

ภาคผนวก ก

บทความวิชาการ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรงานให้กับพนักงานส่งเอกสาร
ของบริษัท U INFO & U Deliver Co., Ltd

Increasing Efficiency for Messenger of U INFO & U Deliver

ศวนันท์ ชงชมเชย¹, สุกัญญา เลียบใย²

ภาควิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160

Email: falook_z@hotmail.com¹, Minn_Pond@hotmail.com²,

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษารั้งนี้ 1) เพื่อให้การบันทึกข้อมูลเกิดความสะดวกรวดเร็ว 2) เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนในการสอบถามรหัสพนักงานรับส่งเอกสาร 3) เพื่อลดปัญหาในการแซงคิวของพนักงานรับส่งเอกสาร 4) เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน โดยปัญหาเกิดจากการปฏิบัติงานในแผนก OP มีเอกสารจำนวนมากและพนักงานรับส่งเอกสารมีเวลาจำกัด พนักงานแผนก OP จึงต้องทำการบันทึกข้อมูลเอกสารของพนักงานรับส่งเอกสารให้เร็วขึ้น

คณะผู้จัดทำจึงนำหลักการ ไคเซ็น มาประยุกต์ใช้ด้วยวิธี ECRS ผลการศึกษาพบว่าการทำงาน of พนักงานรับส่งเอกสารเป็นระบบมากขึ้น และลดระยะเวลาในการบันทึกงานของแผนก OP ทำให้พนักงานรับส่งเอกสารมีเวลาโทรนัดลูกค้าเพื่อไปเก็บเอกสารมากขึ้น และสามารถลดระยะเวลาการทำงานที่ไม่จำเป็นลงได้

Abstract

The objectives of this study are 1) Recording information become more convenience and faster 2) Reducing time and process for asking document messengers code. 3) Reducing messenger's jumping the queue problem. 4) Reducing work mistakes. The problem occurred at operation in OP department which there were lots of documents but the

messengers had limited time so that staff from OP department had to record documents information on their behalf.

We decided to use Kaizen principle and applied with ECRS method. After studying, it is Found that work process of document messengers become more systematically and reduce recording time for OP staff. Messengers have more time to call an appointment with customers and pick up documents. Furthermore, the unnecessary work time is reduced such as asking messenger code.

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อให้การบันทึกข้อมูลเกิดความสะดวกรวดเร็ว
2. เพื่อลดระยะเวลาในการจัดสรรเอกสารให้กับพนักงานส่งเอกสาร
3. เพื่อลดปัญหาในการแซงคิวของพนักงานรับส่งเอกสาร
4. เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน

ขอบเขตของโครงการ

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัญหาในกระบวนการจัดสรรเอกสารให้กับพนักงานส่งเอกสาร โดยนำหลักการ Kaizen มาประยุกต์ใช้

ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะแผนกพนักงาน
รับส่งเอกสาร บริษัท U INFO & U Delivery

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ได้แก่ พนักงาน
ฝ่าย OP

ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม
2560 – 25 สิงหาคม 2560

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. พนักงานบันทึกข้อมูลระยะเวลาในการตรวจสอบและการจัดสรรเอกสารให้กับพนักงานส่งเอกสาร
2. พนักงานบันทึกข้อมูลสามารถบันทึกข้อมูลได้ถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น
3. พนักงานส่งเอกสารได้รับเอกสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้มีเวลาในการส่งเอกสารไปยังลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. กำหนดโครงเรื่องหลังจากได้ปฏิบัติงานมา
ระยะหนึ่งในแผนกฝ่าย OP เป็นผู้จัดเรียงเอกสารและ
บันทึกเอกสารเข้าระบบ
2. รวบรวมข้อมูลการจัดเรียงเอกสารและบันทึก
ข้อมูลเอกสารที่นำส่งเอกสารที่บันทึกเข้าระบบแล้ว
ให้พนักงานรับส่งเอกสารนำไปเรียงและปัญหาที่
เกี่ยวกับแผนกฝ่าย OP
3. หาวิธีแก้ไขปัญหาปรึกษาและรับคำแนะนำใน
การเขียนโครงการจากอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงาน
ที่ปรึกษา
4. ดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินงานจัดทำ
เอกสารตามรูปแบบของโครงการ
5. สรุปผลโครงการดำเนินการติดตามผลงาน
และข้อเสนอแนะของรูปแบบโครงการ

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

โครงการสหกิจศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการจัดสรรงานให้กับพนักงานส่งเอกสารของ
บริษัท U INFO & U Delivery จำกัด ปัญหาคือเอกสาร
มีจำนวนมากและพนักงานรับส่งเอกสารมีจำนวนมาก
จึงทำให้พบปัญหาในการจดจำรหัสของพนักงาน
รับส่งเอกสารได้ไม่แม่นยำ ทำให้ใช้เวลานานในการ
บันทึกข้อมูลเข้าระบบ ส่งผลให้พนักงานรับส่ง
เอกสารวิ่งงานไม่ทันตามที่ลูกค้านัดหมาย ทั้งนี้ได้มีนำ
หลักการไคเซ็นเข้ามาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา

