

รายงานปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

วิเคราะห์และพัฒนาระบบบัญชีภายในบริษัท ฟิวเจอร์ ซายน์ จำกัด

“An Analysis and Development Account System In Future Sign Co, Ltd”

โดย

นางสาวศศิภานต์ ไพलगดาง B4771135

นางสาววารุณี อ้วนโพธิ์กลาง B4771814

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สหกิจศึกษา

สาขาวิชาสารสนเทศเพื่อการจัดการ

สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

16 กรกฎาคม 2550

รายงานปฏิบัติการสหกิจศึกษา

วิเคราะห์และพัฒนาระบบบัญชีภายในบริษัท ฟิวเจอร์ ซายน์ จำกัด

“An Analysis and Development Account System In Future Sign Co., Ltd.”

โดย

นางสาวศศิภานต์ ไพดกลาง B4771135

นางสาววารุณี อ้วนโพธิ์กลาง B4771814

ปฏิบัติงาน ณ

บริษัท ฟิวเจอร์ ซายน์ จำกัด

4/22 หมู่ 4 ถนน บางบัวทอง – สุพรรณบุรี ต.ราษฎร์นิยม

อ.ไทรน้อย จ. นนทบุรี 11150

บริษัท ฟิวเจอร์ซายน์ จำกัด

4/22 หมู่ 4 ถนน บางบัวทอง – สุพรรณบุรี

ต.ราษฎร์นิยม อ.ไทรน้อย จ. นนทบุรี 11150

16 กรกฎาคม 2550

เรื่อง ขอส่งปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวศศิกานต์ ไพลกลาง นักศึกษาสาขาวิชา สารสนเทศเพื่อการจัดการ
สำนักวิชา เทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
ระหว่างวันที่ 17 เมษายน 2550 ถึง 3 สิงหาคม 2550 ตำแหน่งผู้ช่วยสารสนเทศแผนกบัญชี
ณ บริษัท ฟิวเจอร์ ซายน์ จำกัด ได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงาน
เรื่อง วิเคราะห์และพัฒนาระบบบัญชีเช่าสินค้าภายในบริษัท ฟิวเจอร์ซายน์ จำกัด “An Analysis and
Development Account System In Future Sign Co, Ltd”

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว ข้าพเจ้าจึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อม
กันนี้ จำนวนหนึ่งเล่มเพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ศศิกานต์ ไพลกลาง

(นางสาวศศิกานต์ ไพลกลาง)

นักศึกษาสาขาวิชา

เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ

บริษัท ฟิวเจอร์ซายน์ จำกัด

4/22 หมู่ 4 ถนน บางบัวทอง – สุพรรณบุรี

ต.ราษฎร์นิยม อ.ไทรน้อย จ. นนทบุรี 11150

16 กรกฎาคม 2550

เรื่อง ขอส่งปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาววรุณี อ้วนโพธิ์กลาง นักศึกษาสาขาวิชา สารสนเทศเพื่อการจัดการ
สำนักวิชา เทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
ระหว่างวันที่ 17 เมษายน 2550 ถึง 3 สิงหาคม 2550 ตำแหน่งผู้ช่วยสารสนเทศแผนกบัญชี
ณ บริษัท ฟิวเจอร์ ซายน์ จำกัด ได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงาน
เรื่อง วิเคราะห์และพัฒนาระบบบัญชีเช่าสินค้าภายในบริษัท ฟิวเจอร์ซายน์ จำกัด “An Analysis and
Development Account System In Future Sign Co, Ltd”

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว ข้าพเจ้าจึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อม
กันนี้ จำนวนหนึ่งเล่มเพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

วรุณี อ้วนโพธิ์กลาง

(นางสาววรุณี อ้วนโพธิ์กลาง)

นักศึกษาสาขาวิชา

เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท ฟิวเจอร์ชายน จำกัด ตั้งแต่วันที่ 17 เมษายน พ.ศ.2550 ถึงวันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2550 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีค่ามากมาย สำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนหลายฝ่าย ดังนี้

- | | | |
|------------------|-------------|----------------------------------------------------------|
| 1.) คุณสมทรง | มหิตาฟองกุล | ประธานกรรมการ |
| 2.) คุณอนันต์ | ดวงมณี | กรรมการผู้จัดการ |
| 3.) คุณยุบลรัตน์ | มหิตาฟองกุล | ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคล |
| 4.) คุณอารีย์ | ผาเจริญ | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีอาวุโส
ซึ่งเป็น Job Supervisor |
| 5.) คุณปิยะดา | นามเกาะ | เลขานุการฝ่ายบริหาร |
| 6.) คุณชารี | ดำนิล | วิศวกรออกแบบ |
| 7.) คุณจุฑารัตน์ | ทองสีไพล | ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบัญชีการเงิน |
| 8.) คุณดวงใจ | ด้วงต่าย | พนักงานบัญชี |

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวมาทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน ข้าพเจ้าใคร่ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ชีวิตของการทำงานจริง ซึ่งข้าพเจ้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวศศิگانต์ ไพลกลาง

นางสาววรุณี อ้วนโพธิ์กลาง

คณะผู้จัดทำรายงาน

16 กรกฎาคม 2550

บทคัดย่อ

(Abstract)

บริษัท ฟิวเจอร์ซายน์ จำกัด เป็นบริษัทผู้ผลิตชั้นนำในอุปกรณ์ในงานก่อสร้างประเภทเหล็ก
นั้งร้าน ฯลฯ ให้บริการทั้งเช่าและขาย จากการที่ได้เข้าไปปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ใน
บริษัท ฟิวเจอร์ซายน์ จำกัด ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งผู้ช่วยสารสนเทศแผนก
บัญชี คอยดูแลช่วยเหลืองานในแผนก ดูแลงานด้านสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ มีส่วนใน
การคัดเลือกและกำหนดขอบเขตของโปรแกรมที่จะมาพัฒนาทางด้านบัญชี พร้อมทั้งเปรียบเทียบ
ลักษณะการใช้งานของโปรแกรมทางด้านบัญชีที่ใช้อยู่ปัจจุบันกับระบบใหม่ที่บริษัทกำลังจะเปลี่ยน
การใช้งาน มีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถการ
แข่งขัน (Manufacturing Development to Improve Competitiveness programme : MDICP รุ่นที่ 9)
อาทิเช่น การเข้ารับการอบรมตามแผนต่าง ๆ การจัดบอร์ดเกี่ยวกับการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์
และให้ความรู้แก่พนักงานฝ่ายผลิต เป็นต้น ซึ่งโครงการนี้ได้รับการสนับสนุนจากกรมส่งเสริม
อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม



สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่ง	ก1-ก2
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญรูป	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.วัตถุประสงค์	1
2.รายละเอียดเกี่ยวกับบริษัท พีวเจอร์ชายน จำกัด	1
3.นโยบายของบริษัท พีวเจอร์ชายน จำกัด	3
บทที่ 2 รายละเอียดเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	5
1. การวิเคราะห์ระบบบัญชีเช่าสินค้า	5
1.1. ศึกษาระบบบัญชีเช่าสินค้าโปรแกรม Leasing	6
1.2. การระบุปัญหาของระบบบัญชีเช่าสินค้า	7
1.3. ระบุความต้องการเพิ่มเติม	9
1.4. การค้นหาตัวเลือกโปรแกรมเมอร์	10
1. ห้างหุ้นส่วนจำกัดคอมแพท	10
2. บริษัทเจนคอมพ์	13
1.5. ศึกษาระบบบัญชีเช่าสินค้าโปรแกรมเงินซอฟต์แวร์	19
1. ระบบการขาย/เช่า	20
1.6. วิเคราะห์ระบบบัญชีเช่า	31
2. โครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถการแข่งขัน	33
2.1. แผนงานการพัฒนาและปรับปรุงส่วนของการผลิตให้ทันสมัย	37
2.2. แผนงานยกระดับมาตรฐานกิจการและผลิตภัณฑ์ให้เป็นระบบสากล (ISO, QS, หรือ อื่น ๆ)	70
2.3. แผนงานเพิ่มความสามารถทางการวางแผนและจัดการเทคโนโลยี	90
2.4. แผนงานเสริมสร้างความสามารถทางการบริหารการเงินและการลงทุน	95
2.5. แผนงานการพัฒนาและปรับปรุงส่วนการผลิตให้ทันสมัย	98
บทที่ 3 สรุปผลการปฏิบัติงาน	100
ภาคผนวก	

สารบัญรูป

	หน้า
● ภาพบริษัท	1
● แผนที่บริษัท	2
● ที่อยู่บริษัทเจนคอมพ์ จำกัด	13
● การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	39
● วงจรปรับปรุงคุณภาพ	40
● กระบวนการจัดการความรู้	73
● กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง	75
● ตัวอย่างการจัดทำ COP ชุมชนนักปฏิบัติ	89
● รูปที่ 1 ภาพบรรยากาศฝ่ายบัญชีในออฟฟิศตอนเช้า	102
● รูปที่ 2 ภาพบรรยากาศฝ่ายบัญชีในออฟฟิศตอนเช้า (2)	102
● รูปที่ 3 ภาพบรรยากาศทางด้านฝ่ายขายหลังย้ายออฟฟิศใหม่	103
● รูปที่ 4 คุณพีเอ ผู้จัดการฝ่ายขาย	103
● รูปที่ 5 คุณพีจีวี พนักงานขายจิวแต่แจ้ว	104
● รูปที่ 6 คุณพีสุ ขณะตั้งใจทำงาน	104
● รูปที่ 7 ภาพบรรยากาศทางด้านฝ่ายวิศวกรเขียนแบบ	105
● รูปที่ 8 คุณพีเคฟ วิศวกรใจดีที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ	105
● รูปที่ 9 ภาพบรรยากาศการพักรับประทานอาหารกลางวัน	106
● รูปที่ 10 จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์	106
● รูปที่ 11 ภาพบรรยากาศการทำงานยามเช้า	107
● รูปที่ 12 ภาพบรรยากาศฝ่ายบริหาร	107
● รูปที่ 13 บริษัทฟิวเจอร์ ชาญ VS โครงการ MDICP	108
● รูปที่ 14 บริเวณรอบโรงงาน (1)	108
● รูปที่ 15 บริเวณรอบโรงงาน (2)	109
● รูปที่ 16 บริเวณรอบโรงงาน (3)	109
● รูปที่ 17 การทำกิจกรรมยามเช้า	110
● รูปที่ 18 การทำกิจกรรมยามเช้า การท่องเที่ยวเชิงบริษัท ฟิวเจอร์ชาญ	110
● รูปที่ 19 ให้ความรู้กับพี่พนักงาน (1)	111
● รูปที่ 20 ให้ความรู้กับพี่พนักงาน (2)	111

