



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การเพิ่มประสิทธิภาพการคัดแยกเอกสารลูกค้าของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

Increase the efficiency of document separation tot public company limited



รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานวิชา สหกิจศึกษา

ภาควิชาการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 3 ปีการศึกษา 2560

หัวข้อโครงการ การเพิ่มประสิทธิภาพการคัดแยกเอกสารลูกค้าของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาว พิมลรัตน์ เชิญมาก 5901600001

นางสาว ธิดารัตน์ เลียบไย 5901600002

นางสาว ชามีน่า สิริประเสริฐ 5901600004

ภาควิชา การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.สมพร ปานอินดี

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการจัดการทั่วไป
ประจำปีการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560

คณะกรรมการตรวจสอบโครงการ


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.สมพร ปานอินดี)


.....พนักงานที่ปรึกษา
(นางณัฐินี แซ่มสนิท)


.....กรรมการกลาง
(อาจารย์วราภรณ์ ลิ้มเปรมวัฒนา)


.....
(ผศ.ดร.มารุจ ลิ้มประวัฒนะ)

ผู้ช่วยอธิการบดี และผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน ดร.สมพร ปานยินดี อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาภาควิชาการจัดการทั่วไป

ตามที่คณะผู้จัดทำโครงการสหกิจศึกษา ประกอบด้วย นางสาวพิมลรัตน์ เชิญมาก นางสาวธิดารัตน์ เลียบไข และนางสาวชามินา สิทธิประเสริฐ นักศึกษาภาควิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม ได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ.2561 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ.2561 ในตำแหน่งพนักงาน แผนกธุรการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาบางแค และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงานเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการคัดแยกเอกสารลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)”

บัดนี้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดแล้ว คณะผู้จัดทำจึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้จำนวน 1 เล่มเพื่อขอรับการปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวพิมลรัตน์ เชิญมาก

นางสาวธิดารัตน์ เลียบไข

นางสาวชามินา สิทธิประเสริฐ

นักศึกษาสหกิจศึกษา ภาควิชาการจัดการทั่วไป

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาบางแค ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ.2561 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ.2561 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีค่ามากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความร่วมมือและการสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

- | | | |
|---------------|-----------|--------------------|
| 1. ดร.สมพร | ปานยินดี. | อาจารย์ที่ปรึกษา |
| 2. คุณณัฐินี | เข้มสนิท | ผู้จัดการ |
| 3. คุณอัญชุลี | แตงวัด | พนักงานแผนกการเงิน |

และบุคคลท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและ เป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแล สอนงานในด้านต่าง ๆ และให้ความรู้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะจัดทำ

นางสาว พิมพ์รัตน์	เชิญมาก
นางสาว ธิดารัตน์	เลียบไข
นางสาว ชามีน	สิทธิประเสริฐ

ชื่อ โครงการ: การเพิ่มประสิทธิภาพการคัดแยกเอกสารลูกค้าของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

หน่วยกิต: 5

ผู้จัดทำ: นางสาว พิมพ์รัตน์ เชิญมาก 5901600001
 นางสาว ธิดารัตน์ เลียบไย 5901600002
 นางสาว ชามีน่า สิทธิประเสริฐ 5901600004

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.สมพร ปานยินดี

ระดับการศึกษา: บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา: การจัดการทั่วไป

คณะวิชา: บริหารธุรกิจ

ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา: 3/2560

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ 1) เพื่อลดการสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหวในการทำงาน 2) เพื่อลดระยะเวลาการทำงานและขั้นตอนการคัดแยกเอกสาร 3) เพื่อให้การคัดแยกเอกสารและการจัดเก็บเอกสารสะดวกมากขึ้น โดยปัญหาเกิดจาก เอกสารมีจำนวนมาก ปะปนกันอยู่และยังไม่ได้แยกว่าลูกค้าใช้บริการ (Active) หรือยกเลิกใช้บริการ (Inactive) คณะผู้จัดทำจึงได้นำหลักการ Lean เข้ามาประยุกต์ในการแก้ปัญหาด้วยวิธีการลดความสูญเสียจากการเคลื่อนไหว (Motion) การลดเวลาในการทำงานโดยไม่จำเป็น และเทคนิคการทำงานให้ง่าย (Simplify) หลังการแก้ไขพบว่าการดำเนินงานนี้ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาเอกสาร การใช้งานง่ายขึ้นและเอกสารจัดเป็นระบบระเบียบ รวมทั้งมีการพัฒนาวิธีการใหม่ ที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: เทคนิคการบริหารเอกสาร / ลีน / บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

Project Title: Increase the efficiency of document separation TOT Public
Company Limited

Credit: 5

By: Miss Pimonrut Chainmak 5901600001
Miss Thidarat Leibyai 5901600002
Miss Chamena Sittiprasert 5901600004

Advisor: Dr.Somporn Panyindee

Degree: Bachelor of Business Administration

Major: General Management

Faculty: Business Administration

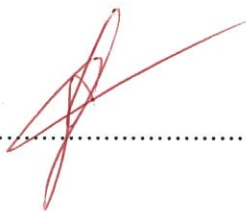
Semester / Academic Year: 3/2017

Abstract

The objective of this study was to: 1) reduce some errors while working 2) Reduce time of screening documents 3) enhance convenience to screening, collecting documents, and checking between customer services (active) or customer cancellation (inactive). To solve this problem, the Lean principle should be brought into reduce errors from motions, reduce unnecessary work and make work easier. This will help to search for documents faster, be convenient and organized in order to develop a new methodology to increase efficiency at work.

Keywords: efficiency of document / lean/ TOT Public Company Limited

Approved by:.....



สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
1.3 ขอบเขตของโครงการ	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	2
บทที่ 2 ทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับลีน (Lean Thinking)	3
2.2 เทคนิคการคิดวิธีการปรับปรุง ECRS	7
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
3.1 ชื่อและสถานที่ประกอบการ	9
3.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์ การให้บริการหลักขององค์กร	11
3.3 รูปแบบองค์กร	14
3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	15
3.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา	15
3.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน	15
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	15
3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้	15
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ	
4.1 ปัญหาที่ 1 การคัดแยกเอกสาร	16
4.2 ปัญหาการจัดเก็บเอกสารเข้าชั้นเอกสาร	21
บทที่ 5 สรุปผลการปฏิบัติงาน	
5.1 สรุปผลการดำเนินโครงการ	24
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจ	25

บรรณานุกรม..... 26

ภาคผนวก ก บทความทางวิชาการ

ภาคผนวก ข ไฉน

ประวัติผู้จัดทำ



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	15
--	----



สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปที่ 2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับสิน.....	3
รูปที่ 2.2 ความสูญเสีย 7 ประการ.....	4
รูปที่ 3.1 ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาบางแค.....	9
รูปที่ 3.2 อินเทอร์เน็ตบ้าน / ไฟเบอร์.....	11
รูปที่ 3.3 โทรศัพท์บ้าน.....	12
รูปที่ 3.4 อินเทอร์เน็ตมือถือ.....	12
รูปที่ 3.5 กล่องรับสัญญาณทีวี TOT IPTV.....	13
รูปที่ 3.6 รูปแบบโครงสร้างองค์กร.....	14
รูปที่ 4.1 ใบประวัติลูกค้า Customer Information Plus (CIP).....	16
รูปที่ 4.2 โปรแกรมที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสาร Customer Information Plus (CIP).....	17
รูปที่ 4.3 การตรวจสอบเอกสารที่ลูกค้ายังใช้บริการอยู่ (Active).....	17
รูปที่ 4.4 การตรวจสอบเอกสารที่ลูกค้ายกเลิกใช้บริการ (Inactive) แบบไม่มีหนี้ค้างชำระ....	18
รูปที่ 4.5 การตรวจสอบเอกสารที่ลูกค้ายกเลิกใช้บริการ (Inactive) แบบมีหนี้ค้างชำระ.....	18
รูปที่ 4.6 การจัดวางเอกสารที่สะดวกต่อการคัดแยกเอกสาร.....	19
รูปที่ 4.7 ทำใบปะหน้าเพื่อให้ทราบว่าเป็นบริการหรือยกเลิกใช้บริการ.....	20
รูปที่ 4.8 ทำใบปะหน้าเพื่อให้ทราบว่าหนี้ค้างชำระ.....	20
รูปที่ 4.9 เมื่อทำครบเลขหมาย นำเชือกฟางมาผูกरोเก็บเข้าชั้น.....	21
รูปที่ 4.10 ชั้นวางเอกสาร.....	21
รูปที่ 4.11 เอกสารที่รอจัดเก็บเข้าชั้น.....	22
รูปที่ 4.12 หลังจากได้จัดทำแผ่นป้ายติดตามชั้น.....	22

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (TOT Public Company Limited) เดิมทีเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมไปรษณีย์โทรเลข ใช้ชื่อว่ากองช่างโทรศัพท์ ซึ่งก่อตั้งเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 ในช่วงแรกรับผิดชอบเฉพาะการวางชุมสายโทรศัพท์ในเขตนครหลวง แต่ในภายหลังได้ดูแลกิจการโทรศัพท์ของทั้งประเทศ โดยโอนความรับผิดชอบมาจากกรมไปรษณีย์โทรเลข ภายหลังได้เปลี่ยนมาเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือ ท.ศ.ท. เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสื่อสาร โทรคมนาคม ถือเป็นกิจการโทรศัพท์แห่งชาติของไทย ดำเนินกิจการเกี่ยวกับโทรศัพท์และการสื่อสาร แปรรูปมาจาก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ปัจจุบันยังคงมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมด ทีโอที ทำหน้าที่ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมทุกประเภท ทั้งในและระหว่างประเทศ ผ่านบริการต่าง ๆ ทั้งทางสายโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งประกอบด้วยใบอนุญาตแบบที่ 3 (ที่มีโครงข่ายของตนเองเพื่อให้เช่าใช้) โอนหน้าที่กำกับดูแลไปยัง คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือ ท.ศ.ท.

