารถสอนบุคลากรได้

พิมพ์ลักษณ์ อยู่วัฒนา (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน เครือข่ายบริการสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงครามมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินการพัฒนา และปัญหาการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อจัดทำมาตรฐานการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนตามวิชาชีพ และเพื่อหาความจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนตามวิชาชีพ โดยเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผสมผสานระหว่างแบบสอบถามปลายปิดและแบบสอบถามปลายเปิดผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินการพัฒนาและปัญหาการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนปีที่ผ่านมา ในความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหาร ส่วนใหญ่มีสภาพปัญหาในเรื่องคุณภาพงาน งานล่าช้า และปัญหาในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนที่ผ่านมา ในของกลุ่มผู้ปฏิบัติมีความคิดเห็นว่า ไม่มีคู่มือในการปฏิบัติงาน งบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอ

จุรีพร บวรผดุงกิตติ (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่องสภาพปัจจุบัน ปัญหา ความต้องการและแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงพยาบาลขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการและแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงพยาบาลขอนแก่นโดยกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีเลือกแบบแบ่งชั้น และสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้อธิบายขยายความผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณผลการวิจัยพบว่า ความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ความต้องการด้านวิธีการพัฒนาศักยภาพอยู่ในระดับมาก ปัญหาการพัฒนาศักยภาพอยู่ในระดับปานกลางและการปฏิบัติตามกระบวนการพัฒนาศักยภาพอยู่ในระดับปานกลาง

วารุณี อัสวโกคิน (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ หลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษ แบบประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรผลการวิจัยพบว่า หลังการฝึกอบรมมีคะแนนสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความพึงพอใจผู้เข้ารับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษมีความพึงพอใจมาก และหลักสูตรที่นำมาใช้สามารถนำไปใช้ได้จริง

แหวดาว จงกลณี และวิวัฒน์ วงศ์อรุณ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดการฝึกอบรมพนักงานโรงแรม ศึกษากรณี โรงแรมในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 2 งานวิจัยนี้ต้องการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการจัดฝึกอบรม เพื่อที่จะได้นำเสนอแนวทางการจัดฝึกอบรมให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ การเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอ้างอิงและเชิงพรรณนาผลการวิจัยพบว่า กลุ่มพนักงานตัวอย่างซึ่งเพศ ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน จิตความคิดเห็นต่อขั้นตอนการอบรมแตกต่างกันออกไป ส่วนด้านอายุและตำแหน่งการทำงาน จะมีความคิดเห็นต่อการจัดฝึกอบรมที่ไม่แตกต่างกัน

TNI

บทที่ 3

แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในแผนก CO-T บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีรายละเอียดดังนี้

3.1 แผนงานการจัดทำโครงการ

ตารางที่ 3.1 แผนการจัดทำโครงการ

หัวข้องาน	เดือนที่ 1	เดือนที่ 2	เดือนที่ 3	เดือนที่ 4
ศึกษาแผนผังพื้นที่ปฏิบัติงาน				
สำรวจพื้นที่จริง				
ลงมือปฏิบัติและเรียนรู้การทำงาน				
ศึกษาคู่มือการปฏิบัติงาน				
วางรูปแบบการทำคู่มือปฏิบัติงาน				
จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน				
ทบทวนเนื้อหาและให้พนักงานที่ ปรึกษารตรวจสอบความถูกต้อง				
ทดลองใช้คู่มือปฏิบัติงานและ ประเมินผล				
แก้ไขปรับปรุงและนำไปใช้				

3.2 รายละเอียดที่นักศึกษาปฏิบัติในการฝึกงาน

การฝึกงานนั้นมีด้วยกันหลายอย่าง ซึ่งมีหน้าที่หลัก ๆ ดังนี้

- ลงมือปฏิบัติหน้างานแผนก CO-T/t
- ลงมือปฏิบัติหน้างานแผนก CO-T/o
- ลงมือปฏิบัติหน้างานแผนก CO-T/b
- ลงมือปฏิบัติหน้างานแผนก CO-T/c

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงาน

การศึกษาการดำเนินงาน ณ แผนก CO (Catering Operation) แผนกการจัดบรรจุอาหารเย็น และผลไม้ มีด้วยกันดังนี้