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง Decision Matrix Diagram	49
ตารางสำรวจสภาพปัจจุบัน Check sheet	51
ตารางจัดลำดับปัญหา	52
ตารางการแก้ปัญหาและติดตามความคืบหน้า	54
ตารางการแบ่งประเภทกิจกรรมการทำงาน	59
ตารางตัวอย่างการแบ่งประเภทกิจกรรมการทำงาน	60
ตารางโครงสร้าง Assy Chart	61
ตารางเปรียบเทียบระหว่าง Corrective Maintenance และ Preventive Maintenance	65



บทที่ 1

บทนำ

1.วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาการทำงานภายในบริษัท พีวเจอร์ ซายน์ จำกัด
- เพื่อศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาด้านบัญชีเช่าที่เกิดขึ้นภายในบริษัท
- เพื่อวิเคราะห์และพัฒนาระบบบัญชีเช่า

2.รายละเอียดเกี่ยวกับบริษัท



ภาพบริษัท

บริษัท พีวเจอร์ ซายน์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 ม.ค. 2533 ด้วยทุน การจดทะเบียน 140 ล้านบาท ประกอบธุรกิจประเภท อุปกรณ์ในงานก่อสร้างประเภทแบบเหล็ก นังร้านและ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ของบริษัท ได้แก่ แบบเหล็ก, เสาค้ำยัน, นังร้านและอุปกรณ์ ด้วยจำนวน พนักงาน 309 คน กำลังการผลิต 48,000 ต้น/ปี

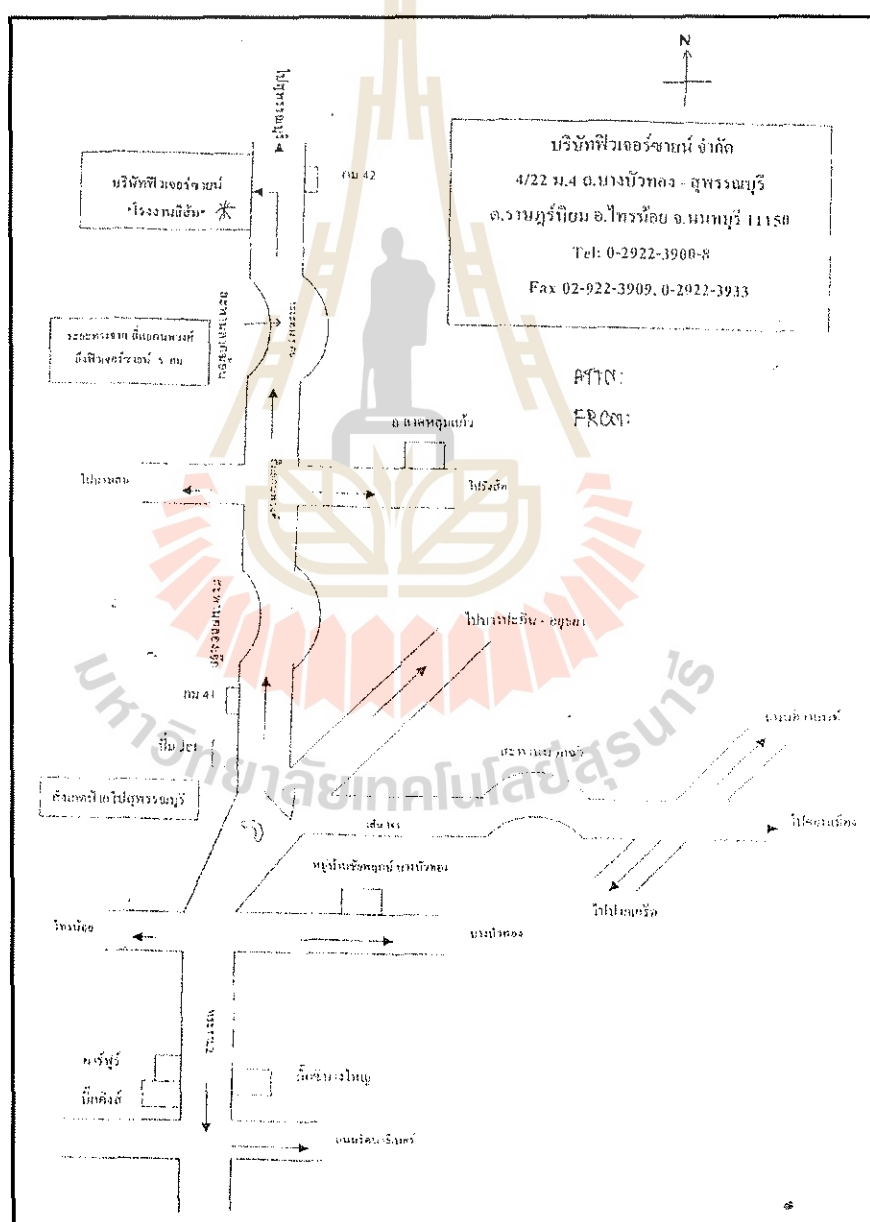
ด้วยประสบการณ์ความชำนาญที่สะสมมาตลอดจนการพัฒนาเทคโนโลยี ริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องความตรงต่อเวลาความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ คือพื้นฐานสำคัญของความสำเร็จของบริษัทสินค้าของบริษัททั้งหมดผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพดีผ่านกรรมวิธีการผลิตที่ได้มาตรฐาน ซึ่งสามารถประกันคุณภาพและความปลอดภัยในตัวสินค้าได้เป็นอย่างดีในส่วนการควบคุมคุณภาพ ทางบริษัทฯ มีระบบการตรวจสอบคุณภาพตั้งแต่รอบเชื่อมที่แข็งแรงได้มาตรฐาน ตลอดจนถึงด้วย กรรมวิธีเชื่อมโยงโดยใช้แก๊ส CO_2 การนำชิ้นตัวอย่างสินค้าไปทดสอบกับสถาบันต่าง ๆ เป็นระยะๆ

นอกจากนี้ทางบริษัท ยังพัฒนาการผลิตและลงทุนด้วยเครื่องจักรที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมุ่งเน้นบริการที่ดีกับลูกค้า ด้วยทีมงานวิศวกรและฝ่ายขาย ตั้งแต่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ตัวสินค้าและการใช้งาน ไปจนการจัดส่งสินค้าถึงหน่วยงาน และให้บริการหลังการขายที่ดี

ชื่อ-ที่ตั้ง สถานที่ประกอบการ

บริษัท ฟิวเจอร์ ชายน จำกัด สำนักงานปัจจุบัน ตั้งอยู่เลขที่ 4/22 ถ.บางบัวทอง-สุพรรณบุรี ต.ราษฎร์นิยม อ.ไทรน้อย จ.นนทบุรี 11150

แผนที่บริษัท



จำนวนบุคลากร

จำนวนพนักงานโดยประมาณมีทั้งหมด 309 คน แยกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

ฝ่ายผลิต1 : งานผลิตนั่งร้าน แบบเหล็ก (Mass PD)

- แผนกเชื่อม 55 คน
- แผนกปั๊ม 64 คน

ฝ่ายผลิต2 : งานบริการเช่าสินค้า (Rental)

- แผนกเช่า 33 คน
- แผนก ลี/จัดส่ง 26 คน
- แผนกซ่อมบำรุง 4 คน

ฝ่ายผลิต 3 : งานผลิตสินค้าตามแบบ (Made to ORDER)

- แผนกแบบพิเศษ 46 คน
- แผนกเตรียมงาน 20 คน

พนักงานออฟฟิศ

- แผนกต่าง ๆ 61 คน

ประธานกรรมการผู้จัดการ : คุณสมทรง มหิทธิพงษ์กุล

กรรมการผู้จัดการ : คุณอานันต์ ดวงมณี

3. นโยบายบริษัท

นโยบายคุณภาพ

บริษัทพีวเจ็ชชาชน์ และพีวเจ็ชชาชน์ เทคคิง จำกัด ได้จัดทำนโยบายคุณภาพของบริษัท ดังนี้

“ซื่อสัตย์ ตรงเวลา รักษาคุณภาพ”

ซื่อสัตย์ หมายถึง บริษัทฯตระหนักถึงความซื่อสัตย์ที่มีต่อลูกค้า ทั้งในด้านการผลิตสินค้าที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า เช่น ขนาด และความหนาของสินค้าในราคายุติธรรม

ตรงเวลา หมายถึง บริษัทฯตระหนักถึงการให้คำมั่นสัญญากับลูกค้าทั้งในด้านการผลิตและการจัดส่งสินค้าที่ตรงเวลา โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเป็นสำคัญ