จากการที่คณะผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในฝ่ายธุรการของบริษัท ทีโอที จำกัด มหาชน (สาขาบางแค) มีหน้าที่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการคัดแยกเอกสารของลูกค้า เช่น ตรวจสอบเอกสารลูกค้าว่าใช้บริการอยู่ (Active) หรือยกเลิกใช้บริการ (Inactive) ตรวจสอบยอดหนี้ค้างชำระ ตรวจสอบตู้คู่สายในการติดตั้ง เป็นต้น เอกสารที่ต้องคัดแยกมีจำนวนมาก ต้องใช้ระยะเวลาในการคัดแยกเอกสารเป็นเวลานาน เอกสารตั้งอยู่ต่างพื้นที่กัน ทำให้ต้องเดินไปยกเอกสาร การเคลื่อนไหวของร่างกายมากเกินความจำเป็นทำให้สูญเสียเวลาในการทำงานไปการนำเอกสารมาคัดแยก

คณะผู้จัดทำได้คำนึงถึงความสำคัญของการบริหารงานจัดเก็บและเรียงเอกสาร เพราะเอกสารแต่ละประเภทมีวิธีการตรวจสอบและการจัดเก็บที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดปัญหาในการค้นหาเอกสารได้ ดังนั้นคณะผู้จัดทำจึงมีแนวคิดในการทำโครงการเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการคัดแยกเอกสารลูกค้า” โดยจะมีการใช้เทคนิคการกำจัดความสูญเสียนื่องจากการเคลื่อนไหว (Motion) เพื่อทำให้เกิดความรวดเร็วและสามารถตรวจสอบ จัดเก็บ เรียงเอกสาร และค้นหาเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อลดการสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหวในการทำงาน
- 1.2.2 เพื่อลดระยะเวลาการทำงานและขั้นตอนการคัดแยกเอกสาร
- 1.2.3 เพื่อให้การคัดแยกเอกสารและการจัดเก็บเอกสารสะดวกมากขึ้น

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัญหาในการลดเวลาในการคัดแยกเอกสารให้มีความรวดเร็วมากขึ้น การแก้ไขปัญหาโดยใช้แนวคิด Lean หักข้อความสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหว (Motion) มาประยุกต์

- 1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะ ฝ่ายธุรการ บริษัท ทีโอที จำกัด มหาชน
- 1.3.3 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้จัดการ และพนักงานฝ่ายธุรการ
- 1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 – 31 สิงหาคม 2561

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.4.1 ทำให้พนักงานลดการเคลื่อนไหวในการทำงานโดยไม่จำเป็น
- 1.4.2 พนักงานมีเวลาและความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- 1.4.3 กระบวนการคัดแยกเอกสาร การจัดเรียงและการค้นหาเอกสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 2

บทบาทเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

โครงการสหกิจศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการคัดแยกเอกสารลูกค้ามีแนวคิดและ
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการปรับปรุงดิน (Lean) และการลดความสูญเปล่า (Wastes)

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับดิน

2.1.2 ประโยชน์ของการทำดิน

2.1.3 วิธีการทำลีน (Lean)

2.2 เทคนิคการคิดวิธีการปรับปรุงแบบ ECRS

2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับลีน (Lean Thinking)

แนวคิดแบบลีน (Lean Thinking) คือ แนวทางที่จะขจัดความสิ้นเปลืองและสูญเปล่า (Wastes) ของทุกกิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่ไม่ได้ก่อให้เกิดมูลค่า โดยการทำให้ต้นทุนต่ำลง และจัดเรียงทุกๆ กิจกรรมที่สร้างคุณค่า (Value) ให้กับผลิตภัณฑ์ ให้มีประสิทธิภาพด้วยต้นทุนที่น้อยที่สุด เพื่อสร้างมูลค่าให้กับลูกค้าโดยการใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด ซึ่งแนวคิดนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทั้งภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมโดยแนวคิดแบบลีนที่มีรากฐานมาจากระบบการผลิตแบบโตโยต้า ภายใต้นโยบายการไหลเวียนของสินค้า ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นการผลิตเฉพาะสิ่งที่จำเป็น ในปริมาณที่จำเป็น และในเวลาที่เป็นเท่านั้น เพื่อขจัดความสูญเปล่าออกไป เปล่าออกไป



รูปที่ 2.1

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับลีน และความสูญเปล่าทั้ง 7 ประการ

เกียรติ โฆมานะ. (2550) ได้ให้ความหมายของลีนไว้ว่า ลีน (Lean) เป็น holistic & sustainable approach ที่ใช้ทุกสิ่งทุกอย่างน้อยลง แต่ให้ได้ผลงานมากกว่า ผลงานที่ใกล้เคียงความต้องการของลูกค้ามากที่สุดสิ่งที่ลดน้อยลง คือ ความสูญเปล่า (Waste), วงรอบเวลา, ผู้ส่งมอบ, การใช้แรงคน เครื่องมือ เวลา และพื้นที่ปฏิบัติงาน (Lean Thinking) คือการเปลี่ยนจากความสูญเปล่า (waste) ไปสู่ คุณค่า (value) ในมุมมองของผู้รับผลงาน ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไม่รู้จบ ลีน (Lean) ไม่ใช่เรื่องของการทำงานให้หนักขึ้นหรือเร็วขึ้น แต่เป็นการค้นหาความสูญเปล่า และเปลี่ยนให้เป็นคุณค่าที่ผู้รับผลงานของเราต้องการ ไม่ใช่ชุดเครื่องมือสำเร็จรูป แต่เป็นการผสมผสานอย่างลงตัวระหว่างแนวคิด กิจกรรม และวิธีการที่จะช่วยผลักดันให้วัฒนธรรมขององค์กรเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม ผ่านการพัฒนาจิตสำนึกที่ดีและแนวคิดที่ถูกต้องในการทำงานแก่พนักงานทุกระดับ ดังนั้น ลีน (Lean) จึงหมายถึง แนวคิดในการบริหารจัดการการผลิต หรือองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยปราศจากความสูญเปล่า (Waste) ในทุกๆ กระบวนการไม่ว่าจะเป็นกระบวนการทางโลจิสติกส์ หรือกระบวนการในสายการผลิต ไปจนถึงตอบสนองความต้องการของตลาดไปถึงลูกค้าแบบทันที โดยเน้นสร้างประสิทธิผลสูงสุด และลดการสูญเสียในวงจรการผลิตที่มุ่งเน้นในเรื่องการไหล (Flow) ของงานเป็นหลัก



รูปที่ 2.2

Marry Poppendieck. (2002) ได้อธิบาย ความสูญเสียเปล่าทั้ง 7 ประการ (wastes) ไว้ดังนี้

1. ความสูญเสียเนื่องจากการผลิตมากเกินไป (Overproduction)

การผลิตสินค้าปริมาณมากเกินไปความต้องการการใช้งานในขณะนั้นหรือผลิตไว้ล่วงหน้าเป็นเวลานานมาจากแนวความคิดเดิมที่ว่าแต่ละขั้นตอนจะต้องผลิตงานออกมาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อให้เกิดต้นทุนต่อหน่วยต่ำสุดในแต่ละครั้งโดยไม่ได้คำนึงถึงว่าจะทำให้มีงานระหว่างทำ (Wip) ในกระบวนการเป็นจำนวนมากและทำให้กระบวนการผลิตขาดความยืดหยุ่น

2. ความสูญเสียเนื่องจากการเก็บวัสดุคงคลัง (Inventory)

การซื้อวัสดุคราวละมากๆ เพื่อเป็นประกันว่าจะมีวัสดุสำหรับผลิตตลอดเวลาหรือเพื่อให้ได้ส่วนลดจากการสั่งซื้อจะส่งผลให้วัสดุที่อยู่ในคลังมีปริมาณมากเกินไปความต้องการใช้งานอยู่เสมอ เป็นภาระในการดูแลและการจัดการ

3. ความสูญเสียเนื่องจากการขนส่ง (Transpiration)

การขนส่งเป็นกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่วัสดุ ดังนั้นจึงต้องควบคุมและลดระยะทางในการขนส่งลงให้เหลือเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

4. ความสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหว (Motion)

ท่าทางการทำงานที่ไม่เหมาะสมเช่นต้องเอื้อมหยิบของที่อยู่ไกลก้มตัวก้มของหนักที่วางอยู่บนพื้น ฯลฯ ทำให้เกิดความล้าต่อร่างกายและทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานอีกด้วย

5. ความสูญเสียเนื่องจากระบวนการผลิต (Processing)

เกิดจากระบวนการผลิตที่มีการทำงานซ้ำๆ กันในหลายขั้นตอนซึ่งไม่มีความจำเป็น เพราะงานเหล่านั้นไม่ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มกับผลิตภัณฑ์ รวมทั้งงานในกระบวนการผลิตที่ไม่ช่วยให้ตัวผลิตภัณฑ์เกิดความเที่ยงตรงเพิ่มขึ้นหรือคุณภาพดีขึ้นเช่นกระบวนการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ไม่ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มกับผลิตภัณฑ์ ดังนั้นกระบวนการนี้ควรรวมอยู่ในกระบวนการผลิตให้พนักงานหน้างานเป็นผู้ตรวจสอบไปพร้อมกับการทำงาน หรือขณะคอยเครื่องจักรทำงาน

6. ความสูญเสียเนื่องจากการรอคอย (Delay)

การรอคอยเกิดจากการที่เครื่องจักร หรือพนักงานหยุดการทำงานเพราะต้องรอคอยบางปัจจัยที่จำเป็นต่อการผลิตเช่นการรอวัตถุดิบการรอคอยเนื่องจากเครื่องจักรขัดข้องการรอคอยเนื่องจากกระบวนการผลิตไม่สมดุลการรอคอยเนื่องจากการเปลี่ยนรุ่นการผลิต เป็นต้น

7. ความสูญเสียเนื่องจากการผลิตของเสีย (Defect)

เมื่อของเสียถูกผลิตออกมาของเสียเหล่านั้นอาจถูกนำไปแก้ไขใหม่ให้ได้คุณสมบัติตามที่ลูกค้าต้องการ หรือถูกนำไปกำจัดทิ้ง ดังนั้นจึงทำให้มีการสูญเสียเนื่องจากการผลิตของเสียขึ้น

2.1.2 ประโยชน์จากการนำ Lean มาใช้ในงาน

1. Seamless Management การประสานงาน การทำงานเป็นทีม การบูรณาการ
2. Reducing 7 Wastes ลดความสูญเสียเปล่าที่เกิดขึ้นในการทำงาน
3. Enhance Good Workspace เสริมสร้างบรรยากาศในสถานที่ปฏิบัติงาน ที่ทำงานน่าอยู่ ทำงานอย่างเป็นสุข
4. Developing Knowledge Skill & Attitude (Mind) บุคลากรได้รับความรู้ พัฒนาทักษะฝีมือ ทักษะคิด และจิตใจ

