หัวข้อสหกิจศึกษา	คู่มือการทำงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ในการเข้าใช้งานระบบ DMS กรณีศึกษา บริษัท มิตซูชลบุรี จำกัด (สาขาพัทยา) A HANDBOOK FOR CUSTOMER RELATIONSHIP DIVISION TO ACCESS THE DMS SYSTEM. A CASE STUDY OF MITSU CHONBURI CO., LTD
ชื่อนักศึกษา	นางสาวกัลยา บุกบุญ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ธันยนันท์ สมบูรณ์รัตนโชค
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การโครงการในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้คู่มือเป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานและเพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของ บริษัทมิตซูชลบุรี จำกัด (สาขาพัทยา) จากการศึกษาการปฏิบัติงาน ปัจจุบันในส่วนของนักศึกษาฝึกงานของแผนกบริการ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ประสบปัญหาเกี่ยวกับ วิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนต้องปฏิบัติในระบบ DMS และนำเอกสารมาประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความถูกต้องแม่นยำ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีคุณสมบัติละเอียดรอบครอบและมีความรู้ ความสามารถในการใช้ระบบ DMS เนื่องจากงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของผู้เข้าศูนย์บริการ หากเกิดความผิดพลาดในการทำงานนั่นหมายความว่าอาจทำให้เกิดผลเสียต่อการทำงานของแผนกอื่นๆที่ต้องใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงาน และทางบริษัทไม่มีคู่มือให้พนักงานศึกษาก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง และใช้หลักความชำนาญของพนักงานที่มีอายุการทำงานนานกว่าการสอนงานให้แก่พนักงานใหม่โดยใช้หลักความจำเข้ามาช่วยในการสอนพนักงานใหม่ปฏิบัติงาน

จากปัญหาดังกล่าวจึงได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์ผังก้างปลาเป็นแนวคิดในการวิเคราะห์ถึงปัญหาและสาเหตุที่เกิดขึ้นโดยมีวิธีแก้ปัญหาคือจัดทำคู่มือการทำงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ในการเข้าใช้งานระบบ DMS และหลังจากมีคู่มือในการปฏิบัติงานแล้วช่วยให้การทำงานดำเนินไปได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงาน อีกทั้งยังใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานได้ดีอีกด้วย ซึ่งแผนการดำเนินโครงการ ฉบับนี้เป็นประโยชน์แก่สถานประกอบการอย่างเห็นได้ชัด ปัญหา

SPU CHONBURI

ตามที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า ระยะเวลาและความผิดพลาดในการทำงานลดน้อยลงและพนักงานสามารถใช้คู่มือเป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงานเองได้ โดยไม่ต้องสอบถามวิธีการทำงานจากบุคคลอื่น

จากการศึกษาพบว่า การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากขั้นตอนการทำงานจำนวน 11 ขั้นตอน โดยจากเดิมไม่มีคู่มือในการปฏิบัติงานทำให้หัวหน้างานต้องเสียเวลาในการสอนงานพนักงานเป็นระยะเวลานานถึงครึ่งวัน และทำให้พนักงานไม่มีคู่มือใช้สำหรับอ้างอิงในการทำงาน จากการเก็บข้อมูลก่อนการปรับปรุงโดยการจับเวลาขั้นตอนการทำงานจำนวน 11 ขั้นตอนจากกลุ่มตัวอย่าง 10 ครั้ง จึงทำให้มีการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ถึง 10.10 นาที เป็นไปตามเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงจัดทำคู่มือการทำงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ในการเข้าใช้งานระบบ DMS ในครั้งนี้ จึงทำให้ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลงอย่างมีประสิทธิภาพ

SPU CHONBURI