3.3.1 ปฏิบัติงานแผนก CO-T/t

แผนก CO-T/t เป็นแผนกที่มีกระบวนการจัดบรรจุชุดอาหาร สายการบินไทยและสายการบินไทยสมายล์ ที่มีเส้นทางการบินต่างประเทศ มีขั้นตอนดังนี้

1. การจัดเตรียมเอกสาร, ภาชนะอุปกรณ์, สิ่งของเบ็ดเตล็ด และรับอาหาร
2. ทำการตรวจสอบ
3. การจัดบรรจุชุดอาหารบนสายพาน และทำการควบคุมจุดวิกฤต
4. ทำการตรวจสอบหลังการจัดบรรจุชุดอาหาร
5. นำไปจัดเก็บในห้องเย็นเพื่อรอส่งมอบให้กอง CL (กองบริการจัดส่ง)

3.3.2 ปฏิบัติงานแผนก CO-T/o

แผนก CO-T/o เป็นแผนกที่มีกระบวนการจัดบรรจุชุดอาหาร สายการบินต่างประเทศ ซึ่งเป็นสายการบินลูกค้า มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. การจัดเตรียมเอกสาร, ภาชนะอุปกรณ์, สิ่งของเบ็ดเตล็ด และรับอาหาร
2. ทำการตรวจสอบ
3. การจัดบรรจุชุดอาหารบนสายพาน และทำการควบคุมจุดวิกฤต
4. ทำการตรวจสอบหลังการจัดบรรจุชุดอาหาร
5. นำไปจัดเก็บในห้องเย็นเพื่อรอส่งมอบให้กอง CL (กองบริการจัดส่ง)

3.3.3 ปฏิบัติงานแผนก CO-T/b

แผนก CO-T/b เป็นแผนกที่มีกระบวนการจัดบรรจุขนมหวานและผลไม้ สายการบินไทยและสายการบินไทยสมายล์ ที่มีเส้นทางการบินต่างประเทศ มีขั้นตอนดำเนินงานดังนี้

1. รับอาหารจาก CP (กองการผลิต)
2. การจัดเตรียมเอกสาร, ภาชนะอุปกรณ์ และส่วนประกอบต่าง ๆ
3. ทำการตรวจสอบ
4. การจัดขนมหวานและผลไม้ใส่ภาชนะ
5. ทำการตรวจสอบหลังจากบรรจุอาหาร
6. การจัดเก็บในห้องเย็นและรอการจัดบรรจุจากแผนก CO-T/t, CO-T/o

3.3.4 ปฏิบัติงานแผนก CO-T/c

แผนก CO-T/c เป็นแผนกที่มีกระบวนการจัดบรรจุอาหารเย็น ให้กับสายการบินไทยและสายการบินไทยสมายล์ ที่มีเส้นทางการบินต่างประเทศ มีขั้นตอนดำเนินงานดังนี้