รักษาคุณภาพ หมายถึง บริษัทฯมุ่งมั่นที่จะรักษาคุณภาพของสินค้า นอกจากกระบวนการผลิตให้ทันสมัยแล้วบริษัทมีการส่งสินค้าเพื่อไปทำการทดสอบจากหน่วยงาน หรือสถาบันที่เป็นที่ยอมรับเพื่อเป็นเครื่องยืนยันถึงสินค้าที่มีคุณภาพของบริษัท

กลยุทธ์ฟิวเจอร์ ชายนัน

“ มุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อทีมงานมั่นคงและภูมิใจในหน้าที่ ”

จุดแข็งบริษัท ฟิวเจอร์ ชายนัน

- 1.) K = Knowledge
K = การมุ่งเน้นลูกค้า คือ การค้นหาและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้บริการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- 2.) M = Management Skill
M = การบริหารทรัพยากร คือ การวิเคราะห์และการวางแผนจัดสรรทรัพยากร (งบประมาณ บุคคล เครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์) ที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องนำมาใช้จากบุคคลต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร
- 3.) T = Technical Skill
T = การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คือ การออกแบบ พัฒนาและปรับปรุงแนวคิด และขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4.) A = Attributes
A = การทำงานเป็นทีม คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่น การให้ความร่วมมือช่วยเหลือ ให้เกียรติผู้นำและสมาชิกทีมงานเพื่อนำทีมไปสู่การบรรลุเป้าหมาย

บทที่ 2

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

1. การวิเคราะห์ระบบบัญชีเช่า

ในการวิเคราะห์ระบบบัญชีเช่าเป็นการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบที่นำระบบบัญชีเช่าสินค้า Leasing มาเปรียบเทียบกับระบบบัญชีเช่าสินค้าตัวใหม่ที่จะนำไปใช้ โดยการระบุปัญหาที่เกิดจากระบบบัญชีเช่าสินค้า Leasing และค้นหาบริษัทที่สามารถพัฒนาระบบบัญชีเช่าสินค้าให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานให้มากที่สุด แล้วยังรองรับข้อมูลที่มีการขยายตัวในอนาคตได้โดยยังคงความถูกต้องไว้ให้สมบูรณ์มากที่สุด

ซึ่งการวิเคราะห์ระบบบัญชีเช่าสินค้านี้มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาระบบบัญชีเช่าสินค้า โปรแกรม Leasing
2. ระบุปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบบัญชีเช่าสินค้า โปรแกรม Leasing
3. ระบุความต้องการเพิ่มเติมที่ระบบบัญชีเช่าสินค้า โปรแกรม Leasing ไม่สามารถรองรับได้
4. ค้นหาและคัดเลือกโปรแกรมเมอร์ที่ตรงตามความต้องการของบริษัท ฟิวเจอร์ ชายน จำกัด มากที่สุด
5. ศึกษาระบบบัญชีเช่าสินค้าโปรแกรม Jane soft ซึ่งเป็นระบบบัญชีเช่าสินค้าที่ผ่านการคัดเลือกและพร้อมที่จะนำมาใช้งานจริง
6. วิเคราะห์ระบบบัญชีเช่า

1. ศึกษาระบบบัญชีเช่าสินค้า โปรแกรม Leasing

ระบบบัญชีเช่าสินค้าโปรแกรม Leasing

เป็นระบบโปรแกรมที่สามารถช่วยควบคุมการทำงานด้านบัญชี ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทั้งระบบการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านการซื้อสินค้าเข้าคลัง การเบิกสินค้าเพื่อขาย ด้านการจ่ายชำระหนี้ และรับชำระหนี้จากลูกหนี้ ซึ่งมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบตามหลักการบัญชีที่ถูกต้อง

ความสามารถโดยทั่วไปของระบบ

- สามารถทำงานร่วมกันหลายๆ ระบบ โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบที่มีความสัมพันธ์กันตามหลักบัญชี
- สามารถเลือกใช้งานในหัวข้อต่าง ๆ ได้โดยสะดวก และง่ายต่อการใช้งาน
- สามารถค้นหา หรือสอบถามข้อมูลได้ตามเงื่อนไขที่เลือกกำหนด
- สามารถแสดงรายงานได้ทั้งทางจอภาพ และทางเครื่องพิมพ์
- มีระบบจัดการและรักษาความปลอดภัยข้อมูล ที่สามารถจัดระดับการทำงานของผู้ใช้ระบบ พร้อมกำหนดรหัสการเข้าทำงานในแต่ละผู้ใช้งานได้
- ทำงานได้กับทุกระบบคลังสินค้า เช่น คลังสินค้าสำเร็จรูป , คลังวัตถุดิบ , คลังสินค้าอุปกรณ์
- สามารถตรวจสอบยอดเงินค่าสินค้าคงเหลือได้จากหน้าจอการทำงาน

โครงสร้างระบบโปรแกรมประกอบด้วย

1. ระบบบัญชีแยกประเภท
2. ระบบบัญชีเจ้าหนี้และรายจ่าย
3. ระบบบัญชีลูกหนี้และรายได้
4. ระบบบัญชีควบคุมสินค้าคงคลัง
5. ระบบการจัดซื้อและรับสินค้า
6. ระบบการจัดจำหน่ายและจองสินค้า
7. ระบบรายงานบัญชีภาษีมูลค่าเพิ่ม
8. ระบบจัดการข้อมูลและรักษาความปลอดภัย

2. การระบุปัญหาของระบบบัญชีเช่าสินค้า

ปัญหาของระบบบัญชีเช่าสินค้าแบบ Leasing

จากการศึกษาระบบบัญชีเช่าสินค้าแบบ Leasing ซึ่งเป็นระบบบัญชีเช่าสินค้าระบบเก่าของบริษัท พีวเจอร์ชานน์ จำกัด โดยการศึกษาจากแหล่งข้อมูลดังนี้

- 1.) การทดลองใช้ระบบบัญชีเช่าสินค้าแบบ Leasing ด้วยตนเองในการออกใบกำกับภาษี ใบแจ้งหนี้ เป็นต้น
- 2.) การทดลองใช้ระบบบัญชีเช่าสินค้าแบบ Leasing ในการกรอกข้อมูลจำพวกกำหนดเวลาในการวางบิล การอัปเดตเลขที่ใบกำกับภาษี เป็นต้น
- 3.) จากการสอบถามจากพนักงานฝ่ายบัญชี แผนกเช่าสินค้า ทุกคนเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานร่วมกับระบบบัญชีเช่าสินค้าแบบ Leasing ที่ประสบอยู่ในปัจจุบันที่มีผลกระทบต่อบริษัท รวมไปถึงผลกระทบด้านรายได้ของทางบริษัทด้วย
- 4.) จากการศึกษาคู่มือการใช้งานของระบบโปรแกรมบัญชีเช่าแบบ Leasing

จากกระบวนการข้างต้นทำให้ทราบถึงปัญหาที่ทางบริษัท พีวเจอร์ ชานน์ จำกัด ต้องเผชิญอยู่กับการใช้งานระบบบัญชีเช่าสินค้า Leasing ที่ส่งผลต่อการทำงานของฝ่ายบัญชี รวมไปถึงการทำงานของฝ่ายอื่นๆ ด้วยเพราะข้อมูลด้านบัญชีมีความสัมพันธ์กันทั้งระบบการทำงาน ทำให้ฝ่ายงานอื่นๆ ภายในบริษัท พีวเจอร์ ชานน์ จำกัด ต้องได้รับผลกระทบจากการที่ข้อมูลด้าน บัญชีเช่าสินค้าไม่มีความสมบูรณ์หรือขาดความถูกต้อง แม่นยำ

ปัญหาที่เกิดในการใช้ระบบบัญชีเช่าสินค้าแบบ Leasing มีดังนี้

- 1.) กระบวนการทำงานหรือการ Process ข้อมูลในระบบ Leasing มีความล่าช้ามาก ทำให้เสียเวลาในการทำงานค่อนข้างมาก เนื่องจากต้องรอกระบวนการทำงานของ ระบบ Leasing ขั้นตอนนี้เสร็จก่อนจึงจะทำในขั้นตอนต่อไปได้
- 2.) ในการออกใบเสร็จรับเงินระบบ Leasing ไม่สามารถที่จะเลือกใบวางบิลหลายๆ ใบ ในการออกใบเสร็จรับเงินใน 1 ครั้งได้
- 3.) การใช้แบบฟอร์มในการออกใบแจ้งหนี้มีหลายแบบ ทำให้ผู้ใช้งานอาจจะออกแบบฟอร์มผิด
- 4.) ในฐานข้อมูลหน่วยงานลูกค้าที่ให้กรอกประวัติลูกค้าที่เป็นหน่วยงานหรือ site งาน ไม่มีการให้ใส่ชื่อพนักงานขายทำให้ต้องเสียเวลาในการกรอกชื่อพนักงานทุกครั้งที้ออกใบแจ้งหนี้แต่ละใบ
- 5.) ไม่สามารถออก Report ให้พนักงานส่งเอกสารได้ในด้านของการไปปรับเช็คในแต่ละวัน