มารวย ส่งทานินทร์. (2557) ได้กล่าวถึง ความพิเศษของลีน (Lean) ไว้ดังนี้

1. Lean is proven หลักการและเทคนิคของ Lean ได้รับการนำไปใช้และประสบความสำเร็จในองค์กรทุกภาคส่วน ทุกประเภท ทุกขนาด นับเป็นพันๆแห่ง
2. Lean makes sense ในยุคสมัยแห่งความซับซ้อน Lean ใช้ความเรียบง่ายในการตอบสนองต่อความท้าทายต่างๆทุกประเภท ทุกสถานการณ์
3. Lean is accessible ทุกคนสามารถเข้าถึงได้หากมีความมุ่งมั่น ไม่ยาก ไม่แยกส่วน ไม่แพง
4. Lean is inclusive แนวคิด Lean เปิดรับการใช้เครื่องมือและเทคนิคการแก้ปัญหาต่างๆ โดยไม่จำกัด เป็นสิ่งที่เสริมกันกับ TQM, Six Sigma, BPM ซึ่งสามารถนำมาใช้ร่วมกันได้
5. Lean is for everyone ทุกคนสามารถเรียนรู้และนำไปใช้ได้ไม่ยาก

2.1.3 ขั้นตอนการทำลีน (Lean)

พรเทพ เหลือทรัพย์สุข (2557) ได้อธิบายขั้นตอนการทำลีนไว้ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมาย
2. เลือกรงานสำคัญ
3. วิเคราะห์กระบวนการทำงานหลัก
4. ประเมินปัญหา
5. เลือกระบบย่อย(ปัญหา)
6. จัดทำ Flow Process และวิเคราะห์ Wastes
7. กำจัด Wastes ปรับปรุง Process
8. ประเมินผล

องค์ประกอบสำคัญของการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ Fact and Data, Ethic

1. เริ่มต้นจากคนหรือพนักงานทั่วทั้งองค์กร โดยเฉพาะพนักงานในระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างานสร้างความเข้าใจ ทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ถูกต้อง
2. ขั้นตอนการเริ่มวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน
3. ขั้นตอนการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ
4. ขั้นตอนการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุง
5. ขั้นตอนการใช้เครื่องมือต่างๆ เข้ามาช่วยปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

กิจกรรมต่างๆในการผลิตแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. กิจกรรมเพิ่มคุณค่า(Value-Added Activities หรือ VA) คือกิจกรรมใดๆก็ตามที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปร่างของวัตถุดิบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
2. กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า(Non-Value Added Activities หรือ NVA) คือกิจกรรมใดๆที่ใช้ทรัพยากร เช่น เครื่องจักร เวลา พนักงาน แต่ไม่ได้มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ซึ่งบางครั้งจะเรียกกิจกรรมเหล่านี้ว่า “ความสูญเปล่า” เราสามารถแบ่งกิจกรรมที่สูญเปล่าได้เป็น 2 ประเภทดังนี้
 - กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า แต่จำเป็นต้องทำ กิจกรรมเหล่านี้ไม่สามารถกำจัดทิ้งได้ทันทีแต่ต้องลดให้เหลือเท่าที่จำเป็น
 - กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าและไม่มีความจำเป็นต้องทำ เป็นกิจกรรมที่สามารถกำจัดทิ้งได้ทันที

2.2 เทคนิคการคิดวิธีการปรับปรุงแบบ ECRS

ความสูญเปล่า หรือ MUDA หรือ WASTE ล้วนแต่มีความหมายเดียวกัน หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นแต่ไม่ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้า ซึ่งความสูญเปล่านั้นมีอยู่ 7 ประการด้วยกันคือ 1. การผลิตมากเกินไป (Overproduction) 2. การรอคอย (Waiting) 3. การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น (Transporting) 4. การทำงานที่ไม่เกิดประโยชน์ (Inappropriate Processing) 5. การเก็บสินค้าที่มากเกินไป (Unnecessary Inventory) 6. การเคลื่อนที่/เคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น (Unnecessary Motions) และ 7. ของเสีย (Defect) ความสูญเปล่าทั้ง 7 ประการนี้เป็นสิ่งที่ไม่มีความจำเป็นและไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์แก่บริษัท ดังนั้นทุกบริษัทควรจะทำการลดความสูญเปล่าเหล่านี้ลง การลดความสูญเปล่านั้นนอกจากจะเป็นการปรับปรุงการผลิตและสามารถเพิ่มผลผลิตแล้ว ยังเป็นการลดต้นทุนที่เกิดในบริษัทอีกด้วย

หลักการ ECRS เป็นหลักการที่ประกอบด้วย การกำจัด (Eliminate) การรวมกัน (Combine) การจัดใหม่ (Rearrange) และ การทำให้ง่าย (Simplify) ซึ่งเป็นหลักการง่ายๆ ที่สามารถใช้ในการเริ่มต้นลดความสูญเปล่าหรือ MUDA ลงได้เป็นอย่างดีในองค์กรธุรกิจทั่วไปจะสามารถแบ่งรูปแบบของกระบวนการหน่วยงานออกเป็นส่วนใหญ่ๆ คือ ส่วนของงานโรงงาน ซึ่งส่วนนี้สามารถก่อให้เกิดความสูญเปล่าได้ ซึ่งอธิบายเป็นตัวอย่างได้ดังนี้คือส่วนของงานโรงงาน คือส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการผลิตสินค้าของบริษัท การลดความสูญเปล่าในการผลิตเป็นสิ่งจำเป็นและควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นจะหมายถึงต้นทุนของสินค้าที่เพิ่มสูงขึ้น หากสามารถลดความสูญเปล่าลงได้ก็จะส่งผลให้ประหยัดต้นทุนการผลิตลงด้วย ผลที่ตามมาก็คือมีความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งสูงขึ้น โดยแนวทางการลด MUDA ลงสามารถทำได้โดยใช้หลักการ ECRS ดังนี้

- การกำจัด (Eliminate) หมายถึง การพิจารณาการทำงานปัจจุบันและทำการกำจัดความสูญเปล่าทั้ง 7 ที่พบในการผลิตออกไป คือการผลิตมากเกินไป การรอคอย การเคลื่อนที่/เคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น การทำงานที่ไม่เกิดประโยชน์ การเก็บสินค้าที่มากเกินไป การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น และของเสีย
- การรวมกัน (Combine) สามารถลดการทำงานที่ไม่จำเป็นลงได้ โดยการพิจารณาว่าสามารถรวมขั้นตอนการทำงานให้ลดลงได้หรือไม่ เช่น จากเดิมเคยทำ 5 ขั้นตอนก็รวมบางขั้นตอนเข้าด้วยกัน ทำให้ขั้นตอนที่ต้องทำลดลงจากเดิม การผลิตก็จะสามารถทำได้เร็วขึ้นและลดการเคลื่อนที่ระหว่างขั้นตอนลงอีกด้วย เพราะถ้ามีการรวมขั้นตอนกัน การเคลื่อนที่ระหว่างขั้นตอนก็ลดลง
- การจัดใหม่ (Rearrange) คือ การจัดขั้นตอนการผลิตใหม่เพื่อให้เกิดการเคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็น หรือการรอคอย เช่นในกระบวนการผลิต หากทำการสลับขั้นตอนที่ 2 กับ 3 โดยทำขั้นตอนที่ 3 ก่อน 2 จะทำให้ระยะทางการเคลื่อนที่ลดลง เป็นต้น

– การทำให้ง่าย (Simplify) หมายถึง การปรับปรุงการทำงานให้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยอาจจะ ออกแบบจิ๊ก (jig) หรือ fixture เข้าช่วยในการทำงานเพื่อให้การทำงานสะดวกและแม่นยำมากขึ้น ซึ่งสามารถลดของเสียลงได้ จึงเป็นการลดการเคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็นและลดการทำงานที่ไม่จำเป็น



บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและสถานประกอบการ

ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาบางแค

ที่ตั้ง เลขที่ 1 ซ.เพชรเกษม 41 ถนนเพชรเกษม แขวงบางแค เขตบางแค กรุงเทพฯ 10160

โทรศัพท์ 02 413 4935

โทรสาร 02 413 4443

เว็บไซต์ <http://www.tot.co.th>



รูปที่ 3.1 ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาบางแค

ประวัติความเป็นมาของบริษัท

2497: เริ่มก่อตั้ง วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2497

2533: ให้บริการหลากหลายรูปแบบ

-เปิดให้บริการโทรศัพท์ติดตามตัว (PAGING) โฟนลิงค์ และเพจโฟน

-เปิดให้บริการสื่อสารข้อมูลระบบดาต้าเน็ต (DATANET)

-ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะชนิดใช้เหรียญสำหรับให้บริการโทรศัพท์ภายในท้องถิ่น ทางไกล

ต่างจังหวัด รวมทั้งทางไกลไปประเทศมาเลเซีย

2545: แปลงสภาพเป็นบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน

2548: เปลี่ยนชื่อเป็น TOT จำกัด (มหาชน)

2551: ได้รับรางวัล Trusted Brands Award Ceremony พ.ศ.2551

2552: ให้บริการ 3G อย่างเป็นทางการรายแรก

2555: บริหารสู่ความเป็นเลิศ ก.พ.55 ได้รับ รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC) ประจำปี 2554 ในการประกาศผลรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) จากสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

2556: ส่งต่อความรู้สู่ประชาชน

-มิ.ย. 56 เปิดให้บริการกวดวิชาออนไลน์ภายใต้บริการ Knowledge plus Powered by TOT บริการคลังความรู้ที่สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองแบบออนไลน์ e-Learning และ Digital Content

-ต.ค. 56 จัดตั้งบริษัท ทีโอที เอทซ์ซอร์สซิงเซอร์วิซ จำกัด (TOT OS) รับจ้างเหมาบริการจาก ทีโอที เพิ่มประสิทธิภาพให้บริการ

วิสัยทัศน์ของบริษัท (Corporate Vision)

TOT ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและดิจิทัลชั้นนำของประเทศ

พันธกิจของบริษัท (Corporate Mission)