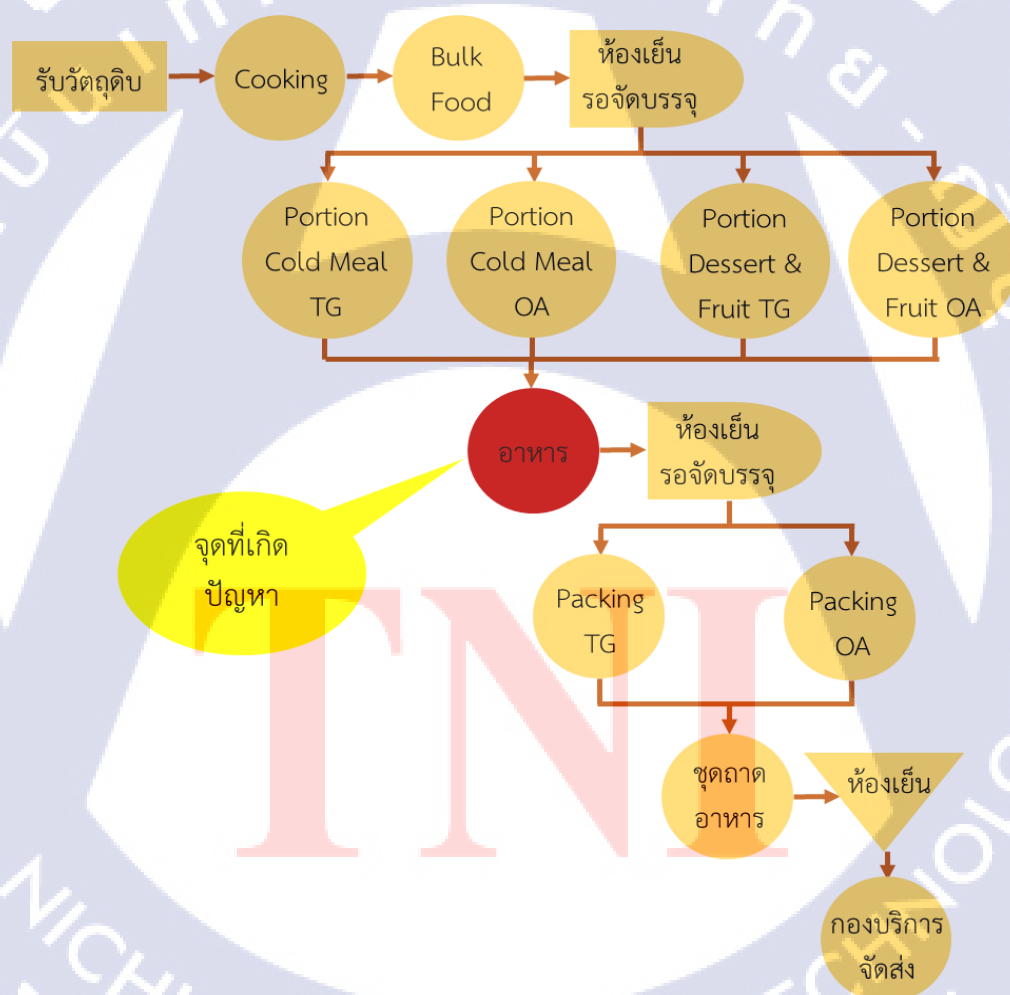
1. รับอาหารจาก CP (กองการผลิต)
2. การจัดเตรียมเอกสาร, ภาชนะอุปกรณ์ และส่วนประกอบต่าง ๆ
3. ทำการตรวจสอบ
4. การจัดอาหารเย็นใส่ภาชนะ
5. ทำการตรวจสอบหลังจากบรรจุอาหาร
6. การจัดเก็บในห้องเย็นและรอการจัดบรรจุจากแผนก CO-T/t, CO-T/o

บทที่ 4

สรุปผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่าง ๆ

4.1 ศึกษารวบรวมข้อมูลสภาพปัจจุบัน

จากกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบของแผนก CO-T ทำให้แสดงให้เห็นถึงจุดที่เกิดปัญหา โดยจุดที่เกิดปัญหาคืออาหาร เพราะหากทำการบรรจุอาหารล่าช้าจะส่งผลกระทบต่อแผนก Packing TG และ Packing OA ซึ่งผลกระทบนี้ส่งผลต่อ ๆ กันมาควรที่จะแก้ไขโดยเร็วเพื่อการทำงานที่ไหลลื่นและมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 4.1 กระบวนการทำงานตั้งแต่ต้น-สิ้นสุดกระบวนการ

4.2 ศึกษาที่มาและสาเหตุของปัญหา เพื่อคัดเลือกแนวทางในการปฏิบัติ

ศึกษาที่มาและสาเหตุของปัญหา โดยใช้เครื่องมือ Why Why Analysis หลังจากการวิเคราะห์พบว่าสาเหตุหลัก ๆ เกิดจากไม่มีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานและบริษัทต้องการลดต้นทุนทำให้ไม่มีการอบรมพนักงานซึ่งพนักงานขาดความรู้ในการทำงานจากการวิเคราะห์ทำให้เลือกใช้มาตรการแก้ไขโดยจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน



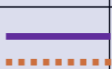
ภาพที่ 4.2 Why Why Analysis

4.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

เนื่องจากการศึกษาปัญหาและได้ทราบปัญหา สาเหตุของปัญหาและได้ค้นหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้มีการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงาน ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงานในการปรับปรุงดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