สรุปผลโครงการ

หลังจากที่ได้มีการดำเนินงาน โดยนำหลักการไค
เซ็นมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้โดยคณะ
ผู้จัดทำแผนก OP ได้ทำการเปรียบเทียบ วัตถุประสงค์
กับผลการดำเนินงานได้ดังนี้

1. ทำให้การบันทึกข้อมูลเกิดความสะดว
รวดเร็วมากขึ้นและลดความผิดพลาดในการทำงานให้
น้อยลงตลอดจนมีความแม่นยำและมีประสิทธิภาพใน
การทำงานของพนักงานเพื่อนำไปพัฒนาและแก้ไข
การทำงานในอนาคต
2. ทำให้ลดระยะเวลาในการจัดสรรเอกสาร
ให้กับพนักงานส่งเอกสารและลดความล่าช้าในการ
ทำงานได้มากขึ้นและทำให้พนักงานรับส่งเอกสารมี
เวลาในการโทรนัดลูกค้า ทำให้พนักงานรับส่ง
เอกสารเก็บเอกสารได้ตามเป้าที่ตั้งไว้
3. ทำให้ลดปัญหาในการแซงคิวของพนักงาน
รับส่งเอกสารทำให้พนักงานรับส่งเอกสารมีระเบียบ
ในการรู้จักคิวของตนเองไม่แซงคิวของพนักงานคน
อื่นๆ และทำให้พนักงานรับส่งเอกสารมีระบบ
ระเบียบในการทำงานมากยิ่งขึ้น

4. ทำให้ลดความผิดพลาดในการทำงานได้มากขึ้นและเอกสารการทำงานมีความผิดพลาดน้อยลงทำให้ไม่เกิดความผิดพลาดในด้านเอกสารของพนักงานรับส่งเอกสารและมีความรอบคอบในการทำงาน

ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

พนักงานรับส่งเอกสารมักจะลืมนำแบบฟอร์มมาหาเครื่องหมายโดยแบบฟอร์มเป็นเอกสารที่ใช้สำหรับ เข้าระบบ Bill และระบบงาน App เพื่อให้เจ้าหน้าที่แผนก OP ทำการบันทึกทั้งนี้แผนก OP จึงจะต้องมีการเตือนพนักงานรับส่งเอกสารทุกครั้งเนื่องจากพนักงานรับส่งเอกสารไม่คุ้นเคยกับระบบงานใหม่ทำให้พนักงานแผนก OP จะต้องเสียเวลาในการตรวจแบบฟอร์มด้วยตนเองดังนั้นจึงต้องใช้เวลาแก่พนักงานรับส่งเอกสารในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้อื่น

1. แผนก OP จะต้องทำแบบฟอร์มให้จำนวนมากขึ้นแล้ววางตามจุดที่พนักงานรับส่งเอกสารนั่งทุกจุดเพื่อให้พนักงานรับส่งเอกสารเห็นง่ายขึ้น และสะดวกต่อการหยิบ
2. แผนก OP จะต้องมีการตรวจดูแบบฟอร์มอยู่เสมอเพื่อที่จะให้แบบฟอร์มมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของพนักงานรับส่งเอกสาร เพราะพนักงานมีจำนวนมาก และต้องทำการบันทึกข้อมูลการเข้างานทุกวัน

สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ได้ความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ จากการทำงานและนำไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันในอนาคต

2. ฝึกทักษะการทำงานและอยู่ร่วมกับผู้อื่น

3. ฝึกความอดทนกับปัญหาต่างๆในการทำงาน

4. ได้ฝึกวินัยของตนเอง เช่น เวลามาทำงาน ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการทำงาน

5. ได้รับความรู้จากบุคคลกรในบริษัทมากขึ้น และได้คำแนะนำจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานหลายรูปแบบ

ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ในการปฏิบัติงาน มีเอกสารของธนาคารเป็นจำนวนมาก จึงจะต้องใช้เวลาตรวจสอบและทำความเข้าใจ เพราะแต่ละธนาคารจะรับเอกสารที่ต่างกัน จึงต้องใช้เวลาในการเรียนรู้

2. การเข้าระบบงาน จะมีอยู่ 2 ระบบคือระบบงาน Bill และระบบงาน App แต่ละระบบจะมีการเข้างานที่ต่างกันและจะต้องทำความเข้าใจว่าระบบงาน Bill กับ ระบบงาน App นั้นรับเอกสารที่มีความแตกต่างกัน เช่นระบบงาน Bill จะรับเอกสารจำพวกเช็คและวางบิลเงินสดเท่านั้นส่วนระบบงาน App จะรับเอกสารทั่วไป เช่นสำเนาบัตรประชาชน สลิปเงินเดือนหรือทะเบียนบ้าน

