หัวข้องานสหกิจ	คู่มือการทำงานฝ่ายบริหารบุคคลในการเข้าใช้งานระบบ TIGERSOFT สำหรับพนักงานใหม่ A HANDBOOK FOR HUMAN RESOURCE DEPARTMENT TO ACCESS TIGERSOFT SYSTEMS FOR NEW EMPLOYERS
ชื่อนักศึกษา	นางสาวธนภรณ์ ยุโย
รหัสนักศึกษา	58704250
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ธันยนันท์ สมบูรณ์รัตนโชค
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
ปีการศึกษา	2561

SPU CHONBURI

บทคัดย่อ

การทำรายงานในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้คู่มือเป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานและเพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของ โรงแรมเดอะไซมีสพัทยา จากการศึกษาการปฏิบัติงานปัจจุบันในส่วนของนักศึกษาฝึกงานของแผนกทรัพยากรบุคคลประสบปัญหาเกี่ยวกับ วิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนต้องปฏิบัติในระบบ Tigersoft และนำเอกสารมาประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความถูกต้องแม่นยำ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีคุณสมบัติละเอียดรอบครอบและมีความรู้ ความสามารถในการใช้ระบบ Tigersoft เนื่องจากงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของพนักงาน หากเกิดความผิดพลาดในการทำงานนั่นหมายความว่าอาจทำให้เกิดผลเสียต่อการทำงานของแผนกอื่นๆที่ต้องใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงาน และทางบริษัทไม่มีคู่มือให้พนักงานศึกษาก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง และใช้หลักความชำนาญของพนักงานที่มีอายุการทำงานนานกว่าการสอนงานให้แก่พนักงานใหม่โดยใช้หลักความจำเข้ามาช่วยในการสอนพนักงานใหม่ปฏิบัติงาน

จากปัญหาดังกล่าวจึงได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์ผังก้างปลาเป็นแนวคิดในการวิเคราะห์ถึงปัญหาและสาเหตุที่เกิดขึ้นโดยมีวิธีแก้ปัญหาคือจัดทำคู่มือการทำงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล ในการเข้าใช้งานระบบ Tigersoft และ

หลังจากมีคู่มือในการปฏิบัติงานแล้วช่วยให้การทำงานดำเนินไปได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงาน อีกทั้งยังใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานได้ดีอีกด้วย ซึ่งแผนการดำเนินโครงการ ฉบับนี้เป็นประโยชน์แก่สถานประกอบการอย่างเห็นได้ชัด ปัญหาตามที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า ระยะเวลาและความผิดพลาดในการทำงานลดน้อยลงและพนักงานสามารถใช้คู่มือเป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงานเองได้ โดยไม่ต้องสอบถามวิธีการทำงานจากบุคคลอื่น

จากการศึกษาพบว่า การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากขั้นตอนการทำงานจำนวน 10 ขั้นตอน โดยจากเดิมไม่มีคู่มือในการปฏิบัติงานทำให้หัวหน้างานต้องเสียเวลาในการสอนงานพนักงานเป็นระยะเวลานานถึงครึ่งวัน และทำให้พนักงานไม่มีคู่มือใช้สำหรับอ้างอิงในการทำงาน จากการเก็บข้อมูลก่อนการปรับปรุงโดยการจับเวลาขั้นตอนการทำงานจำนวน 10 ขั้นตอนจากกลุ่มตัวอย่าง 10 ครั้ง จึงทำให้มีการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ถึง 9.26 นาที เป็นไปตามเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงจัดทำคู่มือการทำงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ในการเข้าใช้งานระบบ Tigersoft ในครั้งนี้ จึงทำให้ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลงอย่างมีประสิทธิภาพ

SPU CHONBURI