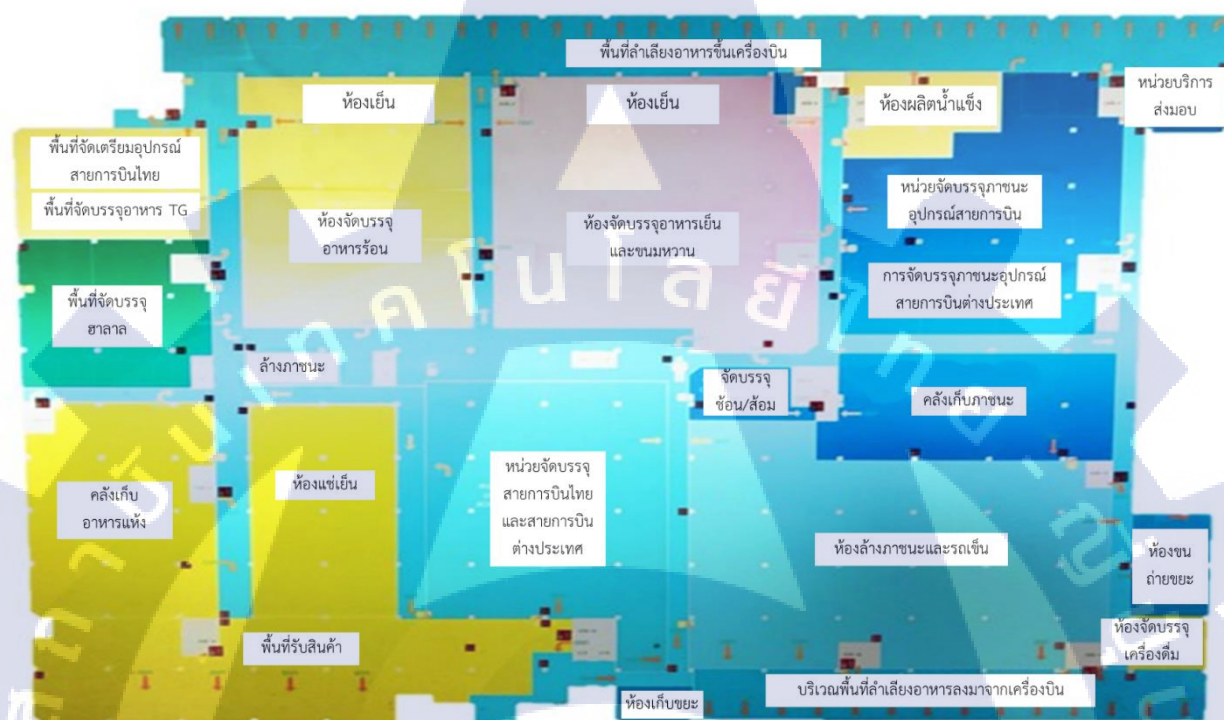
ตารางที่ 4.1 แผนการดำเนินงานและการดำเนินงานที่แท้จริง

ขั้นตอนใน วงจร PDCA	ขั้นตอนใน QC Story	พฤศจิกายน	ธันวาคม	มกราคม	กุมภาพันธ์	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	สถานที่
P	1.กำหนดปัญหาและ คัดเลือกปัญหา					กราฟแท่ง Bar Chart	CO-T/c,b
	2.สำรวจสภาพปัจจุบัน					ผังงาน Flow Chart	CO-T/c,b
	3.วิเคราะห์หาสาเหตุ					Why Why Analysis	CO-T/c,b
	4.กำหนดมาตรการ แก้ไข					Why Why Analysis	CO-T/c,b
D	5.ลงมือปฏิบัติตาม มาตรการแก้ไข					แบบสอบถาม	CO-T/c,b
C	6.ตรวจสอบผลการ ดำเนินงาน					กราฟแท่ง Bar Chart	CO-T/c,b
A	7.สรุปผลจากการ ดำเนินงาน					กราฟแท่ง Bar Chart, งาน มาตรฐาน	CO-T/c,b

สีส้มคือการดำเนินงานที่แท้จริง สีม่วงคือตามแผนการดำเนินงาน จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ โดยแต่ละขั้นตอนได้มีการใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

4.3.1 ศึกษาผังโรงงาน

ทำการศึกษาผังโรงงานว่าในแต่ละพื้นที่นั้นมีแผนกอะไรบ้าง และมีหน้าที่อะไรเพื่อที่ลงไปดูหน้างานจริงจะได้มีความรู้เบื้องต้นในการดูงาน