ข้อเสนอแนะ

1. เอกสารของธนาคารมีจำนวนมากและเป็นเอกสารที่มีความสำคัญดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานควรจะต้องศึกษารายละเอียดของเอกสารก่อน โดยเริ่มจากทำความเข้าใจหากเกิดความสงสัยควรที่จะปรึกษาหรือสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญก่อนที่จะทำการบันทึกงาน

2. หากจะต้องตรวจสอบเอกสารจะต้องมีการดูอย่างละเอียดรอบคอบหรือส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจทานอีกหนึ่งครั้ง

3. หากไม่เข้าใจหรือสับสนให้สอบถามพนักงานห้ามตัดสินใจเอง เพราะเอกสารทุกอย่างเป็นเอกสารสำคัญ

กิตติกรรมประกาศ

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษาบริษัท U INFO Deliver ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ.2560 ถึงวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ.2560 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆในเรื่องเอกสารในการจัดแยกเอกสารและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น มีทัศนคติเชิงบวกในการทำงานและการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานสำหรับรายงานกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและการสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. ดร.สมพร ปานยินดี อาจารย์ที่ปรึกษา
2. คุณสุนิตย์ สุกกัถ์ พนักงานแผนก OP
3. คุณจิรนนท์ ชูประยูร พนักงานแผนก OP และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแล สอนงานใน ด้านต่างๆและให้ความรู้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

บรรณานุกรม

ชำนาญ รัตนากร. (2533). แนวทางและขั้นตอนในการปรับปรุงแบบไคเซ็น.

[ออนไลน์] <http://www.research-system.siam.edu> (สืบค้นวันที่ 4 มิถุนายน 2560).

นิพนธ์ บัวแก้ว. (2534). ความหมายของไคเซ็น. [ออนไลน์] <https://www.gotoknow.org/posts/322304> (สืบค้นวันที่ 1 มิถุนายน 2560).

ประเสริฐ อัครประดมพงศ์. (2552). เทคนิคการคิดวิธีการปรับปรุง (ECRS). [ออนไลน์] <http://www.research-system.siam.edu> (สืบค้นวันที่ 4 มิถุนายน 2560).

วิทยา ต้นสุวรรณนนท์. (2547). แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับไคเซ็น. [ออนไลน์] <https://www.jobpub.Com> (สืบค้นวันที่ 1 มิถุนายน 2560).

วิทยา ต้นสุวรรณนนท์. (2550). ประโยชน์ของการทำไคเซ็น. [ออนไลน์] <https://www.jobub.com> (สืบค้นวันที่ 1 มิถุนายน 2560).

สมบัติ นพรัก. (2549). ไคเซ็น (Kaizen) เป็นภาษาญี่ปุ่น. [ออนไลน์] <https://www.jobpub.com> (สืบค้นวันที่ 2 มิถุนายน 2560).

ภาคผนวก ข

ไวนิล



โครงการสหกิจเรื่อง :การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรงานให้กับพนักงานส่งเอกสาร
ของบริษัท U INFO & U Deliver Co., Ltd
Increasing Efficiency for Messenger of U INFO & U Deliver

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการสหกิจ :ดร.สมพรปานยินดี

โดย : นางสาวสุกัญญา เลียบใย , นางสาวสุวรินทร์ ชงชมเชย

คณะบริหารธุรกิจ ภาควิชาการจัดการทั่วไป

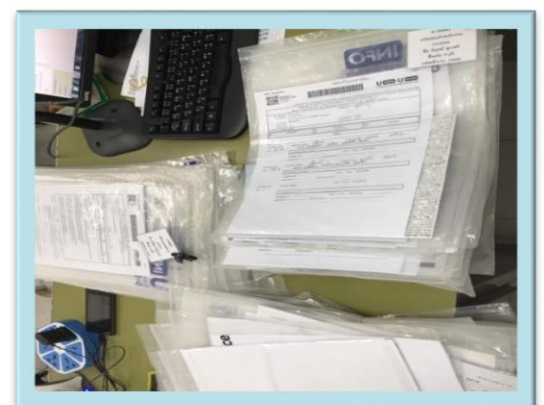
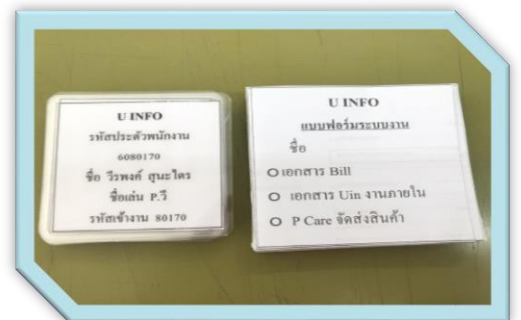
บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ 1) เพื่อให้การบันทึกข้อมูลเกิดความสะดวกรวดเร็ว 2) เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนในการสอบถามรหัสพนักงานรับส่งเอกสาร 3) เพื่อลดปัญหาในการแข่งคิวของพนักงานรับส่งเอกสาร 4) เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน โดยปัญหาเกิดจากการปฏิบัติงานในแผนก OP มีเอกสารจำนวนมากและพนักงานรับส่งเอกสารมีเวลาจำกัด พนักงานแผนก OP จึงต้องทำการบันทึกข้อมูลเอกสารของพนักงานรับส่งเอกสารให้เร็วขึ้น