- 6.) ระบบ Leasing ไม่สามารถคำนวณค่าเสื่อมราคาของสินค้าได้
- 7.) ไม่สามารถออกงบการเงินได้
- 8.) การออกไปแจ้งหนี้กับใบกำกับภาษีเวลาออกออโต้จะคิดค่าเช่าของสัญญาที่คิดไม่ครบเดือนไปด้วย ทำให้การคิดค่าเช่าซ้ำ
- 9.) ไม่สามารถสรุปรายงาน (Report) ได้ว่าช่วงระยะเวลาที่กำหนดมีลูกค้าอะไรบ้างมาคืนสินค้า และมีสินค้าอะไรบ้างโดยให้เรียงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
- 10.) การดูรายละเอียดของลูกค้าและหน่วยงานไม่สามารถดูรวมได้ทั้ง lot ต้องแยกสัญญาและต้องมาทำใน Excels ว่ามีการเช่าและรับคืนมีจำนวนเท่าไร
- 11.) ใบลดหนี้ไม่สามารถลดหนี้แยกเป็นวันได้เพราะสินค้าเช่าต้องลดหนี้เป็นรายวันด้วย
- 12.) การออกลดหนี้มีการออกได้สองที่ ไม่ชัดเจน ทำให้เสียเวลาต้องมาดูว่าจะต้องออกตรงส่วนไหน
- 13.) ไม่สามารถระบุช่วงเวลาที่หยุดคิดค่าเช่าได้
- 14.) การออก Report แต่ละหน้าข้อมูลไม่ตรงกัน และการออกเลือกใช้ข้อมูลไม่ชัดเจนทำให้ผู้ใช้สับสน
- 15.) การออก Report ใบเช่า / ใบรับคืน ไม่สามารถให้เรียงตามสินค้าได้และให้อยู่ใน Report เดียวกัน
- 16.) ไม่สามารถพิมพ์ Report ที่หยุดค่าเช่าแล้วว่ามีลูกค้าอะไรบ้าง และสินค้าอะไรปัจจุบัน ต้องจำเอาเองว่ามีลูกค้าเจ้าไหนบ้าง
- 17.) รายงานภาษีขายไม่สามารถออกได้ เนื่องจากสับสนระหว่างใบแจ้งหนี้กับใบกำกับภาษี
- 18.) การตัดรับคืนต้องมาไล่สัญญาว่าสินค้าที่คืนอยู่สัญญาใดบ้าง ทำให้เสียเวลา
- 19.) เวลาค้นหาเลขที่ใบกำกับไม่ว่าพิมพ์เล็กหรือพิมพ์ใหญ่ควรจะได้ เช่น คีย์ไว้ R036/7100 เวลาคีย์จริง ๆ r036/7100 ควรจะได้ แต่ปัจจุบันไม่สามารถหาได้
- 20.) เวลารับคืนสินค้า พิมพ์ออกมานอกจากชื่อ , รหัส หน่วยงาน , ลูกค้า ควรโชว์สัญญาเช่าด้วย เวลาคีย์รับคืนจะได้ไม่ต้องหาอีกสัญญาเช่า
- 21.) เวลารับคืนสินค้า พิมพ์ออกมานอกจากชื่อ , รหัส หน่วยงาน , ลูกค้า ควรโชว์สัญญาเช่าด้วย เวลาคีย์รับคืนจะได้ไม่ต้องหาอีกสัญญาเช่า
- 22.) เวลาคีย์รับคืนเกินจากเช่า ระบบ Leasing ไม่สามารถฟ้องได้ว่าข้อมูลผิดพลาด
- 23.) การประมวลผลใช้เวลานานมาก
- 24.) ระบบบัญชีเช่าสินค้าโปรแกรม Leasing เมื่อปิดงบต้องมาปิดงบในระบบบัญชีขายสินค้าโปรแกรม Compat

3. ระบุความต้องการเพิ่มเติม

ความต้องการเพิ่มเติมจากระบบบัญชีเช่าสินค้าโปรแกรม Leasing

1. Report สรุปยอดของสินค้าสามารถแยกแต่ละชนิด แยกในแต่ละวัน สามารถระบุช่วงได้
2. ต้องการเพิ่มสัญญา เวลาที่คีย์ Order Sale แล้วให้สามารถพิมพ์สัญญาเช่าได้
3. ต้องการบันทึกเวลาเช่าสินค้าว่าให้เข้าไปเป็นสินค้าอะไร ใหม่หรือเก่า สภาพแบบไหน
4. การรับคืนสินค้าให้เพิ่มช่อง สามารถระบุได้ว่าในแต่ละครั้งที่มีการคืนสินค้านี้คืนลูกค้าเท่าไร ต้องซ่อมแซมอะไรบ้าง
5. ต้องการปิดงบได้ในโปรแกรมเดียวโดยไม่ต้องทำงานร่วมกันหลายโปรแกรมในการปิดงบในแต่ละครั้ง
6. ข้อมูลทุกอย่างควรที่จะสามารถดูเป็น Report ได้



4. การค้นหาและคัดเลือกโปรแกรมเมอร์

การค้นหาบริษัทที่เป็นตัวแทนในการพัฒนาระบบบัญชีเช่าสินค้า ได้มีการคัดเลือกบริษัทที่เข้ามา Present ระบบบัญชีเช่าสินค้าทั้งสิ้น 2 บริษัท ได้แก่

- 1.) ระบบบัญชีเช่าสินค้าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัดคอมแพท ซึ่งเป็นบริษัทที่ร่วมทำงานในการพัฒนาระบบบัญชีเช่าสินค้าให้กับบริษัท ฟิวเจอร์ชายน จำกัด ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน
- 2.) ระบบบัญชีเช่าสินค้าของบริษัท Jane Comp.

ห้างหุ้นส่วนจำกัดคอมแพท
Compat Limited Partnership

หจก.คอมแพท ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อปี 2547 โดยการรวมตัวกันของกลุ่มโปรแกรมเมอร์ และทีมงานวางระบบ จากบริษัทชั้นนำในด้านที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งทาง หจก. ก็ได้พัฒนาโปรแกรมอย่างต่อเนื่อง โดยยังคงเน้นคุณภาพ โปรแกรม และการบริการเป็นสำคัญ สินค้าและบริการของเรามีดังนี้

Package Program

พัฒนาและจำหน่ายโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปที่พัฒนาขึ้นเอง ภายใต้ชื่อ "COMPAT ACCOUNT" ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ด้วยกันอยู่ 2 เวอร์ชัน คือ

- COMPAT ACCOUNT-S (เหมาะสำหรับธุรกิจขนาด เล็ก-กลาง)
- COMPAT ACCOUNT-L (เหมาะสำหรับธุรกิจขนาด เล็ก-ใหญ่)

Services

∴ Onsite Training/Service

บริการ Onsite Training/Service ถึงสถานที่ทำการของลูกค้า ท่านจะอยู่ที่ไหนเราก็สามารถไปหาท่านได้เสมอ

∴ Consulting

บริการให้คำปรึกษาและการออกแบบระบบจากประสบการณ์ การ Implement มากกว่า 10 ปี

∴ Customize

Modify เพิ่มเติม ในกรณีที่ต้องการเชื่อมต่อกับระบบอื่น หรือปรับรูปแบบรายงานให้ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

∴ Preventive Maintenance

บริการซ่อมและบำรุงรักษา อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้แก่ลูกค้าโดยคิดค่าให้บริการเป็นรายครั้งหรือ ทำสัญญาเป็นรายปี เป็นต้น

ที่อยู่

หจก.คอมแพท

29/242 หมู่ 16 แขวงสามวาตะวันตก เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

อีเมลล์ info@compatsw.com

โทรศัพท์ 02-9154365, 02-9576713 และ 02-9154365

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

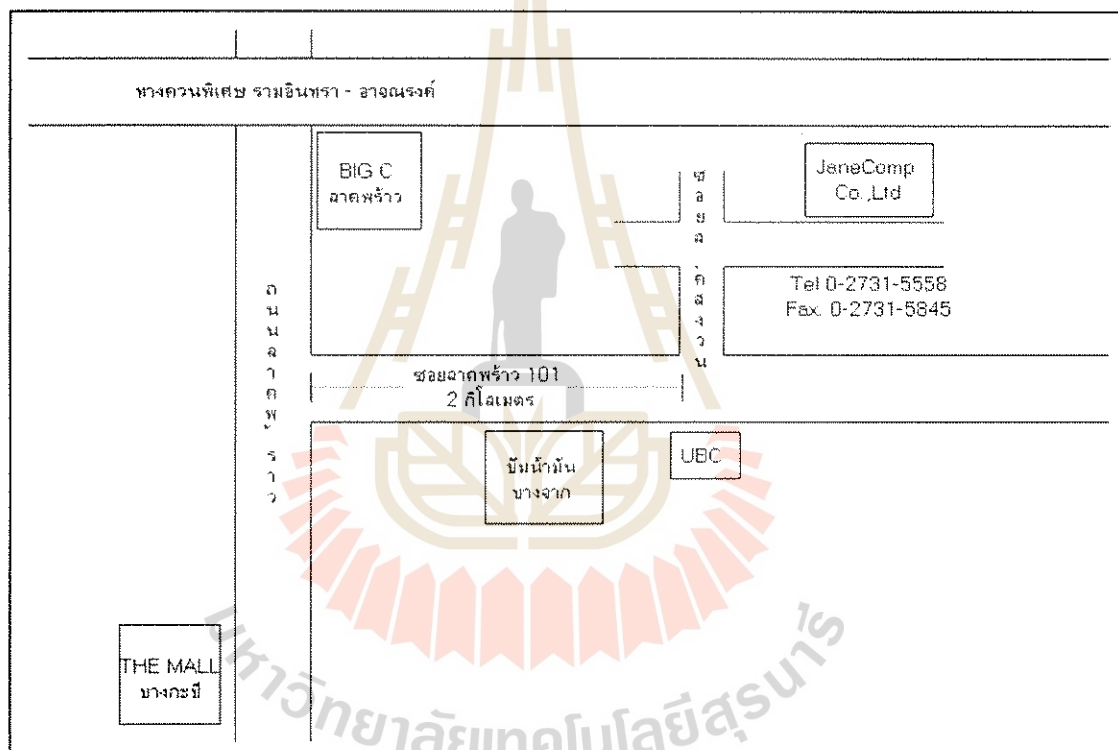
ลูกค้าของบริษัท (บางส่วน)