1. สร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อยกระดับการให้บริการแก่ลูกค้า : TOT มุ่งมั่นพัฒนาระบบโทรคมนาคม ค้นหาทางเลือกและความเป็นไปได้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีที่ดีกว่าให้แก่ผู้ใช้

2. ให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของคนไทย : วางระบบ ควบคุมมาตรฐาน และประกอบกิจการอย่างมีจิตสำนึกเพื่อประชาชน

3. เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมไทยสู่ยุคดิจิทัล : เราเป็นผู้วางรากฐานและเป็นผู้นำด้านระบบดิจิทัลเพื่อประโยชน์ทั้งภาคองค์กรและประชาชน

ค่านิยมขององค์กร

I : Innovation	สร้างสรรค์นวัตกรรม
O : Operation Excellent	ทำงานมุ่งความเป็นเลิศ
T : Transparency & Integrity	ซื่อสัตย์ โปร่งใส

3.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์ การให้บริการหลักขององค์กร

บมจ.ทีโอที นับเป็นองค์กรที่วางรากฐานระบบสื่อสารโทรคมนาคมไทยมาเป็นระยะเวลากว่า 60 ปี ด้วยประสบการณ์อันยาวนาน ทีโอที พร้อมให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมแบบครบวงจร ตอบสนองความต้องการครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

รายละเอียดผลิตภัณฑ์และบริการ

1. อินเทอร์เน็ต / ไฟเบอร์ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แบบ ADSL

บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ใช้เทคโนโลยี ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) ผ่านสายโทรศัพท์เส้นเดิมสามารถรับ-ส่ง ข้อมูลสูงสุดด้วยอัตราความเร็วการรับ ข้อมูล(Download) สูงสุดที่ 20 Mbps และ อัตราการส่งข้อมูล (Upload) สูงสุดที่ 2 Mbps เป็นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบ ตลอดเวลา (Always On)



รูปที่ 3.2 อินเทอร์เน็ตบ้าน / ไฟเบอร์

2. โทรศัพท์ประจำที่ Fixed Line โครงข่ายโทรศัพท์ประจำที่ ที่ครอบคลุมทั่วไทยแม้อยู่ไกลกัน

บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐาน ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศและมีบริการเสริมต่าง ๆ มากมาย ทีโอที มีการปรับปรุงและรักษาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจโทรศัพท์ประจำที่ตลอดไป



รูปที่ 3.3 โทรศัพท์บ้าน

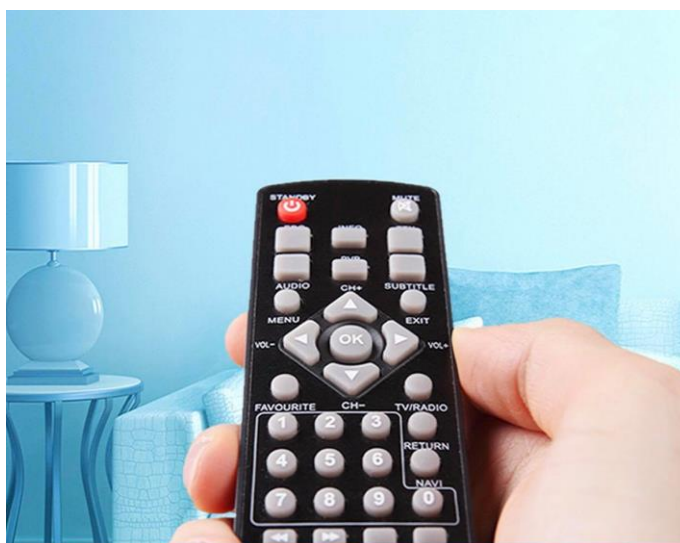
3. มือถือ TOT Mobile เทียบที่ไหนก็สบายใจ ชีวิตออนไลน์ไม่มีสะดุด



รูปที่ 3.4 อินเทอร์เน็ตมือถือ

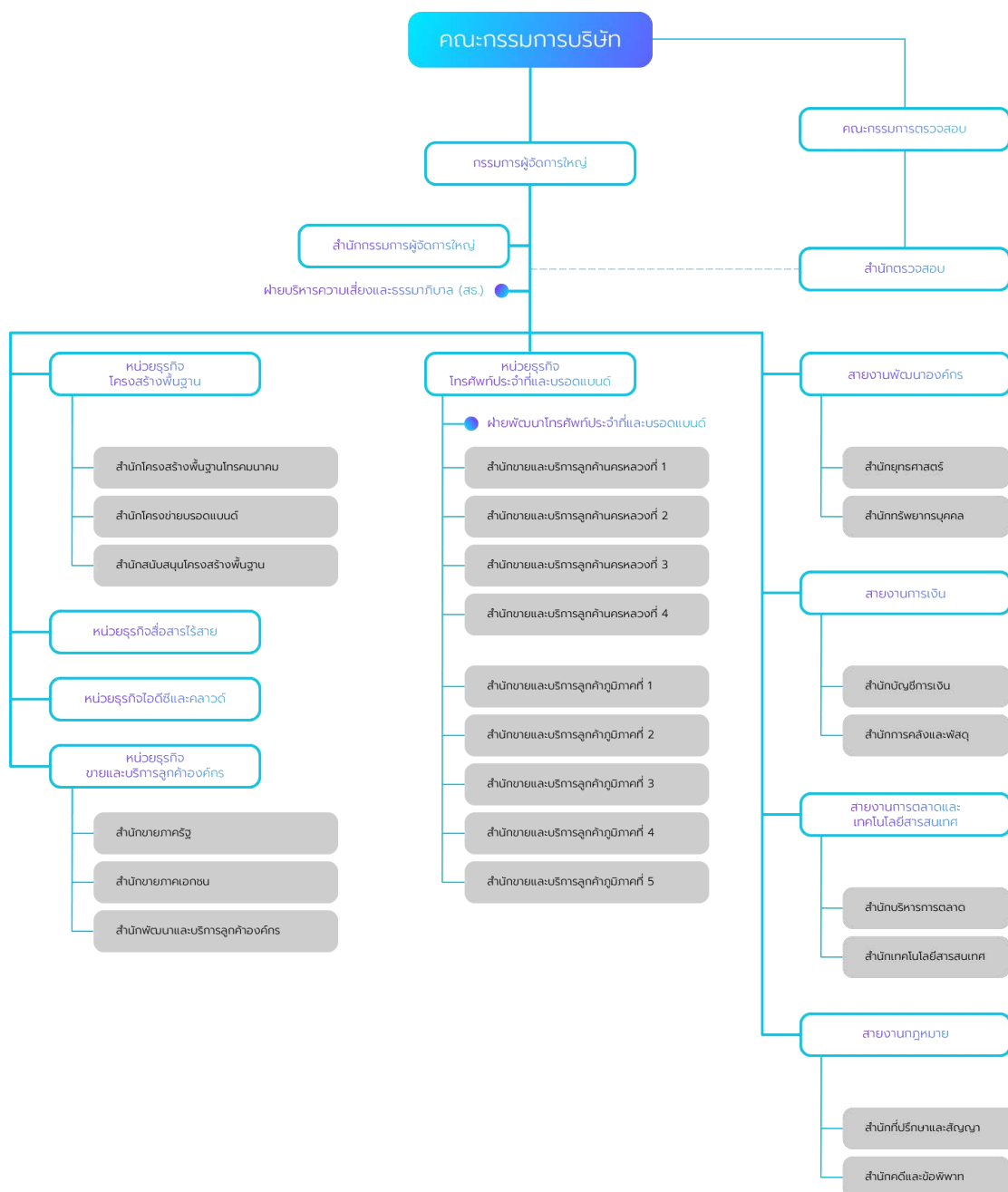
4. กล่องรับสัญญาณทีวี TOT IPTV ปฏิบัติการดูทีวีรูปแบบใหม่ ให้คุณได้ชมรายการที่ชื่นชอบได้ ทุกที่ ทุกเวลา

บริการรับชมทีวีผ่านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของทีโอที โดยไม่จำเป็นต้องติดตั้ง ด้วยประสิทธิภาพอุปกรณ์ TOT iptv Set Top Box กล่องรับสัญญาณทีวี ที่จะเป็นทีวีธรรมดาให้กลายเป็น สมาร์ททีวี หรือมินิพีซี แค่นี้ เพียงให้ร่วมกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงตั้งแต่ 6MB ขึ้นไป คุณก็สามารถรับชมสุดยอดรายการชั้นนำกว่า 140 ช่อง ให้คุณได้เต็มอรรถรสต้องบอกต่อ



รูปที่ 3.5 กล่องรับสัญญาณทีวี TOT IPTV

3.3 รูปแบบองค์กร



รูปที่ 3.6 รูปแบบโครงสร้างองค์กร

3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

นักศึกษาปฏิบัติงานในตำแหน่งงานเอกสาร ฝ่ายธุรการ ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายดังต่อไปนี้

- เช็คว่าลูกค้ายังใช้บริการอยู่หรือไม่
- เช็คว่าลูกค้ายังมีหนี้ค้างชำระอยู่หรือไม่

3.5 ชื่อตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

คุณณัฐฉิณี แซ่มสนิท ตำแหน่งผู้จัดการ เบอร์โทร 02 413 4835

3.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาได้ใช้เวลาในการปฏิบัติงานนับตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2561 เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

- 1.กำหนดโครงเรื่องหลังจากได้ปฏิบัติงานมาระยะหนึ่งในงานเอกสาร ซึ่งเป็นผู้จัดเรียงเอกสาร
- 2.รวบรวมข้อมูลการจัดเรียงเอกสารที่มีปัญหา
- 3.หาวิธีแก้ไขปัญหามาปรึกษาและรับคำแนะนำในการเขียนโครงงานจากอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานที่ปรึกษา
- 4.ดำเนินการแก้ไขปัญหาคำเนิงานจัดทำเอกสารตามรูปแบบของโครงงาน
- 5.สรุปผลโครงงานติดตามผลงานและข้อเสนอแนะของรูปแบบโครงงาน

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	2561			
	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม
1.กำหนดโครงเรื่อง	←→			
2.เก็บรวบรวมข้อมูล		←→		
3.ค้นหาวิธีแก้ปัญหามาปรึกษา			←→	
4.ดำเนินการแก้ไขปัญหาคำเนิงานจัดทำเอกสาร			←→	
5.สรุปผลโครงงาน				←→