ภาพที่ 4.3 แผนผังโรงงาน

4.3.2 ตำรวจพื้นที่จริง

หลังจากรู้แผนผังโรงงานแล้ว จากนั้นทำการลงไปดูพื้นที่จริงของแผนก CO-T โดยมีแผนกย่อย ๆ ดังนี้ CO-T/t , CO-T/b, Co-T/c, Co-T/o



ภาพที่ 4.4 การทำงานของ CO-T/c

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

4.3.3 ลงมือปฏิบัติและเรียนรู้การทำงาน

การเรียนรู้การทำงานนั้น มีเรียนรู้ทั้งการลงมือปฏิบัติและใช้เอกสารประกอบเพื่อสามารถทำให้เข้าใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น โดยที่นักศึกษาทำคือแผนก CO-T/b, CO-T/c



ภาพที่ 4.5 เรียนรู้การทำงานโดยใช้เอกสาร

แผนก CO-T/b จะแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

1. การจัดบรรจุขนมหวาน โดยการจัดบรรจุขนมหวานจะเป็นการรับมาจากกองการผลิต แล้วจากนั้นทำการใส่ภาชนะตกแต่งให้สวยงาม
2. การจัดบรรจุผลไม้ โดยการจัดนั้นมีหลายรูปแบบ จะแตกต่างกันไปในแต่ละไฟล์ท
3. ขนมห้าง ขนมห้างมีหลายชนิด แต่จะขึ้นอยู่กับคำสั่งที่ได้รับของแต่ละไฟล์ทว่าจะใช้ขนมห้างแบบไหน เมื่อได้รับคำสั่งแล้วขนมห้างจะถูกจัดใส่ถุง เพื่อรอพนักงานมาเบิกทำการเตรียมขึ้นเครื่องบิน



ภาพที่ 4.6 การทำงานของ CO-T/b

แผนก CO-T/c เป็นการจับบรรจุอาหารเย็น เป็นการบรรจุอาหารแล้วทำการตกแต่งสวยงาม และให้ได้ตามน้ำหนักที่ตั้งไว้



ภาพที่ 4.7 การทำงานของ CO-T/c

4.3.4 วางรูปแบบการทำคู่มือปฏิบัติงาน

การค้นคว้าทฤษฎีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานในรูปแบบต่าง ๆ แล้วนำทฤษฎีมาปรับเพื่อให้เข้ากับคู่มือที่จะจัดทำ

รายละเอียดงาน

1. บทนำ
2. ประวัติบริษัท
3. ระบบคุณภาพ
4. กฎระเบียบ การแต่งกาย
5. การควบคุมจุดวิกฤต
6. อุปกรณ์ที่ใช้
7. ขั้นตอนการทำงาน
8. รายละเอียดการทำงาน

4.3.5 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

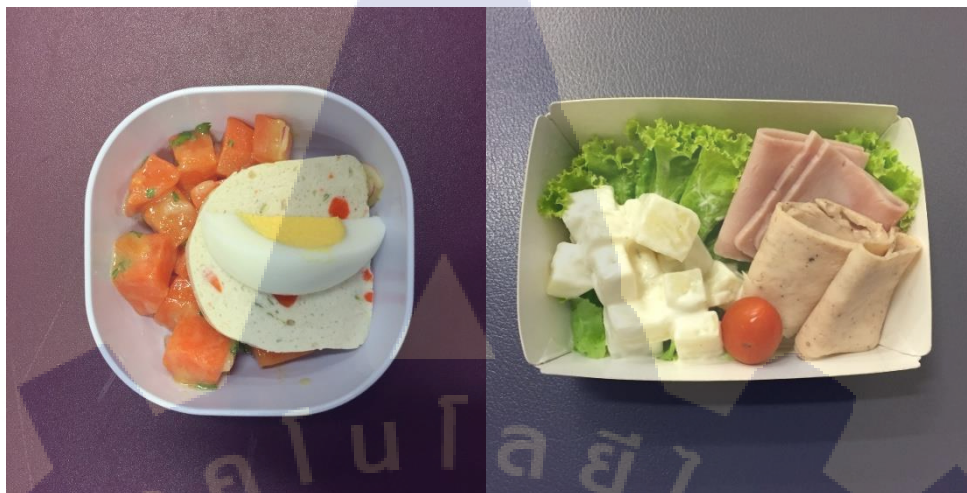
เริ่มการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ที่ได้จากการลงมือปฏิบัติมาใส่ในงาน โดยมีแผนก CO-T/c และ CO-T/b ของสายการบินไทยและสายการบินไทยสมายล์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมไปถึงสายการบินลูกค้าโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ถ่ายรูปการคัดแยกผักที่สามารถนำมาใช้เป็นส่วนประกอบ