- บริษัท บี.เอฟ.เอ็ม. จำกัด
- บริษัท เดค มาสเตอร์ จำกัด
- บริษัท ฟาร์มไก่ดำ (กาญจนบุรี) จำกัด
- บริษัท ฟอร์ แอนด์ ฟรอม เทคโนโลยี จำกัด
- บริษัท สิววัฒนาสตีลเทรด จำกัด
- บริษัท ซีโนแพ็ค จำกัด
- บริษัท ไทยบำรุงอิมพอร์ตเอ็กซ์พอร์ต จำกัด
- บริษัท ท็อปอิสซี่ จำกัด
- บริษัท ใหม่ไทยสวัสดิการ จำกัด
- บริษัท บุญเสริมฟอกย้อม จำกัด
- บริษัท บางบัวทองแบบเหล็ก จำกัด
- บริษัท พี เอ็น แอคเค้าน์ติ้ง เซอร์วิส จำกัด
- บริษัท พีวเจอร์ชายน จำกัด
- บริษัท รีเทิร์น จำกัด
- บริษัท สงขลาฟนิชชิง จำกัด
- บริษัท เอส.เอ.บางกอก พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด
- บริษัท เอส.เอส.แอควานเซอร์วิส อินดัสเตรียล จำกัด
- บริษัท ไทยเบนเนอรัลแพ็คกิ้ง จำกัด
- บริษัท พาแมค จำกัด
- บริษัท ระนองฮอนด้าคาร์ จำกัด
- บริษัท เกียรติศรีชาติ จำกัด
- บริษัท ดาเกน (ไทยแลนด์) จำกัด
- บริษัท ไทย เอฟเวอร์ พลาสติก จำกัด
- บริษัท แมกเนท อินเตอร์ ชัพพลาย จำกัด
- บริษัท ซีโนทัย อินดัสตรี (ชลบุรี) จำกัด
- บริษัท โกเด็น เอ็นจิเนียริง แอนด์ พาร์ท จำกัด
- บริษัท ไทยโดโยโฟม อินดัสทรี จำกัด
- บริษัท ธเนศ เพรส จำกัด
- บริษัท เอส.เอ็น. มีเดีย แอนด์ แพ็ค จำกัด
- ฯลฯ

บริษัทเจนคอมพ์ จำกัด
JaneComp Company Limited

บริษัทเจน คอมพ์ จำกัด เป็นบริษัทที่ผลิตและจำหน่ายโปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านบัญชี จัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง รับผิดชอบระบบเครือข่าย (Network) คอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ รับปรึกษาและวางระบบงานด้วยคอมพิวเตอร์ และพัฒนาโปรแกรมตาม ระบบงานของลูกค้า

ที่อยู่บริษัท



ความสำคัญของโปรแกรม

โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเจนซอฟต์ เป็นโปรแกรมบัญชีที่พัฒนาขึ้นโดย วิศวกร โปรแกรมเมอร์ และนักบัญชี ที่มีประสบการณ์จากการพัฒนาโปรแกรมบัญชี มากกว่า 10 ปี ได้ร่วมมือกันพัฒนา โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปขึ้นใหม่ ให้ทำงานภายใต้ระบบปฏิบัติการ Windows 98, Me, 2000, XP และ 2003 โดยมีแนวคิดในการพัฒนาดังนี้

1. เป็นโปรแกรมบัญชีที่มีขั้นตอนการทำงานน้อยที่สุด
2. เป็นโปรแกรมบัญชีที่ใช้งานได้ง่าย และสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว
3. เป็นโปรแกรมบัญชีที่สามารถใช้งานได้ระบบเดียวหรือนำไปใช้งานหลายระบบได้
4. เป็นโปรแกรมบัญชีที่ทุกระบบสามารถเลือก Interface และ Report เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้โดยตัวผู้ใช้เอง
5. เป็นโปรแกรมบัญชีที่ทุกระบบจะมีรายงานและกราฟที่สามารถดูทางหน้าจอ พิมพ์ออกกระดาษ บันทึกในรูปแบบอื่น เช่น Microsoft Office, Lotus เป็นต้น
6. เป็นโปรแกรมบัญชีที่รองรับการใช้งานแบบ Stand Alone, LAN, Client-Server และ Remote Access
7. เป็นโปรแกรมบัญชีที่พัฒนาขึ้นด้วย Microsoft Visual Basic และใช้ฐานข้อมูล Microsoft Access, SQL Server และ Oracle

บริการ

ลูกค้าที่ซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปเจนซอฟต์ จะได้รับบริการ ดังนี้

- โปรแกรมบัญชีระบบงานที่ซื้อ
- คู่มือการใช้งานของระบบที่ซื้อ
- อบรมวิธีการใช้และนำงานจริงเข้าโปรแกรม
- ช่วยแก้ไขข้อมูลที่เกิดผิดพลาด หลังจากใช้งานจริงแล้ว
- Update Version ใหม่ ฟรี สำหรับโปรแกรมที่ซื้อ ไม่เกิน 1 ปี
- ปรึกษาวิธีใช้งานทางโทรศัพท์ ฟรี
- บริการแก้ไขโปรแกรมและข้อมูล ทาง Internet ฟรี

ระบบการจัดซื้อ (Purchase Order System)

- ใช้สำหรับบันทึกและพิมพ์เอกสารใบสั่งซื้อ ใบรับสินค้า และใบส่งคืนสินค้า รวมทั้งพิมพ์รายงานสรุปการจัดซื้อแยกตามวันที่ซื้อ ผู้ขาย สินค้า แผนก และโครงการ รวมทั้งรายงานสรุป วิเคราะห์ และกราฟ เพื่อผู้บริหาร
- สามารถรับ - ส่งข้อมูลไปยังระบบที่เกี่ยวข้องได้เช่น ระบบเจ้าหน้าที่ ระบบวัตถุดิบคงเหลือ ระบบสินค้าคงเหลือ และระบบบัญชีแยกประเภท
- สามารถใช้โปรแกรมการจัดซื้อโปรแกรมเดียวหรือจะใช้เชื่อมโยงกับโปรแกรมอื่นหลายระบบได้
- เก็บข้อมูลได้ทั้งปี สามารถเรียกดูข้อมูลย้อนหลังได้ตลอดเวลา
- ใช้งานง่าย ลดขั้นตอนของการทำงาน ไม่สลับซับซ้อน
- สามารถเลือกใช้ภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษทั้งหน้าจอและรายงานได้เอง
- สามารถเรียกดูรายงานและกราฟได้ตลอดเวลา ทางหน้าจอและเครื่องพิมพ์ รวมทั้งส่งข้อมูลออกมาแบบแฟ้มข้อมูลอื่นๆ เช่น Word ,Excel ,Lotus เป็นต้น

ระบบขาย (Sales Processing System)

- ใช้สำหรับบันทึกและพิมพ์เอกสารใบสั่งซื้อจากลูกค้า ใบส่งสินค้า ใบแจ้งหนี้ ใบเพิ่มหนี้ / ลดหนี้ ใบขายเงินสด และใบคืนสินค้า รวมทั้งพิมพ์รายการรายวัน รายงานสรุปการขายแยกตามวันที่ขาย เลขที่เอกสาร เขตการขาย พนักงานขาย หรือแยกตามสินค้า รวมทั้งรายงานสรุป วิเคราะห์ และกราฟ เพื่อผู้บริหาร
- สามารถรับ - ส่งข้อมูลไปยังระบบที่เกี่ยวข้องได้เช่น ระบบลูกค้า ระบบสินค้าคงเหลือ
- สามารถใช้โปรแกรมการขายโปรแกรมเดียว หรือจะใช้เชื่อมโยงกับโปรแกรมอื่นหลายระบบได้
- เก็บข้อมูลได้ทั้งปี สามารถเรียกดูข้อมูลย้อนหลังได้ตลอดเวลา
- ใช้งานง่าย ลดขั้นตอนของการทำงาน ไม่สลับซับซ้อน
- สามารถเลือกใช้ภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษทั้งหน้าจอและรายงานได้เอง
- สามารถเรียกดูรายงานและกราฟได้ตลอดเวลา ทางหน้าจอและเครื่องพิมพ์ รวมทั้งส่งข้อมูลออกมาแบบแฟ้มข้อมูลอื่นๆ เช่น Word ,Excel ,Lotus เป็นต้น

ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (Account Payable System)

- ใช้สำหรับบันทึกการตั้งเจ้าหนี้ และบริหารการชำระเงิน ควบคุมค่าใช้จ่ายของธุรกิจ พิมพ์รายงานรายวันเกี่ยวกับเจ้าหนี้ รายงานแยกอายุเจ้าหนี้ การ์ดเจ้าหนี้รายตัว และกราฟต่างๆเกี่ยวกับข้อมูลเจ้าหนี้
- สามารถรับ - ส่งข้อมูลไปยังระบบที่เกี่ยวข้องได้ เช่น ระบบการจัดซื้อ ระบบสินค้าคงเหลือ และระบบบัญชีแยกประเภท
- ใช้โปรแกรมบัญชีเจ้าหนี้โปรแกรมเดียว หรือจะใช้เชื่อมโยงกับโปรแกรมอื่นหลายระบบก็ได้
- สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งปี และเรียกดูข้อมูลย้อนหลังได้ทุกเวลา
- เป็นโปรแกรมที่ใช้งานง่าย ลดขั้นตอนการทำงาน ไม่สลับซับซ้อน
- สามารถเลือกใช้ภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษทั้งหน้าจอและรายงานได้เอง
- สามารถเรียกดูรายงานและกราฟได้ทุกเวลา ทางหน้าจอและเครื่องพิมพ์ รวมทั้งส่งข้อมูลออกมาแบบเพิ่มข้อมูลอื่นๆ เช่น Word ,Excel ,Lotus เป็นต้น

ระบบบัญชีลูกหนี้ (Account Receivable System)