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

- ปากกา, ดินสอ, สมุดบันทึก
- เชือก, กรรไกร, หนัวยาง

บทที่ 4

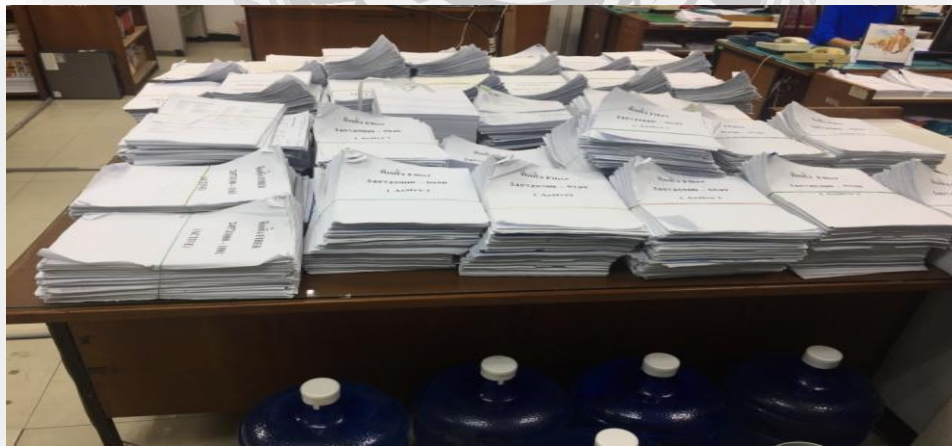
ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

โครงการสหกิจศึกษาในเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการคัดแยกเอกสารลูกค้าของบริษัท ที่ โอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งปัญหาคือ เอกสารมีจำนวนมาก ปะปนกันอยู่และยังไม่ได้แยกว่าลูกค้าใช้บริการ (Active) หรือยกเลิกใช้บริการ (Inactive) พร้อมทั้งตรวจสอบหนี้ค้างชำระ คณะผู้จัดทำจึงได้นำหลักการ Lean เข้ามาประยุกต์ในการแก้ปัญหาด้วยวิธีการลดความสูญเสียจากการเคลื่อนไหว (Motion) การลดเวลาในการทำงานโดยไม่จำเป็น และเทคนิคการทำงานให้ง่าย (Simplify) โดยมีผลปฏิบัติงาน ตามโครงการ ดังนี้

4.1 ปัญหาที่ 1 การคัดแยกเอกสาร

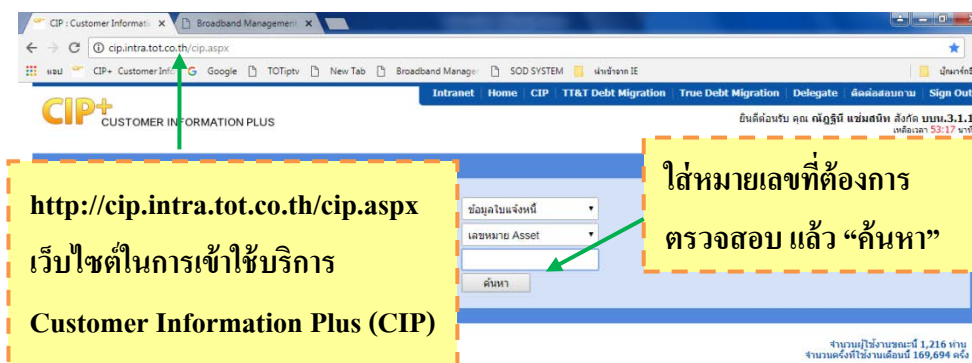
รายละเอียดของปัญหา: เอกสารที่นำมาคัดแยกมาจากห้องที่จัดเก็บเอกสารข้อมูลของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยใบประวัติลูกค้า Customer Information Plus (CIP) การติดตั้ง Fiber ซึ่งการคัดแยกมีความยุ่งยาก และซับซ้อน เพราะเอกสารมีจำนวนมาก และเลขหมายรวมกัน โดยขั้นตอนการคัดแยกมีดังนี้

4.1.1 เอกสารที่รับมาจากห้องจัดเก็บเอกสารแล้วทำการคัดแยกเอกสารเริ่มจากคัดแยกเอกสารลูกค้าที่ใช้บริการ ลูกค้าที่ยกเลิกใช้บริการ และลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระ

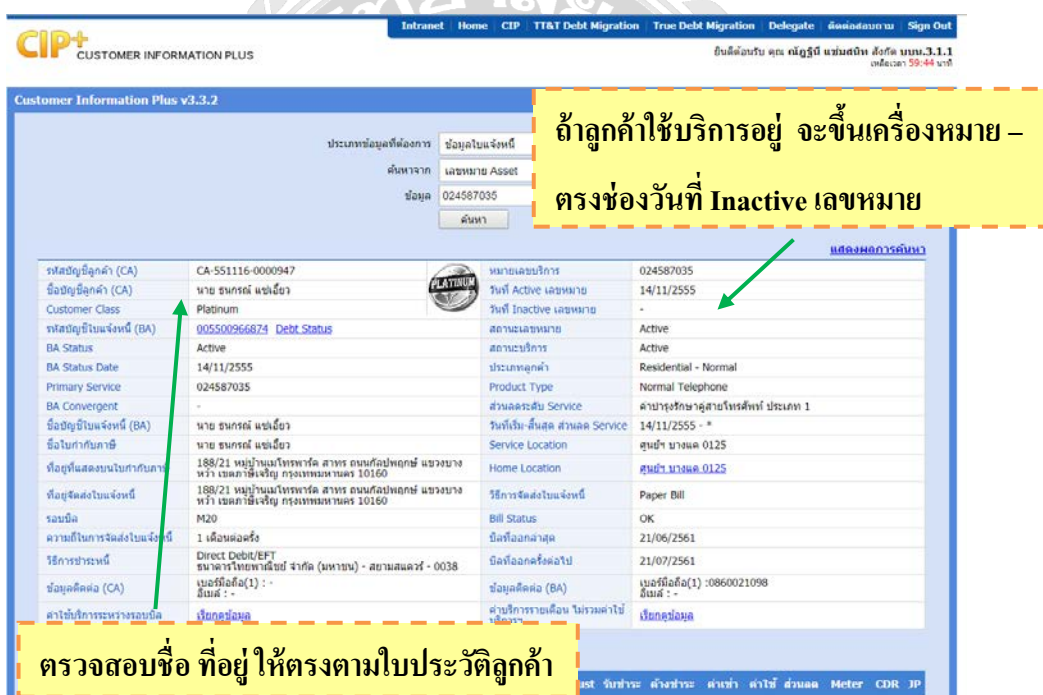


รูปที่ 4.1 ใบประวัติลูกค้า Customer Information Plus (CIP)

4.1.2 นำเลขหมายของลูกค้าในประวัติลูกค้ามาตรวจสอบว่า ใช้บริการ (Active) หรือยกเลิกใช้บริการ (Inactive) พร้อมทั้งตรวจสอบหนี้ค้างชำระ ตรวจสอบเสร็จแล้วนำมาคัดแยกตามประเภทและรอจัดเก็บเข้ากอง โดยใช้วิธี ดังนี้



รูปที่ 4.2 โปรแกรมที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสาร Customer Information Plus (CIP)



รูปที่ 4.3 การตรวจสอบเอกสารที่ลูกค้ายังใช้บริการอยู่ (Active)

CIP+ CUSTOMER INFORMATION PLUS

Intranet Home CIP TT&T Debt Migration True Debt Migration Delegate ติดต่อสอบถาม Sign Out

ยินดีด้วยครับ คุณ อดิรุทธิ์ แซ่มสัณห์ สังกัด บบพ.3.1.1. เมื่อวันที่ 5/8/11 เวลา 11:11

Customer Information Plus v3.3.2

ประเภทข้อมูลที่ต้องการ: ข้อมูลใบแจ้งหนี้

ค้นหาจาก: เลขหมาย Asset

ข้อมูล: 024587033

ค้นหา

ถ้าลูกค้ายกเลิกใช้บริการ จะขึ้น Inactive ตรงช่องวันที่ Inactive เลขหมาย

รหัสบัญชีลูกค้า (CA)	1-MSR4W6	หมายเลขบริการ	024587033
มีสัญญาผูกมัด (CA)	น.ส. แพรไพรัตน์ บุตรวงศ์	วันที่ Active เลขหมาย	08/11/2553
Customer Class	Platinum	วันที่ Inactive เลขหมาย	20/03/2558
รหัสบัญชีใบแจ้งหนี้ (BA)	000621672181 Debit Status	สถานะเลขหมาย	Inactive
BA Status	WriteOff	สถานะบริการ	Disconnected
BA Status Date	29/10/2558	ประเภทลูกค้า	Residential - Normal
Primary Service	024587033	Product Type	-
BA Convergent	-	ส่วนละระับ Service	-
มีสัญญาใบแจ้งหนี้ (BA)	น.ส. แพรไพรัตน์ บุตรวงศ์	วันที่เริ่ม-สิ้นสุด ส่วนละ Service	-
ชื่อใบกำกับภาษี	น.ส. แพรไพรัตน์ บุตรวงศ์	Service Location	ศูนย์ฯ บางแค 0125
ที่อยู่ที่ใช้แสดงบนใบกำกับภาษี	192/55 เมโทรพาร์ค เฟส 3 ตึก C อ.กิตติพกรณ์ บางนา	Home Location	ศูนย์ฯ บางแค 0125
ที่อยู่จัดส่งใบแจ้งหนี้	192/55 เมโทรพาร์ค เฟส 3 ตึก C อ.กิตติพกรณ์ บางนา	วิธีการจัดส่งใบแจ้งหนี้	No Bill
รณบัตร	M20	Bill Status	-
ความถี่ในการจัดส่งใบแจ้งหนี้	1 เดือนต่อครั้ง	วันที่ออก	-
วิธีการชำระหนี้	Cash	วันที่ออกล่าสุด	-
		ข้อมูลติดต่อ	-
		คำขอการเลื่อน บัตรมาใช้บริการ	-

ไม่มีหนี้

ตรวจสอบชื่อ ที่อยู่ให้ตรงตามใบประวัติลูกค้า

การเช็คหนี้ค้าง ถ้าไม่มีหนี้ค้างจะขึ้นว่า “ไม่มีหนี้”