ภาพที่ 4.8 การคัดแยกผัก

2. คู่มืออาหาร ส่วนประกอบและวิธีการทำของสายการบินไทยสายการบินไทยสมายล์



ภาพที่ 4.9 อาหารเย็นของสายการบินไทยและสายการบินไทยสมายล์

3. คู่มืออาหารส่วนประกอบและวิธีการทำของสายการบินลูกค้า



ภาพที่ 4.10 อาหารเย็นของสายการบินลูกค้า

4. คุณนมหวานผลไม้ ส่วนประกอบและวิธีทำของสายการบินไทย สายการบินไทยสมายล์



ภาพที่ 4.11 ขนมหวานผลไม้ของสายการบินไทยและสายการบินไทยสมายล์

5. คุณนมหวานผลไม้ ส่วนประกอบและวิธีทำของสายการบินลูกค้า



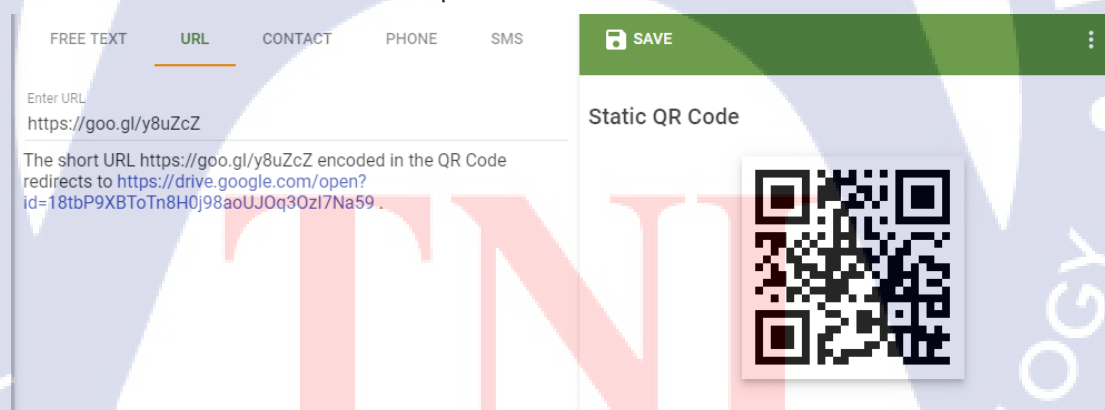
ภาพที่ 4.12 ขนมหวานผลไม้ของสายการบินลูกค้า

6. นำเนื้อหาและรายละเอียดใส่โปรแกรม Microsoft Word



ภาพที่ 4.13 จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน CO-T/c, CO-T/b

7. การใช้ QR code ในคู่มือเป็นเทคโนโลยีที่นำมาใช้เพื่อให้เกิดความทันสมัยและรวดเร็วต่อการใช้งาน โดยใช้มือถือสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตสแกน code ก็สามารถเชื่อมโยงไปหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยไม่ต้องพิมพ์ URL ยาวๆ



ภาพที่ 4.14 QR code

4.3.6 ทดลองใช้คู่มือปฏิบัติงานและประเมินผล

ทดลองใช้คู่มือปฏิบัติโดยให้พนักงานทำแบบสอบถามของแผนก CO-T/c และ CO-T/b โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างมา 20 คน ประกอบด้วย

1. พนักงานเก่า 10 คน
2. พนักงานใหม่ 10 คน

เป็นผู้ประเมินว่ามีความเข้าใจต่อคู่มือการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นมามากน้อยเพียงใด