คณะผู้จัดทำจึงนำหลักการใดเซ็นมาประยุกต์ใช้ด้วยวิธี ECRS ผลการศึกษาพบว่าการทำงานของพนักงานรับส่งเอกสารเป็นระบบมากขึ้น และลดระยะเวลาในการบันทึกงานของแผนก OP ทำให้พนักงานรับส่งเอกสารมีเวลาโทรนัดลูกค้าเพื่อไปเก็บเอกสารมากขึ้น และสามารถลดระยะเวลาการทำงานที่ไม่จำเป็นลงได้

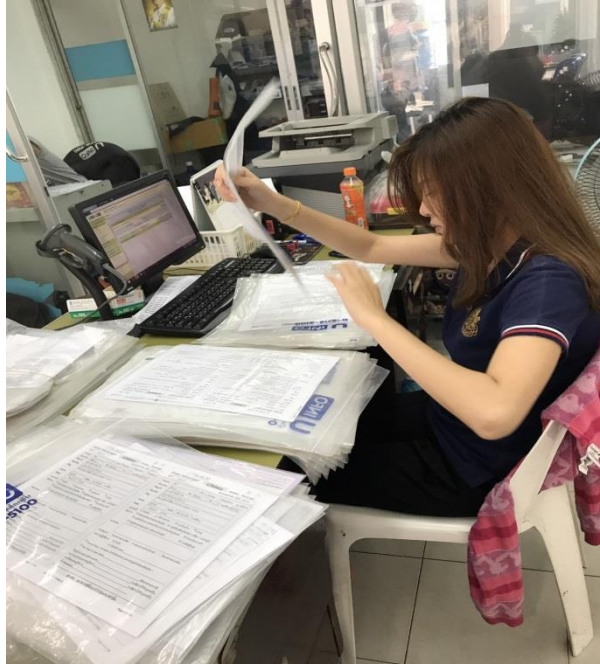
ประโยชน์ที่ได้รับ

1. พนักงานบันทึกข้อมูลลดระยะเวลาในการตรวจสอบและการจัดสรรเอกสารให้กับพนักงานส่งเอกสาร
2. พนักงานบันทึกข้อมูลสามารถบันทึกข้อมูลได้ถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น
3. พนักงานส่งเอกสารได้รับเอกสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้มีเวลาในการส่งเอกสารไปยังลูกค้ามากยิ่งขึ้น



ภาคผนวก ค

ภาพระหว่างปฏิบัติงาน



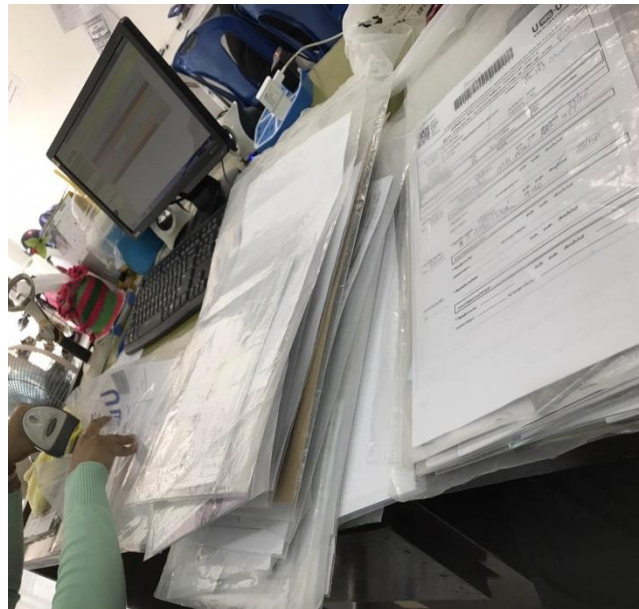
รูปที่ 1 สแกนเอกสารเข้าระบบงาน



รูปที่ 2 คัดแยกเอกสารของธนาคาร



รูปที่ 3 เช็คสินค้า P Care



รูปที่ 4 บันทึกข้อมูลเข้าระบบงาน



รูปที่ 5 ตรวจสอบเอกสารของธนาคาร