- ใช้สำหรับบันทึกการตั้งลูกหนี้ และรับชำระเงิน พิมพ์เอกสารต่างๆเช่น ใบวางบิล ใบแจ้งหนี้ ใบเสร็จรับเงิน รวมทั้งพิมพ์รายงานรายวันเกี่ยวกับลูกหนี้ รายงานแยกอายุหนี้ การ์ดลูกหนี้รายตัว และกราฟต่างๆเกี่ยวกับข้อมูลลูกหนี้
- สามารถรับ - ส่งข้อมูลไปยังระบบที่เกี่ยวข้องได้ เช่น ระบบการขาย ระบบสินค้าคงเหลือ ระบบบัญชีแยกประเภท
- ใช้โปรแกรมบัญชีลูกหนี้โปรแกรมเดียว หรือจะใช้เชื่อมโยงกับโปรแกรมอื่นหลายระบบก็ได้
- สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งปี และเรียกดูข้อมูลย้อนหลังได้ทุกเวลา
- เป็นโปรแกรมที่ใช้งานง่าย ลดขั้นตอนการทำงาน ไม่สลับซับซ้อน
- สามารถเลือกใช้ภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษทั้งหน้าจอและรายงานได้เอง
- สามารถเรียกดูรายงานและกราฟได้ทุกเวลา ทางหน้าจอและเครื่องพิมพ์ รวมทั้งส่งข้อมูลออกมาแบบเพิ่มข้อมูลอื่นๆ เช่น Word ,Excel ,Lotus เป็นต้น

ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป (General Ledger System)

- ใช้สำหรับบันทึกรายการทางบัญชี และพิมพ์รายงานต่าง ๆ เช่น สมุดรายวัน บัญชีแยกประเภทงบการเงินต่างๆ ได้ทันที รวมทั้งพิมพ์ ภาษีซื้อ, ภาษีขาย และ ภ. พ. 30
- สามารถรับข้อมูลจากระบบอื่น เช่น ระบบบัญชีลูกหนี้ ระบบสินค้าคงเหลือ ระบบบัญชีเจ้าหนี้ ระบบสินทรัพย์ถาวร ฯลฯ เพื่อลงรายการทางบัญชีได้ทันที
- สามารถส่งข้อมูลไปยังระบบอื่นที่เกี่ยวข้องได้ เช่น ระบบคิดต้นทุนการผลิต
- สามารถใช้โปรแกรมบัญชีแยกประเภททั่วไปโปรแกรมเดียว หรือ จะใช้เชื่อมโยงกับโปรแกรมอื่นหลายระบบก็ได้
- สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งปี และสามารถเรียกดูข้อมูลย้อนหลังได้ตลอดเวลา
- เป็นโปรแกรมที่ใช้งานง่าย ลดขั้นตอนการทำงาน ไม่สลับซับซ้อน
- สามารถเลือกใช้ภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษทั้งหน้าจอและรายงานได้เอง
- สามารถเรียกดูรายงานและกราฟได้ตลอดเวลา ทางหน้าจอและเครื่องพิมพ์ รวมทั้งส่งข้อมูลออกมาแบบแฟ้มข้อมูลอื่นๆ เช่น Word ,Excel ,Lotus เป็นต้น

ระบบสินค้าคงเหลือ (Finished Goods Stock System)

- ใช้สำหรับบันทึกข้อมูลการรับ - จ่ายสินค้า และพิมพ์เอกสาร ใบรับสินค้า ใบเบิกสินค้า ใบคืนสินค้า STOCK CARD รายงานรายวัน รายงานความเคลื่อนไหวของสินค้า รายงานสินค้าคงเหลือมูลค่าสินค้าคงเหลือ สถานะสินค้า
- สามารถรับ - ส่งข้อมูล ไปยังโปรแกรมที่เกี่ยวข้องได้เช่น ระบบขาย ระบบลูกหนี้ ระบบคิดต้นทุนการผลิต และระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป
- ใช้โปรแกรมสินค้าคงเหลือโปรแกรมเดียว หรือจะใช้เชื่อมโยงกับโปรแกรมอื่นหลายระบบได้
- สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งปี และเรียกดูข้อมูลย้อนหลังได้ตลอดเวลา
- ใช้งานง่าย ลดขั้นตอนการทำงาน ไม่สลับซับซ้อน
- สามารถเลือกใช้ภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษทั้งหน้าจอและรายงานได้เอง
- สามารถเรียกดูรายงานและกราฟได้ตลอดเวลา ทางหน้าจอและเครื่องพิมพ์ รวมทั้งส่งข้อมูลออกมาแบบแฟ้มข้อมูลอื่นๆ เช่น Word ,Excel ,Lotus เป็นต้น

ระบบสินทรัพย์ถาวร (Fixed Asset System)

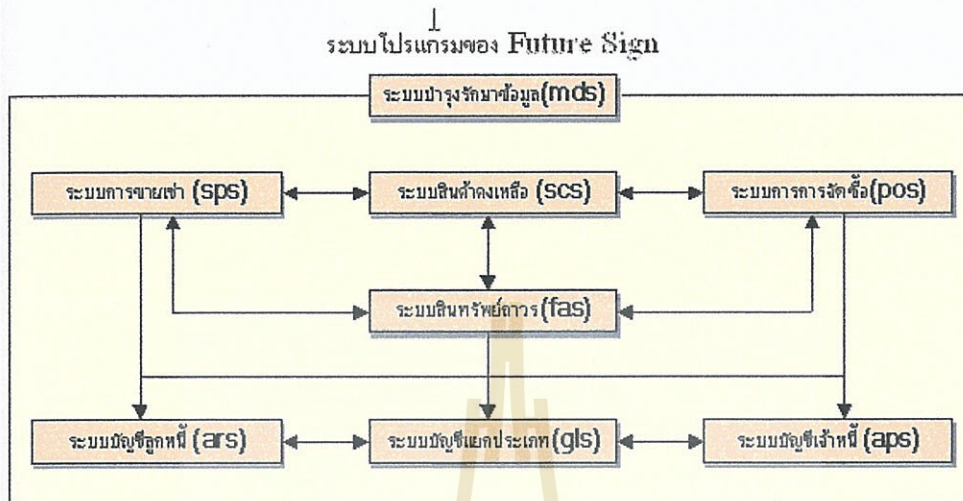
- ใช้สำหรับบันทึกรายการทรัพย์สิน ปรับปรุงมูลค่าสินทรัพย์ และคำนวณค่าเสื่อมราคา
- สามารถรับ - ส่งข้อมูลไปยังระบบที่เกี่ยวข้องได้ เช่น ระบบการจัดซื้อ ระบบบัญชีแยกประเภท และระบบการคิดต้นทุนสินค้า
- ใช้โปรแกรมสินทรัพย์ถาวรโปรแกรมเดียว หรือจะใช้เชื่อมโยงกับโปรแกรมอื่นหลายระบบก็ได้
- สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งปี และเรียกดูข้อมูลย้อนหลังได้ทุกเวลา
- เป็นโปรแกรมที่ใช้งานง่าย ลดขั้นตอนการทำงาน ไม่สลับซับซ้อน
- สามารถเลือกใช้ภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษทั้งหน้าจอและรายงานได้เอง
- สามารถเรียกดูรายงานและกราฟได้ทุกเวลา ทางหน้าจอและเครื่องพิมพ์ รวมทั้งส่งข้อมูลออกมาแบบแฟ้มข้อมูลอื่นๆ เช่น Word ,Excel ,Lotus เป็นต้น

ระบบบัญชีเงินเดือนและค่าจ้าง (Payroll System)

- ใช้สำหรับบันทึกค่าแรงทั้งรายเดือนรายวัน ค่าล่วงเวลา รายได้ / รายการหัก และวันลาของพนักงาน แล้วคำนวณภาษีเงินได้ เงินประกันสังคม รวมทั้งพิมพ์รายงานทะเบียนบัญชีเงินเดือนและค่าจ้าง ใบรับเงินเดือน (Pay Slip) รายงานจ่ายเงินผ่านทางธนาคาร รายงานจ่ายเงินสดพนักงาน รายงานนำส่งราชการ
- สามารถรับ - ส่งข้อมูลไปยังระบบอื่นที่เกี่ยวข้องเช่น ระบบบัญชีแยกประเภท ระบบคิดต้นทุนสินค้า
- สามารถใช้โปรแกรมบัญชีเงินเดือน โปรแกรมเดียว หรือจะใช้เชื่อมโยงกับโปรแกรมอื่นหลายระบบได้
- สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งปี และเรียกดูข้อมูลย้อนหลังได้ทุกเวลา
- ใช้งานง่าย ลดขั้นตอนการทำงาน ไม่สลับซับซ้อน
- สามารถเลือกใช้ภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษทั้งหน้าจอและรายงานได้เอง
- สามารถเรียกดูรายงานและกราฟได้ทุกเวลา ทางหน้าจอและเครื่องพิมพ์ รวมทั้งส่งข้อมูลออกมาแบบแฟ้มข้อมูลอื่นๆ เช่น Word ,Excel ,Lotus เป็นต้น

5. ศึกษาระบบบัญชีเช่าสินค้าโปรแกรม Jane soft

ระบบงานของบริษัทฟิวเจอร์ซายน์ จำกัด (System Flow of Future Sign)