รูปที่ 4.4 การตรวจสอบเอกสารที่ลูกค้ายกเลิกใช้บริการ (Inactive) แบบไม่มีหนี้ค้างชำระ

ค้นหาจาก: เลขหมาย Asset

ข้อมูล: 024588439

ค้นหา

แสดงผลการค้นหา

รหัสบัญชีลูกค้า (CA)	1-7H42GC	หมายเลขบริการ	024588439
มีสัญญาผูกมัด (CA)	นาย อาดิศ เพชรรัตน์	วันที่ Active เลขหมาย	17/03/2551
Customer Class	Platinum	วันที่ Inactive เลขหมาย	23/04/2561
รหัสบัญชีใบแจ้งหนี้ (BA)	000610873780 Debit Status	สถานะเลขหมาย	Inactive
BA Status	Active	สถานะบริการ	Disconnected
BA Status Date	17/03/2551	ประเภทลูกค้า	Residential - Normal
Primary Service	024588439	Product Type	-
BA Convergent	-	ส่วนละระับ Service	-
มีสัญญาใบแจ้งหนี้ (BA)	นาย อาดิศ เพชรรัตน์	วันที่เริ่ม-สิ้นสุด ส่วนละ Service	-
ชื่อใบกำกับภาษี	นาย อาดิศ เพชรรัตน์	Service Location	ศูนย์ฯ บางแค 0125
ที่อยู่ที่ใช้แสดงบนใบกำกับภาษี	146/53 เมโทรพาร์ค อ.กิตติพกรณ์ บางนา	Home Location	ศูนย์ฯ บางแค 0125
ที่อยู่จัดส่งใบแจ้งหนี้	146/53 ถนนกิตติพกรณ์ บางนา	วิธีการจัดส่งใบแจ้งหนี้	Paper Bill
รณบัตร	M20	Bill Status	OK
ความถี่ในการจัดส่งใบแจ้งหนี้	1 เดือนต่อครั้ง	วันที่ออก	21/05/2561
วิธีการชำระหนี้	Cash	วันที่ออกครั้งสุดท้าย	21/07/2561
ข้อมูลติดต่อ (CA)	ไม่มี		
คำขอการเลื่อน บัตรมาใช้บริการ	ไม่มี		

การเช็คหนี้ค้าง ถ้ามีหนี้ค้างจะขึ้นว่า “จะขึ้นยอดที่ค้างชำระ”

Invoice List-

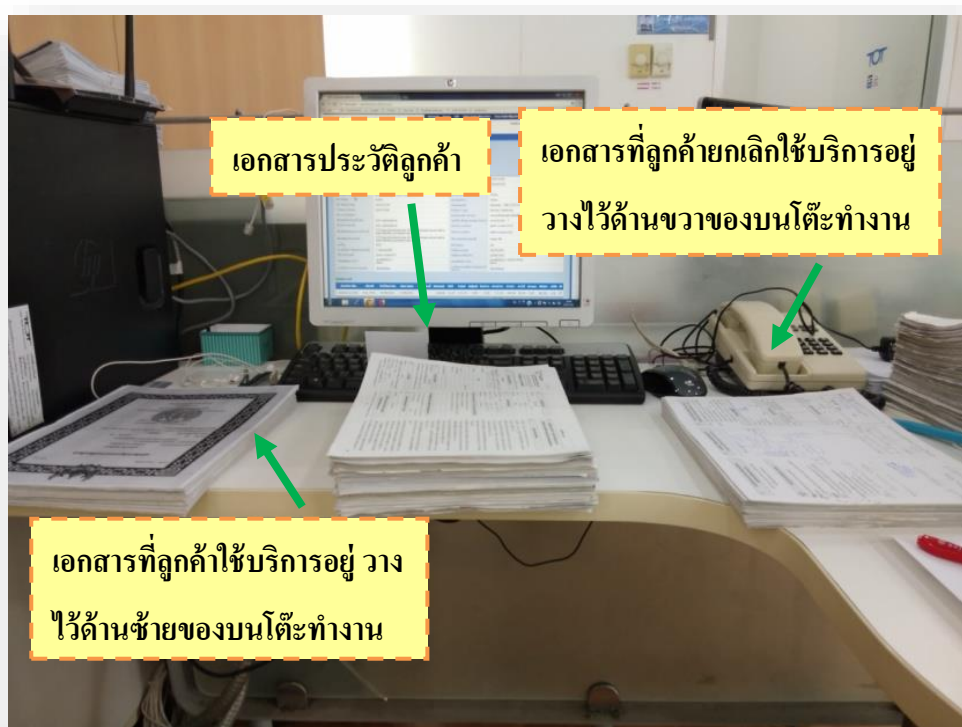
Invoice No.	เดือนปี	วันที่จัดทำบิล	Due Date	วันที่ตัดหนี้	Amount	VAT	Total	Adjust	รับชำระ	ชำระ	ค่าเช่า	ค่าใช้	ส่วนลด	Meter	CDR	JP	
0000624714062	ธ.ค. 2560	28/10/2560	22/11/2560		100.00	7.00	107.00	0.00	13.42		93.58	100.00	0.00	0.00	METER	CDR	
0000627853428	พ.ย. 2560	27/11/2560	22/12/2560		100.00	7.00	107.00	0.00	0.00		107.00	100.00	0.00	0.00	METER	CDR	
0000630952034	ธ.ค. 2560	27/12/2560	22/01/2561		100.00	7.00	107.00	0.00	0.00		107.00	100.00	0.00	0.00	METER	CDR	
0000635685898	ม.ค. 2561	27/01/2561	22/02/2561		100.00	7.00	107.00	0.00	0.00		107.00	100.00	0.00	0.00	METER	CDR	
0000639632633	ก.พ. 2561	27/02/2561	22/03/2561		38.71	2.71	41.42	0.00	0.00		41.42	38.71	0.00	0.00	METER	CDR	
รวมค้างชำระ :	5										456.00						

รวมค้างชำระ : 5 456.00

รูปที่ 4.5 การตรวจสอบเอกสารที่ลูกค้ายกเลิกใช้บริการ (Inactive) แบบมีหนี้ค้างชำระ

แนวทางแก้ไขปัญห (หลังจากการประยุกต์ใช้ Lean)

โดยใช้หลักของ Lean คือ การลดการสูญเสียจากการเคลื่อนไหวร่างกาย การทำงานให้สะดวกและรวดเร็วด้วยการจัดโต๊ะทำงานให้สะดวกต่อการทำงาน แยกเอกสารที่ใช้บริการไว้ด้านซ้าย และเอกสารที่ยกเลิกใช้บริการไว้ด้านขวา ผลของการแก้ไขพบว่า จากเดิมที่ยังไม่มีการคัดแยกเอกสาร ทำให้การค้นหายุ่งยากและปะปนกัน หลังการคัดแยกเอกสารทำให้สะดวกต่อการค้นหา และลดการเสียเวลาในการจัดเก็บเอกสาร



รูปที่ 4.6 การจัดวางเอกสารที่สะดวกต่อการคัดแยกเอกสาร

Page 1 of 1

In 20/3/68

เลขหมาย :: 000621672181 BA :: 024587033

Account ID 000621672181 เลขหมาย 024587033

วันที่สร้าง BA 08 พ.ย. 53 Account status New

Parent acct ชื่อ บ.ส. นพพรไพฑิณิจ บุดวงษ์ Account category Residential

ชื่อ บ.ส. นพพรไพฑิณิจ บุดวงษ์ Service type บริการโทรศัพท์ประจำที่

ที่อยู่ 1 192/55 นนทบุรี 3 ต.ก. 2 ก.ก.ปทุมธานี นนทบุรี

ที่อยู่ 3 10160 จ.นนทบุรี

รหัสไปรษณีย์ 10160 Gove code

Tax ID Bill month

วิธีชำระเงิน Cash ธนาคาร

ส่วนลดระดับ Service ส่วนลดระดับ Account

วันที่เริ่ม-สิ้นสุดของ ส่วนลด Acct

วันที่ Active 08 พ.ย. 53 วันที่ Inactive

รอบบิล รายเดือน-วันที่ 20 ถูกค่าในเขตบริการของ รายเดือน

ส่วนลด PCT ไม่มี Tax Exempt 7%

01-0801-008

458

7000-7099

ใบปะหน้า

รูปที่ 4.7 ทำใบปะหน้าเพื่อให้ทราบว่าใช้บริการหรือยกเลิกใช้บริการ

http://10.0.170.33/debt/ims/anscust.asp?row_id=AAAF/qAANAAACsACE 7/11/

Page 1

เลขหมาย :: 000621672181 BA :: 024576768-69

Account ID 000621672181 เลขหมาย 024576768-69

วันที่สร้าง BA 05 พ.ย. 53 Account status New

Parent acct ชื่อ บ.ส. นพพรไพฑิณิจ บุดวงษ์ Account category Business

ชื่อ บ.ส. นพพรไพฑิณิจ บุดวงษ์ Service type บริการโทรศัพท์ประจำที่

ที่อยู่ 1 192/55 นนทบุรี 3 ต.ก. 2 ก.ก.ปทุมธานี นนทบุรี

ที่อยู่ 3 10160 จ.นนทบุรี

รหัสไปรษณีย์ 10160 Gove code

Tax ID Bill month

วิธีชำระเงิน Cash ธนาคาร

ส่วนลดระดับ Service ส่วนลดระดับ Account

วันที่เริ่ม-สิ้นสุดของ ส่วนลด Acct

วันที่ Active 05 พ.ย. 53 วันที่ Inactive

รอบบิล รายเดือน-วันที่ 20 ถูกค่าในเขตบริการของ รายเดือน

ส่วนลด PCT ไม่มี Tax Exempt 7%

100.00

16/10/2557

ใบปะหน้า

รูปที่ 4.8 ทำใบปะหน้าเพื่อให้ทราบว่ามิหนี่ค้างชำระและสะดวกต่อการจัดเก็บเข้ากองเอกสาร



รูปที่ 4.9 เมื่อทำครบเลขหมาย นำเชือกฟางมาผูกरोเก็บเข้าชั้น

4.2 ปัญหาการจัดเก็บเอกสารเข้าชั้นเอกสาร

รายละเอียดของปัญหา: เกิดความผิดพลาดเนื่องจากที่ชั้นวางเอกสารยังไม่มีแผ่นป้ายหมายเลขประจำชั้น ทำให้ไม่สามารถจัดเรียงเอกสารได้ พนักงานเกิดความสับสนเมื่อต้องค้นหาเอกสาร นอกจากนี้เอกสารกองไว้โดยไม่มีระบบในการจัดเรียง