แบบสอบถามความเข้าใจในการทำงาน ครั้งที่ 1

เพศ *

☐ หญิง

☐ ชาย

หน่วยงานที่ปฏิบัติ *

☐ CO-T/c

☐ CO-T/b

อายุการทำงาน *

☐ พริบตาใหม่

☐ พริบตาเก่า

อายุ *

☐ น้อยกว่า 20 ปี

☐ 20-30 ปี

☐ 30-40 ปี

☐ มากกว่า 40 ปี

1.คุณเห็นภาพเมื่อเริ่มจัดได้อาหารและหลังได้อาหารเสร็จอยู่ในรถบรรทุกหรือไม่เท่าไร *

☐ 15 ลอตา

☐ 17 ลอตา

☐ 20 ลอตา

☐ 25 ลอตา

2.ระยะเวลาการจัดอาหารทันกับกะที่ *

☐ 45 นาที

☐ 50 นาที

☐ 55 นาที

☐ 60 นาที

3.การตรวจสอบตัวอย่างหลังจากจัดอาหารเสร็จอย่างน้อยกี่ตัวอย่าง *

☐ 10 ตัวอย่าง

☐ 5 ตัวอย่าง

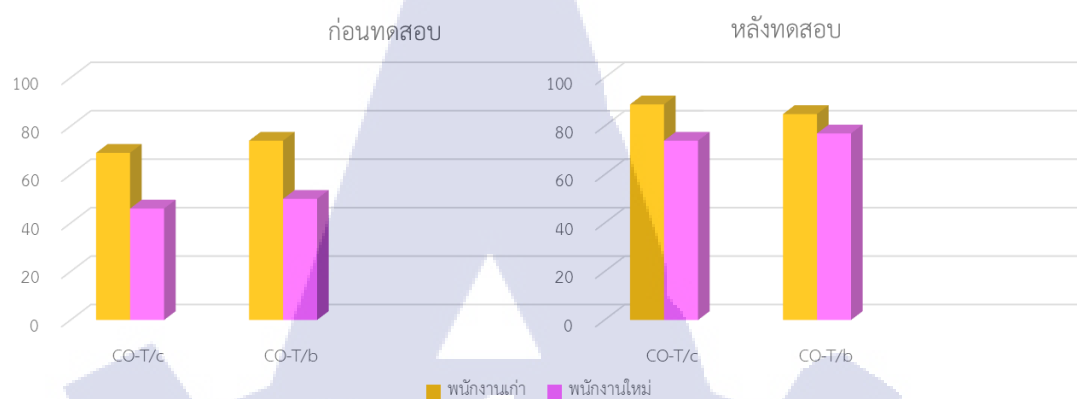
☐ 3 ตัวอย่าง

☐ 1 ตัวอย่าง

ข้อเสนอแนะ *

ภาพที่ 4.15 แบบประเมินของคู่มือการปฏิบัติงานแผนก CO-T/c และ CO-T/b

4.4 การวิเคราะห์และสรุปผล



ภาพที่ 4.16 ผลประเมินของกลุ่มมือการปฏิบัติงาน

ผลสรุปแผนก CO-T/c

ก่อนทดสอบ

1. พนักงานเก่า 69%
2. พนักงานใหม่ 46%
- พนักงานเก่ามีประสิทธิภาพมากขึ้น 20%
- พนักงานใหม่มีประสิทธิภาพมากขึ้น 28%

หลังทดสอบ

1. พนักงานเก่า 89%
2. พนักงานใหม่ 74%

ผลสรุปแผนก CO-T/b

ก่อนทดสอบ

1. พนักงานเก่า 74%
2. พนักงานใหม่ 50%
- พนักงานเก่ามีประสิทธิภาพมากขึ้น 11%
- พนักงานใหม่มีประสิทธิภาพมากขึ้น 27%

หลังทดสอบ

1. พนักงานเก่า 85%
2. พนักงานใหม่ 77%

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

จากระยะเวลาการดำเนินงาน 4 เดือน ที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แผนก CO-T นั้น ได้ศึกษาการดำเนินงานหลายอย่างเกี่ยวกับ การจัดบรรจุอาหารเย็น (CO-T/C) การทำของขนมหวานผลไม้ (CO-T/B) และส่วนประกอบอาหารต่าง ๆ เป็นต้น และได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในแผนก CO-T โดยการนำกระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มจนจบในรูปแบบที่พนักงานใหม่สามารถเข้าใจได้ง่ายและพนักงานเก่าสามารถนำมาทบทวนได้