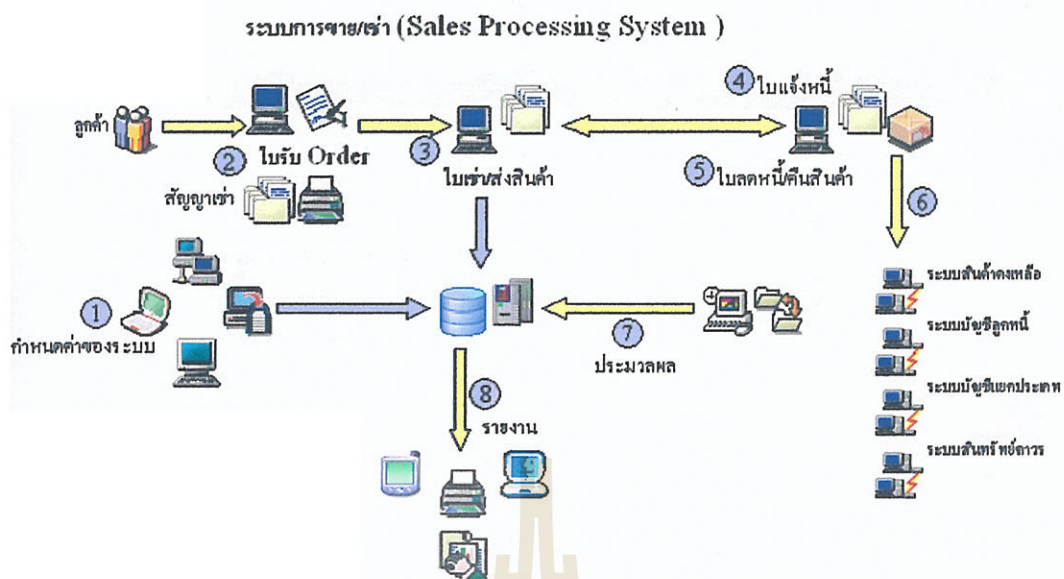
โปรแกรมของบริษัทฟิวเจอร์ซายน์ ประกอบด้วยระบบงานดังนี้

1. ระบบบำรุงรักษา (mds) ใช้สำหรับเพิ่ม แก้ไขและลบข้อมูล ของแฟ้มข้อมูลหลักที่ใช้ในระบบงานอื่นๆ
2. ระบบการขาย/เช่า (sps) ใช้สำหรับคีย์และพิมพ์ ใบรับ Order, สัญญาการเช่า, ใบเช่าสินค้า, ใบแจ้งหนี้, ใบลดหนี้และใบรับคืน รวมทั้งหน้าจอละเอียดและรายงานสำหรับดูข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการเช่าและการขาย
3. ระบบบัญชีลูกหนี้ (ars) ใช้สำหรับคีย์ใบวางบิล ใบรับชำระหนี้ การติดตามลูกหนี้ที่เกิดขึ้นจากการขายและเช่า รวมทั้งหน้าจอละเอียดและรายงานที่ใช้เกี่ยวกับการติดตามลูกหนี้
4. ระบบการจัดซื้อ (pos) ใช้สำหรับคีย์ใบขอซื้อ ใบสั่งซื้อ และใบรับ/คืนสินค้าและสินทรัพย์ รวมทั้งหน้าจอละเอียดและรายงานที่ใช้เกี่ยวกับการจัดซื้อ
5. ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (aps) ใช้สำหรับคีย์ใบรับวางบิล ใบชำระหนี้ การกำหนดการชำระหนี้ที่เกิดขึ้นจากการซื้อสินค้าและสินทรัพย์ รวมทั้งหน้าจอละเอียดและรายงานที่ใช้เกี่ยวกับเจ้าหนี้
6. ระบบสินทรัพย์ถาวร (fas) ใช้สำหรับรับสินทรัพย์เข้าจากการจัดซื้อ ตัดสินทรัพย์ออกจาก การเช่า หรือคีย์สินทรัพย์เข้าไปจากการผลิต รวมทั้งการคิดค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์
7. ระบบบัญชีแยกประเภท (gls) ใช้สำหรับเก็บใบสำคัญที่เกิดขึ้นจากการโอนเข้าบัญชีจากระบบการขาย/เช่า บัญชีลูกหนี้/คอมฯ การจัดซื้อ บัญชีเจ้าหนี้ สินค้าคงเหลือ และสินทรัพย์ถาวร หรือคีย์เข้าไปเอง รวมทั้งหน้าจอละเอียดและรายงานสำหรับปิดบัญชีและงบการเงิน

ระบบการขาย/เช่า
(Sales Processing System)



ระบบการขาย/เช่า (Sales Processing System)



ขั้นตอนการทำงานของระบบการขาย/เช่า ประกอบด้วย

1. กำหนดค่าของระบบ ประกอบด้วยรายการที่ใช้ในการทำงานดังนี้

1.1 ติดตั้งระบบ ใช้สำหรับกำหนดลักษณะของโปรแกรมการขาย/เช่าที่ผู้ใช้งานต้องการ

ติดตั้งระบบ

เปิด เพิ่ม บันทึก ยกเลิก แก้ ID ลู First Prev Next Last

รายการที่ 1 1/1

แสดงข้อมูลช่วยเหลือ ☐ ใช่ ☒ ไม่ใช่

เลขที่บัญชีลูกหนี้		
เลขที่บัญชีรายสินค้า		
เลขที่บัญชีรับคืนสินค้า	4110-00	ส่วนลดและรับคืน
เลขที่บัญชีภาษีขาย	2135-01	ภาษีขาย
เลขที่บัญชีเงินสด		
เลขที่บัญชีส่วนลด	4110-03	ส่วนลดเงินสด
เลขที่บัญชีรายได้ค่าขนส่ง		
เลขที่บัญชีรายได้อื่นๆ		

อัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม 7.00 เลือกใช้แบบฟอร์ม 3. C&A

ห้ามแก้ไขข้อมูลก่อนวันที่ 31/12/2548

ข้อความที่พิมพ์

1.2 ประเภทเอกสาร ใช้สำหรับกำหนดเลขที่หน้าหน้าและเงื่อนไขการใช้ ใบรับ Order ใบเข้า/ส่งสินค้า ใบแจ้งหนี้ และใบลดหนี้/คืนสินค้า

ประเภทเอกสาร

เปิด เพิ่ม บันทึก ยกเลิก แก้ ID ลบ First Prev Next Last

1 เอกสารประเภท INV - ใบแจ้งหนี้ 188/358

2 เลขที่หน้าเอกสาร INDN0602/

3 เลขที่เอกสาร ☐ เริ่มคำค้นเอง ☒ เริ่มโดยอัตโนมัติ

4 เลขที่เอกสารใบสุดท้าย 00312

5 กำหนดจำนวนเป็น ☐ เลขจำนวนเต็ม ☒ เลขทศนิยม

6 กำหนดให้เอกสารนี้ ☐ ไม่ตัดสต็อก ☒ ตัดสต็อก

7 กำหนดให้เอกสารมี ☒ ไม่ใช้งานปัจจุบัน ☐ ใช้งานปัจจุบัน

8 เลขที่บัญชีสินค้า 4100-02

9 บันทึกข้อมูลได้ตั้งแต่ 1 / 2 / 2549 ถึง 28 / 2 / 2549

10 ใช้สำหรับ

11 สำหรับผู้ใช้ AC-BOONY,CAAC05,CAMG01

1.3 เขตการขาย ใช้สำหรับคีย์รหัสและชื่อเขตการขายของลูกค้า

เขตการขาย

เปิด เพิ่ม บันทึก ยกเลิก แก้ ID ลบ First Prev Next Last

1 รหัสเขตการขาย EJ001 1/2

2 ชื่อเขตการขาย IRAN

1.4 พนักงานขาย ใช้สำหรับคีย์รหัสและชื่อพนักงานขาย

รายชื่อพนักงานขาย

เปิด เพิ่ม บันทึก ยกเลิก แก้ ID ลบ First Prev Next Last

1 รหัสพนักงานขาย 001 1/40

2 ชื่อพนักงานขาย ส่วนกลาง

3 ชื่อตำแหน่งงาน

1.5 เส้นทางขนส่ง

1.6 ผู้ขนส่ง ใช้สำหรับคีย์รายละเอียดยานพาหนะ ชื่อและที่อยู่ผู้ขนส่ง

รายชื่อผู้ขนส่ง

ปิด เพิ่ม บันทึก ยกเลิก แก้ ID ลบ First Prev Next Last

ทะเบียนยานพาหนะ: 70-0259 สส 1/66

ชื่อผู้ขนส่ง นายเสนาพร ศาวรา

ที่อยู่ผู้ขนส่ง 1

ที่อยู่ผู้ขนส่ง 2

รายละเอียดยานพาหนะ

1.7 ราคาขายสินค้าตามลูกค้า ใช้สำหรับกำหนดราคาขายสินค้าตามลูกค้า

ราคาขายของสินค้าตามลูกค้า

ปิด เพิ่ม บันทึก ยกเลิก แก้ ID ลบ First Prev Next Last เพิ่มแถว แทรก ลบแถว

รหัสสินค้า FWC CAN 211X201 DGGEA-DB 5320 1563/2859

ชื่อสินค้า (ไทย) พิทอง ไม้ BEAD/ไม้ NECK (0.215) ผาตั้ง F76LHK/LP3003/IP807

ชื่อสินค้า (อังกฤษ)

หน่วยขาย โย

รหัสลูกค้า	ชื่อลูกค้า	หน่วย	ราคา	เงินสงวน
1 10122	บริษัท ไทย เอ.ดี.ยู. จำกัด (สง. เชียงราย)	โย	5.0000	
2 10236	บริษัท เค.วี.เอ็ม. อิมพอร์ตเอกซ์พอร์ต (1991) จำกัด	โย	5.1000	
3				

สร้างราคาขายอัตโนมัติ

1.8 รหัสผ่านผู้ใช้ ใช้สำหรับกำหนดรหัส ชื่อ รหัสผ่าน และสิทธิการใช้โปรแกรมของผู้ใช้ของระบบนี้