รูปที่ 4.10 ชั้นวางเอกสาร



รูปที่ 4.11 เอกสารที่รอจัดเก็บเข้าชั้น

แนวทางแก้ไขปัญหา (หลังจากการประยุกต์ใช้ Lean)

นำหลักการของ Lean มาใช้ปรับปรุงการทำงานให้สะดวก ใช้งานได้ง่ายและมีประสิทธิภาพ โดยการพิมพ์ชื่อเลขหมาย และนำมาติดตามชั้นเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา ผลของการแก้ไขพบว่า จากเดิมการค้นหาเอกสารใช้เวลานานและสับสนว่าหมายเลขที่ต้องการค้นหาอยู่ที่ชั้นใด แต่หลังจากติดป้ายเลขหมาย ทำให้สะดวกและสามารถลดเวลาการค้นหา เอกสารจัดวางอย่างเป็นระเบียบ เรียบร้อย



รูปที่ 4.12 หลังจากได้จัดทำแผ่นป้ายติดตามชั้น

หลังการนำหลักการ Lean แก้ปัญหาแล้ว โดยภาพรวมนั้น พนักงานในแผนกธุรการมีความพึงพอใจในการปรับปรุงแก้ไขระบบจัดเก็บเอกสาร ทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น ลดการสูญเสียเวลา การค้นหาเอกสาร การจัดเก็บและค้นหามีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตามพนักงานแผนกอื่นที่มีความจำเป็นต้องมาค้นหาเอกสารยังไม่คุ้นชินกับการจัดเรียงเอกสาร ดังนั้น จึงต้องมีการสื่อสารพูดคุย ทำความเข้าใจระบบการจัดเก็บเอกสารให้พนักงานต่างแผนกทราบ ซึ่งได้รับคำชื่นชมและความพึงพอใจจากพนักงานทุกคน



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการ

5.1.1 หลังจากที่ได้มีการดำเนินงาน โดยนำหลักการ Lean การลดความสูญเสียนื่องจากการเคลื่อนไหว (Motion) มาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหานั้น สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยคณะผู้จัดทำได้เปรียบเทียบจากการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกธุรการในค้นหา ตรวจสอบ และจัดเก็บเอกสาร ซึ่งผลสรุปโครงการมีดังนี้

1. สามารถลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารที่ปะปนกันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากการแยกเอกสาร Active, Inactive และเอกสารมีหนี้ค้างชำระอย่างชัดเจน
2. มีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาเอกสารเพื่อนำมาตรวจสอบ เนื่องจากการทำใบปะหน้าที่มีหลักเลขตามเอกสารนั้นๆ
3. สามารถจัดเก็บเอกสาร ได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. แผนกต่าง ๆ เช่น แผนกธุรการ แผนกบริการ แผนกการตลาด สามารถค้นหาเอกสารเพื่อนำไปดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว
5. ลดความสูญเปล่าในการเคลื่อนไหวร่างกายที่เกิดจากการค้นหาเอกสารปะปนไม่เป็นระเบียบ

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

1. กระดาษเอกสารบางประเภทค่อนข้างที่จะเก่าและชำรุดง่ายมากจึงต้องใช้ความระมัดระวังในการจัดเรียงและคัดแยก เนื่องจากอาจเกิดความเสียหายขึ้นกับเอกสารได้
2. เอกสารที่เย็บมุมกระดาษไว้ มักแยกออกจากกัน เนื่องจากเอกสารมีความหนาจึงต้องเย็บกระดาษใหม่เสมอ
3. ตรวจสอบเอกสารแล้วชื่อไม่ตรงกัน จึงทำให้เสียเวลาตรวจสอบเลขบัตรประชาชนของลูกค้า
4. เอกสารบางประเภทอยู่ในกองเอกสารที่ไม่ถูกต้องตามหมวดเลขหมาย ทำให้ต้องใช้เวลาในการจำแนกเอกสารเพิ่มขึ้น

5.1.3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้อื่น

1. กระดาษที่ปะหน้าเอกสารควรใช้เป็นกระดาษรีไซเคิล (Recycle) เพื่อลดการใช้กระดาษใหม่โดยไม่จำเป็น
2. เมื่อตรวจสอบข้อมูลแล้วพบชื่อลูกค้าต่างกัน ให้ดูชื่อผู้ให้บริการ พ.ศ.ล่าสุดเป็นที่ตั้ง

3. หากตรวจสอบเอกสารพบลูกหนี้ที่มีลักษณะตรงกับหนี้สูญ ให้คัดแยกเป็นเอกสาร Inactive ได้ทันที

4. จัดเอกสารตามหมายเลขให้ถูกต้องเพื่อทำให้การค้นหาง่ายขึ้น

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจ

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ได้ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริงโดยได้เรียนรู้ระบบงานเอกสารต่างๆและได้พัฒนาศักยภาพตนเองมากขึ้น

2. ฝึกการมีมนุษยสัมพันธ์และความอดทนในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ในการปฏิบัติงานมีเอกสารจำนวนมากและซับซ้อนจึงต้องมีการสอบถามที่ปรึกษาและต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจเพราะเอกสารมีความสำคัญ

2. ในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งต้องมีการประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ เช่นฝ่ายติดตั้งและฝ่ายบริการเป็นต้น ดังนั้นจึงต้องศึกษาเรียนรู้ตัวสินค้าและโปรแกรมซึ่งมีจำนวนมากจึงทำให้เกิดความสับสนได้

5.2.3 ข้อเสนอแนะ

1. เอกสารลูกค้ามีความสำคัญและจำนวนมากดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงาน ควรศึกษารายละเอียดของเอกสารให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด

2. ควรศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าและโปรแกรมผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน) เพื่อเป็นการแสดงความตั้งใจและสนใจในการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

เกียรติจักร โหมมานะสิน. (2550). *LEAN* วิธีการสร้างคุณค่าสู่องค์กรที่เป็นเลิศโดยการผลิตแบบลีน. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเกชั่น.

ทีปกร แก้วเหล็ก. (2552). *กระบวนการทำงานสำนักงานแบบลีน: กรณีศึกษา*. วิทยานิพนธ์
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิศวกรรมอุตสาหการ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิพนธ์ บัวแก้ว. (2547). *รู้จักระบบการผลิตแบบลีน*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น).

พรเทพ เหลือทรัพย์สุข. (2551). *ปรับปรุงการผลิตด้วยแนวคิดแบบลีน*. กรุงเทพฯ: อี.ไอ.สแควร์

มารวย ส่งทานินทร์. (2557). *การนำแนวคิดเรื่อง Lean มาใช้ในสำนักงาน*. เข้าถึงได้จาก
<https://www.gotoknow.org/posts/579791>.





การเพิ่มประสิทธิภาพการคัดแยกเอกสารลูกค้าของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

Increase the efficiency of document separation tot public company limited

พิมลรัตน์ เจริญมาก¹, ธิดารัตน์ เลียบไข², ชามินา สิทธิประเสริฐ³

ภาควิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160

Email: tacaron@hotmail.com¹, rutpimonrut@gmail.com², thidarat.noon1603@hotmail.com³

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษารั้งนี้ 1) เพื่อลดการสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหวในการทำงาน 2) เพื่อลดระยะเวลาการทำงานและขั้นตอนการคัดแยกเอกสาร 3) เพื่อให้การคัดแยกเอกสารและการจัดเก็บเอกสารสะดวกมากขึ้น โดยปัญหาเกิดจาก เอกสารมีจำนวนมาก ปะปนกันอยู่และยังไม่ได้แยกว่าลูกค้าใช้บริการ (Active) หรือยกเลิกใช้บริการ (Inactive) คณะผู้จัดทำจึงได้นำหลักการ Lean เข้ามาประยุกต์ในการแก้ปัญหา ด้วยวิธีการลดความสูญเสียจากการเคลื่อนไหว (Motion) การลดเวลาในการทำงานโดยไม่จำเป็น และเทคนิคการทำงานให้ง่าย (Simplify) หลังการแก้ไขพบว่า การดำเนินงานนี้ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาเอกสาร การใช้งานง่ายขึ้น และเอกสารจัดเป็นระบบระเบียบ รวมทั้งมีการพัฒนาวิธีการใหม่ ที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Abstract

The objective of this study is to 1) reducing some errors while working 2) Reducing timing of screening documents 3) To be convenient to screen and collect documents and check separately between customer services (active) or customer cancellation (inactive) To solve this problem, the Lean principle should be brought into reduce errors from motions,

reduce unnecessary works and make work easier.

These will help to search documents faster and be convenient and organized in order to develop new methodology to increase efficiency at work.