โดยผลลัพธ์หลังจากทดลองใช้คู่มือ

แผนก CO-T/c

- พนักงานเก่ามีประสิทธิภาพมากขึ้น 20%
- พนักงานใหม่มีประสิทธิภาพมากขึ้น 28%

แผนก CO-T/b

- พนักงานเก่ามีประสิทธิภาพมากขึ้น 11%
- พนักงานใหม่มีประสิทธิภาพมากขึ้น 27%

5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

การศึกษาการดำเนินงานที่บริษัท การบินไทย จำกัด มีปัญหาและอุปสรรคดังนี้

5.2.1 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

- ข้อมูลที่ได้รับมีความซับซ้อน
- ไม่ทราบข้อมูลการทำงานในช่วงกลางคืน
- ถูกจำกัดการใช้งานอินเทอร์เน็ต

5.2.2 แนวทางการแก้ปัญหา

- ทำความเข้าใจกับข้อมูลที่ได้รับ
- สอบถามจากพี่ที่ปรึกษาและหัวหน้างาน
- ใช้งานอินเทอร์เน็ตจากแหล่งอื่น เช่น โทรศัพท์

5.3 ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน

1. ให้มีการทำแบบประเมินพนักงานทุก ๆ ปีเพื่อเป็นการทดสอบความสามารถของพนักงานและเป็นการกระตุ้นตัวพนักงานเองด้วย
2. ให้พนักงานผลัดเปลี่ยนการทำงานของในแผนกนั้น ๆ เพราะหากมีพนักงานขาดงานก็จะสามารถทำหน้าที่แทนกันได้
3. แผนก CO-T/b ควรมีชั้นวางของเป็นของตนเองเพื่อที่จะได้ลดเวลาการรอของอุปกรณ์ และพนักงานจะได้ไม่ต้องเสียเวลาเดินไปเอาอุปกรณ์
4. ควรที่จะมีการแสดงการทำงานเป็นหน้าจอดิจิตอล เพื่อแสดงขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ



TNI

บรรณานุกรม

อุดมศักดิ์ มีสุข. 2558. โครงสร้างของระบบเอกสารในองค์กร. [ออนไลน์], Available :

http://www.sbt.ac.th/new/sites/default/files/work_1.pdf สืบค้นเมื่อ [9 ธันวาคม 2560]

ชุมชนแนวปฏิบัติ all in one.2557. การใช้ Flow Chart. [ออนไลน์], Available :

http://kmcornet.lib.cmu.ac.th/kmcornet/sites/default/files/file_cop2556/7.2-4.1_KnowledgeAsset56_Allin1.pdf#overlay-context=tracker

จำลอง ชุนพลแก้ว. 2553. ความสูญเสียจาก 3MU [ออนไลน์], Available :

<https://th.jobsdb.com/th-th/articles/muda-mura-muri-%E0%B8%81%E0%B8%B3%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%94>

เมธี ปิยะคุณ และสุรัช เลิศรนาผล. 2551. การพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบ e-Training เรื่อง

ทักษะการสอนงานสำหรับหัวหน้างาน . การวิจัยจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์

โครงการบริการวิชาการแก่สังคม

พิมพ์ลักษณ์ อยู่วัฒนา. 2556. แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน เครื่องมือบริการ

สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม. การวิจัยจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

สมุทรสงคราม

จิรพรบรรพตูกิตติ. 2542. สภาพปัจจุบัน ปัญหา ความต้องการและแนวทางการพัฒนาบุคลากร

โรงพยาบาลขอนแก่น. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยขอนแก่นสาขาการบริหารการ

พัฒนา

วารุณี อัสวโกสิน. 2554. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก

TNI





ประวัติผู้จัดทำโครงการ



ชื่อ – สกุล

นางสาวสิรินาถ เทพพิทักษ์

วัน เดือน ปีเกิด

15 สิงหาคม พ.ศ. 2539

ประวัติการศึกษา

ระดับประถมศึกษา

โรงเรียนโสมาภานุสรณ์

ระดับมัธยมศึกษา

โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า

ระดับอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ทุนการศึกษา

- ไม่มี -

ประวัติการฝึกอบรม

- ไม่มี -

ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ - ไม่มี -

TNI

TAHTI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY - ญี่ปุ่น