หัวข้องานสหกิจ คู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายบริหารรายได้ค่าไฟฟ้า ในการเข้าใช้งานระบบ MRM กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว
THE OPERATION MANUAL UNIT REGISTRATION MANAGEMENT SYSTEM IN THE MRM SYSTEM

ชื่อนักศึกษา นางสาววินท์นิศา ศิริอุดมสิน

รหัสนักศึกษา 64709296

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ธันยนันท์ สมบูรณ์รัตนโชค

หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา การบริหารและการจัดการสมัยใหม่

ปีการศึกษา 2565

บทคัดย่อ

การทำรายงานในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้คู่มือเป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน และเพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว จากการศึกษาการปฏิบัติงาน ปัจจุบันในส่วนของนักศึกษาฝึกงานของ แผนกบริหารรายได้ค่าไฟฟ้า ประสบปัญหาเกี่ยวกับ วิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนต้องปฏิบัติในระบบ MRM และนำเอกสารมาประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความถูกต้องแม่นยำ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีคุณสมบัติละเอียดรอบคอบและมีความรู้ ความสามารถในการใช้ระบบ MRM เนื่องจากงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลนำเข้าศูนย์บริการ หากเกิดความผิดพลาดในการทำงานนั่นหมายความว่าอาจจะทำให้เกิดผลเสียต่อการทำงานของแผนกอื่นๆได้ ที่ต้องใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงาน และทางสำนักงานไม่มีคู่มือให้พนักงานศึกษาก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง และใช้หลักความชำนาญของ

SPU CHONBURI

พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่าการสอนงานให้แก่พนักงานใหม่โดยใช้หลักความจำเข้ามาช่วยในการสอนพนักงานใหม่ปฏิบัติงาน

จากปัญหาดังกล่าวจึงได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอแนวทางในการแก้ไข ปัญหาโดยใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์ผังก้างปลาเป็นแนวคิดในการวิเคราะห์ถึงปัญหาและสาเหตุที่เกิดขึ้นโดยมีวิธีแก้ปัญหา คือการจัดทำคู่มือการทำงานฝ่ายบริหารรายได้ค่าไฟฟ้า ในการเข้าใช้งานระบบ MRM และหลังจากมีคู่มือในการปฏิบัติงานแล้วช่วยให้การทำงานดำเนินไปได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงาน อีกทั้งยังใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานได้ดีอีกด้วย ซึ่งแผนการดำเนินโครงการ ฉบับนี้เป็นประโยชน์แก่สถานประกอบการอย่างเห็นได้ชัด ปัญหาตามที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า ระยะเวลาและความผิดพลาดในการทำงานลดน้อยลงและพนักงานสามารใช้คู่มือเป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงานเองได้ โดยไม่ต้องสอบถามวิธีการทำงานจากบุคคลอื่น

จากการศึกษาพบว่า การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากขั้นตอนการทำงานจำนวน 11 ขั้นตอน โดยจากเดิมไม่มีคู่มือในการปฏิบัติงานทำให้หัวหน้างานต้องเสียเวลาในการสอนพนักงานเป็นระยะเวลานานถึงครึ่งวัน และทำให้พนักงานไม่มีคู่มือใช้สำหรับอ้างอิงในการทำงานจากการเก็บข้อมูลก่อนการปรับปรุงโดยการจับเวลาขั้นตอนการทำงานจำนวน 11 ขั้นตอน จากกลุ่มตัวอย่าง 10 ครั้ง จึงทำให้มีการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ถึง 10.10 นาที เป็นไปตามเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงจัดทำคู่มือการทำงานฝ่ายบริหารรายได้ค่าไฟฟ้า ในการเข้าใช้งานระบบ MRM ในครั้งนี้ จึงทำให้ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลงอย่างมีประสิทธิภาพ

SPU CHONBURI