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อลดการสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหวในการทำงาน
2. เพื่อลดระยะเวลาการทำงานและขั้นตอนการคัดแยกเอกสาร
3. เพื่อให้การคัดแยกเอกสารและการจัดเก็บเอกสารสะดวกมากขึ้น

ขอบเขตของโครงการ

ขอบเขตด้านเนื้อหาขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัญหาในการลดเวลาในการคัดแยกเอกสารให้มีความรวดเร็วมากขึ้น การแก้ไขปัญหาโดยการใช้นวัตกรรม Lean ห่วงข้อความสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหว (Motion) มาประยุกต์

ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะ ฝ่ายธุรการ บริษัท ทีโอที จำกัด มหาชน

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้จัดการ และพนักงานฝ่ายธุรการ

ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 – 31 สิงหาคม 2561

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้พนักงานลดการเคลื่อนไหวในการทำงานโดยไม่จำเป็น
2. พนักงานมีเวลาและความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
3. กระบวนการคัดแยกเอกสาร การจัดเรียงและการค้นหาเอกสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. กำหนดโครงเรื่องหลังจากได้ปฏิบัติงานในแผนกการธุรการ ซึ่งเป็นผู้จัดเรียงเอกสารและนำเอกสารเข้าแฟ้ม
2. รวบรวมข้อมูลการจัดเรียงเอกสารที่นำส่งให้ลูกค้าและปัญหาที่เกี่ยวกับแผนกการธุรการ
3. หาวิธีแก้ไขปัญหา ปรีกษา และรับคำแนะนำ การเขียนโครงการจากอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงาน ที่ปรึกษา
4. ดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินงานจัดทำ เอกสารตามรูปแบบของโครงการ
5. สรุปผลโครงการติดตามผลงานและข้อเสนอแนะรูปแบบโครงการ

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

หลังจากที่ได้มีการดำเนินงาน โดยนำหลักการ Lean การลดความสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหว (Motion) มาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหานั้น สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้โดยคณะผู้จัดทำได้เปรียบเทียบจากการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกธุรการในค้นหา ตรวจสอบและจัดเก็บเอกสาร

สรุปผลโครงการ

หลังจากที่ได้ดำเนินการ โดยนำหลักการลีน มาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหานั้น สามารถสรุปผล โครงการได้ดังนี้

1. สามารถลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารที่ปะปนกันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากการแยก

เอกสาร Active, Inactive และเอกสารมีหนี้ค้างชำระ อย่างชัดเจน

2. มีความสะดวกเร็วในการค้นหาเอกสารเพื่อนำมาตรวจสอบ เนื่องจากการทำใบปะหน้าที่มีหลักเลขตามเอกสารนั้นๆ

3. สามารถจัดเก็บเอกสารได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. แผนกต่าง ๆ เช่น แผนกธุรการ แผนกบริการ แผนกการตลาด สามารถค้นหาเอกสารเพื่อนำไปดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว

5. ลดความสูญเปล่าในการเคลื่อนไหวร่างกายที่เกิดจากการค้นหาเอกสารปะปนไม่เป็นระเบียบ

ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

1. กระดาษเอกสารบางประเภทค่อนข้างที่จะเก่าและชำรุดง่ายมากจึงต้องใช้ความระมัดระวังในการจัดเรียงและคัดแยก เนื่องจากอาจเกิดความเสียหายขึ้นกับเอกสารได้

2. กระดาษที่แปะก็ต้องเขียนชื่อเอกสารที่ยัง ไม่เข้าสู่บางครั้งผู้ใช้อาจเบื่อหรือไม่อยากเขียน

3. พนักงานยังเคยชินกับระบบเดิมอยู่ บางครั้ง จึงต้องใช้เวลาในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

4. เอกสารบางประเภทอยู่ในกองเอกสารที่ไม่ถูกต้องตามหมวดเลขหมาย ทำให้ต้องใช้เวลาในการจำแนกเอกสารเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้อื่น

1. กระดาษที่แปะหน้าเอกสารควรใช้กระดาษรีไซเคิล (Recycle) เพื่อลดการใช้กระดาษใหม่โดยไม่จำเป็น

2. เมื่อตรวจสอบข้อมูลแล้วพบชื่อลูกค้าต่างกันให้ดูชื่อผู้ใช้บริการ พ.ศ.ล่าสุดเป็นที่ตั้ง

3. หากตรวจสอบเอกสารพบลูกหนี้ที่มีลักษณะตรงกับหนี้สูญ ให้คัดแยกเป็นเอกสาร Inactive ได้ทันที

4.จัดเอกสารตามหมายเลขให้ถูกต้องเพื่อให้การค้นหาง่ายขึ้น

สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ได้ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริงโดยได้เรียนรู้ระบบงานเอกสารต่างๆ และได้พัฒนาศักยภาพตนเองมากขึ้น

2. ฝึกการมีมนุษยสัมพันธ์และความอดทนในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ในการปฏิบัติงานมีเอกสารจำนวนมากและซับซ้อนจึงต้องมีการสอบถามที่ปรึกษาและต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจเพราะเอกสารมีความสำคัญ

2. ในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งต้องมีการประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ เช่นฝ่ายติดตั้งและฝ่ายบริการ เป็นต้น ดังนั้นจึงต้องศึกษาเรียนรู้ตัวสินค้าและโปรแกรมซึ่งมีจำนวนมากจึงทำให้เกิดความสับสนได้

ข้อเสนอแนะ

1. เอกสารลูกค้ามีความสำคัญและจำนวนมาก ดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงาน ควรศึกษารายละเอียดของเอกสารให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด

2. ควรศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าและโปรแกรมผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นการแสดงความตั้งใจและสนใจในการปฏิบัติงาน

กิตติกรรมประกาศ

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาบางแค ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ.2561 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ.2561 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีค่ามากมายสำหรับ

รายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความร่วมมือและการสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. ดร.สมพร ปานยินดี. อาจารย์ที่ปรึกษา
2. คุณณจิตรนา เนตรสูงเนิน พนักงานแผนกการตลาด
3. คุณอัญชลี แต่งวัด พนักงานแผนกการเงิน

บรรณานุกรม

เกียรติจักร โฆมานะสิน. (2550). LEAN วิธีการสร้างคุณค่าสู่องค์กรที่เป็นเลิศโดยการผลิตแบบลีน. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น

ทิปกร แก้วเหล็ก. (2552). กระบวนการทำงานสำนักงานแบบลีน : กรณีศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวิศวกรรมศาสตร์, สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม.

นิพนธ์ บัวแก้ว. (2547). รู้จักระบบการผลิตแบบลีน. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

พรเทพ เหลือทรัพย์สุข. (2551). ปรับปรุงการผลิตด้วยแนวคิดแบบลีน. กรุงเทพฯ : อี.ไอ.สแควร์

มารวย สันทานินทร์. (2557). การนำแนวคิดเรื่อง Lean มาใช้ในสำนักงาน. [ออนไลน์]. <https://www.gotoknow.org/posts/579791>. (สืบค้นวันที่ 2 สิงหาคม 2561).



ภาคผนวก ข

ไวนิล



โครงการสหกิจเรื่อง : การเพิ่มประสิทธิภาพการคัดแยกเอกสารลูกค้าของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

Increase the efficiency of document separation TOT Public Company Limited

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการสหกิจ : ดร.สมพร ปานยงค์.

โดย :

นางสาว พิมพ์รัตน์ เชิญมาก 5901600001

นางสาว ธิดารัตน์ เลียบโย 5901600002

นางสาว ชามินา สิทธิประเสริฐ 5901600004

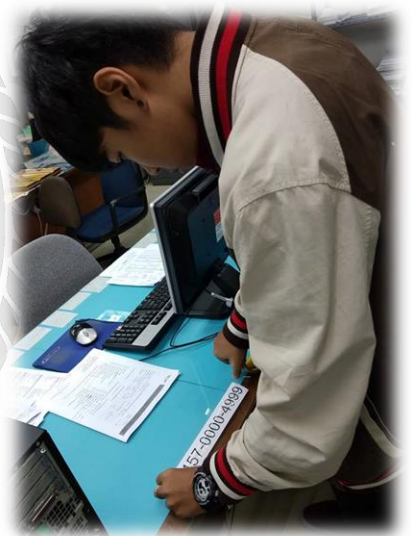
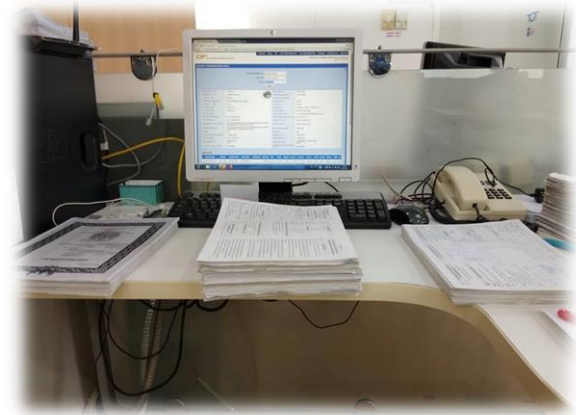
คณะบริหารธุรกิจ ภาควิชาการจัดการทั่วไป

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ 1) เพื่อลดการสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหวในการทำงาน 2) เพื่อลดระยะเวลาการทำงานและขั้นตอนการคัดแยกเอกสาร 3) เพื่อให้การคัดแยกเอกสารและการจัดเก็บเอกสารสะดวกมากขึ้น โดยปัญหาเกิดจาก เอกสารมีจำนวนมาก ปะปนกันอยู่และยังไม่ได้แยกว่าลูกค้าใช้บริการ (Active) หรือยกเลิกใช้บริการ (Inactive) คณะผู้จัดทำจึงได้นำหลักการ Lean เข้ามาประยุกต์ในการแก้ปัญหาด้วยวิธีการลดการสูญเสียจากการเคลื่อนไหว (Motion) การลดเวลาในการทำงานโดยไม่จำเป็น และเทคนิคการทำงานให้ง่าย (Simplify) หลังการแก้ไขพบว่า การดำเนินงานนี้ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาเอกสาร การใช้งานง่ายขึ้นและเอกสารจัดเป็นระบบระเบียบ รวมทั้งมีการพัฒนาวิธีการใหม่ ที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับ

ทำให้พนักงานลดการเคลื่อนไหวในการทำงานโดยไม่จำเป็น พนักงานมีเวลาและความสะดวกในการทำงานมากขึ้น กระบวนการคัดแยกเอกสาร การจัดเรียงและการค้นหาเอกสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น



ประวัติคณะผู้จัดทำ



ชื่อ-นามสกุล : พิมลรัตน์ เชิญมาก

รหัสนักศึกษา : 5901600001

คณะ : บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา : การจัดการทั่วไป

ที่อยู่ : 436 ซอยกาญจนาภิเษก008 แขวงบางแค เขตบางแค

จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10160

เบอร์โทร : 0859393084

E-Mail : rutpimonrut@gmail.com



ชื่อ-นามสกุล : ธิดารัตน์ เลียบไย

รหัสนักศึกษา : 5901600002

คณะ : บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา : การจัดการทั่วไป

ที่อยู่ : 3 พุทธรณทลสาย2 ซอย10 แขวงบางแค เขตบางแค

จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10160

เบอร์โทร : 0616258523

E-Mail : thidarat.noon1603@hotmail.com



ชื่อ-นามสกุล : นางสาวชามีน่า สิทธิประเสริฐ

รหัสนักศึกษา : 5604300503

คณะ : บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา : สาขาการจัดการทั่วไป

ที่อยู่ : 155/78 หมู่ที่ 7 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัด
ชลบุรี 20150

เบอร์โทร : 0859142298

E-Mail : tacaron@hotmail.com