กำหนดการรหัสผ่าน

ปิด เพิ่ม บันทึก ยกเลิก แก้ ID ลบ First Prev Next Last หัก

ผู้ใช้งานระบบ

ผู้ควบคุมระบบงาน

กำหนดได้รหัสผ่านในระบบ? ☐ ใช่ ☒ ไม่ใช่

รหัสผ่านผู้ควบคุมระบบเดิม

รหัสผ่านผู้ควบคุมระบบใหม่

ตกลง ยกเลิก

หน้าจอการกำหนดรหัส ชื่อ รหัสผ่าน

กำหนดรหัสผ่าน

ปุ่ม: เพิ่ม, ลบ, แก้ไข, แก้ ID, ลบ, First, Prev, Next, Last, พิมพ์

ผู้ใช้งานระบบ (7)

ชื่อผู้ใช้ (8): กรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์ 1/25

รหัสผ่าน (9): 22129

ยืนยันรหัสผ่าน (10): 11111 - แก้ไข, เพิ่ม, ลบ, ค้นหา, เรียง และพิมพ์ข้อมูล

รายการรหัสผ่าน:

001 - ใบเสนอราคา	005 - ใบแจ้งหนี้
002 - ใบประมาณการขาย	022 - ประเภทรายการ
003 - ใบยืนยันการสั่งซื้อ	025 - เก็บทางการขนส่ง
004 - ใบส่งของ	026 - ผู้ขนส่ง
005 - ใบแจ้งหนี้	255 - LC ใบแจ้งงานที่ค้างส่งสินค้า
006 - แก้ไขสถานะ - ใบเสนอราคา	256 - LC มีพื้นที่ว่างในกรอบขนส่ง
007 - แก้ไขสถานะ - ใบประมาณการขาย	261 - LC รายงานการขนส่งสินค้า
008 - แก้ไขสถานะ - ใบยืนยันการสั่งซื้อ	262 - LC รายงานค่าใช้จ่ายในการขนส่ง
009 - แก้ไขสถานะ - ใบส่งของ	263 - LC รายละเอียดการส่งสินค้าตามลูกค้า
010 - แก้ไขสถานะ - ใบแจ้งหนี้	264 - LC รายงานสรุปการส่งสินค้าตามลูกค้า
011 - สถานะยกเลิกสินค้า	265 - LC รายละเอียดการส่งสินค้าตามสินค้า
012 - ยอดค้างส่งลูกค้า	266 - LC รายงานสรุปการส่งสินค้าตามสินค้า
013 - ข้อมูลใบแจ้งหนี้	
014 - ข้อมูลใบส่งของ	

2. ใบรับ Order / สัญญาเช่า ประกอบด้วยรายการที่ใช้ในการทำงานดังนี้

2.1 ใบยืนยันการสั่งซื้อ ใช้สำหรับคีย์รับใบยืนยันการสั่งซื้อหรือเช่าจากลูกค้า

ใบสั่งซื้อ S/OSDN0604/ (1)

ปุ่ม: เพิ่ม, ลบ, แก้ไข, แก้ ID, ลบ, First, Prev, Next, Last, พิมพ์, แก้ไข, ลบ, เพิ่ม, เรียง, พิมพ์

เลขที่เอกสาร (2): 0005 6/204

รหัสลูกค้า (4): DA203265

วันที่ (3): 3 / 4 / 2549

เลขที่ใบยืนยันการสั่งซื้อ: 0007505743, วันที่ 3/4/2549, วันที่ส่ง 3/4/2549

ลำดับ	ประเภท	รหัสสินค้า	ชื่อสินค้า	หน่วย	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	จำนวนเงิน	ส่วนลด	อัตราภาษี	ภาษี
1	สินค้า	2501202	ข้าวกล้องหอมมะลิ 100% 5kg	kg	10.000	108.0000	1.080.00		1.000	FGV31
2	สินค้า	2501221	ข้าวหอมมะลิ 100% 5kg	kg	120.000	98.0000	11.760.00		1.000	FGV31
3	สินค้า	2501606	ข้าวสารหอมมะลิ 5kg	kg	120.000	65.0000	7.800.00		1.000	FGV31
4										
รวมรวม							20,640.00			
รวมรวม							0.00			
รวมรวมรวม							20,640.00			

ยอดคงเหลือ - ยอดสั่งซื้อคงเหลือ

เอกสารการติดตามลูกค้า

รายละเอียดลูกค้า

ที่อยู่ลูกค้า 1: 89/36 อาคารศูนย์เวสต์ ซีน 7 ถ.ราชดำริ

ที่อยู่ลูกค้า 2: แขวงจตุรพักตรพิมาน กรุงเทพมหานคร 10330

ที่อยู่ว่าง

สถานที่ส่งของ 1: 89/36 อาคารศูนย์เวสต์ ซีน 7 ถ.ราชดำริ

สถานที่ส่งของ 2: แขวงจตุรพักตรพิมาน กรุงเทพมหานคร 10330

รหัสพนักงานขาย: 107

รหัสเขตการขาย:

ชำระเงินภายใน: 60 วัน วันที่ครบกำหนด: 2 / 6 / 2549

ติดต่อลูกค้าวันที่: 3 / 4 / 2549

ตกลง ออกให้

เป็นข้อมูลการอ้างอิงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง คือ เลขที่ใบยืนยันการสั่งซื้อ วันที่การยืนยันการสั่งซื้อ กำหนดส่งของภายในกี่วันที่กำหนด วันที่ส่งของ สกุลเงินที่ใช้ในการสั่งซื้อ เป็นอัตราเท่าไร ถ้ามีหมายเหตุเพิ่มเติมสามารถเพิ่มข้อความได้ที่ช่องหมายเหตุ

อ้างอิง

1 เลขที่ใบยืนยันการสั่งซื้อ 0067505743

2 วันที่ยืนยันการสั่งซื้อ 3 / 4 / 2549

3 ส่งของภายใน 0 วัน

4 วันที่ส่งของ 3 / 4 / 2549

5 ใช้เงินสกุล

6 อัตรา 1.000000

7 หมายเหตุ ส่งสินค้าฟรี - อนุบุรี

ตกลง ยกเลิก

รายละเอียดแต่ละรายการ

	วันที่ส่งของ	จำนวนที่ส่ง	หมายเหตุ
1	3/4/2549	10	
2	4/4/2549		
3	5/4/2549		
4	6/4/2549		
5	7/4/2549		
6	8/4/2549		
7	9/4/2549		
8	10/4/2549		
9	11/4/2549		
10	12/4/2549		
11	13/4/2549		
12	14/4/2549		
13	15/4/2549		
14	16/4/2549		
15	17/4/2549		

ตกลง ยกเลิก

ส่วนลด ค่าขนส่งและภาษีมูลค่าเพิ่ม

1 % ส่วนลด	รวมจำนวนเงิน	20,640.00
2 ส่วนลด		0.00
3 ค่าขนส่ง		0.00
4		0.00
5 ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% ภาษี		0.00
	ยอดเงินสุทธิ	20,640.00

ตกลง ยกเลิก

2.2 หยอดการคิดค่าเช่า ใช้สำหรับกำหนดการหยอดคิดค่าเช่าของแต่ละใบรับ Order

2.3 พิมพ์สัญญาเช่า ใช้สำหรับพิมพ์สัญญาเช่าสำหรับใบสั่ง Order ที่ต้องการ

3. ใบเช่า / ส่งสินค้า ใช้สำหรับคีย์และพิมพ์ ใบเช่า / ส่งสินค้าให้กับลูกค้าตามใบรับ Order

แจ้งถึง

1 เลขที่ใบสั่งซื้อ S/OSCF0611/ 0050

2 ส่วนลด

3 วันที่ส่งของ 28/12/2549

4 เลขที่ใบยืนยันการสั่งซื้อ S/OSCF0611/ 0050

ตกลง ยกเลิก

รายละเอียดแต่ละรายการ

	เลขที่ใบสั่งซื้อ	จำนวนที่ส่ง
1	S/OSCF0611/ 0050-30/11	900.000
2	1	2
3		
4		
5		
6		

ตกลง ยกเลิก

4. ใบแจ้งหนี้ ใช้สำหรับคีย์และพิมพ์ ใบแจ้งหนี้สำหรับค่าเช่าและสินค้าให้กับลูกค้าตามใบรับ Order

โปรแกรม INVENTORY 0612/ (1)

เปิด เริ่ม ปิด ยกเลิก แก้ไข ID กด First Prev Next Last เปลี่ยนแถว แยกแถว รวมแถว ค้นหา (24)

(2) เลขสินค้า: 00001 (3) วันที่: 1/12/2540

(4) รหัสลูกค้า: DA101176 บริษัท จี.บี.เอส จำกัด (มหาชน)

อ้างอิง ใบสั่งซื้อเลขที่ FC11B06560, ใบส่งของเลขที่ S/OSDV0611/ 0251

คิวมิล	ประวัติ	รหัสสินค้า	ขนาด	ชื่อสินค้า	หน่วย	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	จำนวนเงิน
1	สินค้า	FYZ	FMBARAPJIRXXX	น้ำหนัก 100 % ตรา Y-ZA (12 ซอง)		81,000	4,500	364.50
2	สินค้า	FYZ	FMBARGPJIRXXX	จำนวน 100 % ตรา Y-ZA (12 ซอง)		120,000	4,500	540.00
3								

ส่วนรวม ยอดคงเหลือ

FGV2 จำนวนเงินคงเหลือ หน่วยรวมรวม

FGV2

เปิดกรณใบสั่งซื้อทั้งข้าง เปิดกรณใบสั่งขายทั้งข้าง

เปิดกรณการคิดค่าขนส่ง เปิดกรณการลดราคาคงเหลือ

เปิดกรณใบแจ้งยอดทั้งข้าง

รวมเงิน 804.50

ภาษีมูลค่าเพิ่ม (03.32%) 23 63.32

ต้นทุนสุทธิ 967.82

รายละเอียดลูกค้า

ที่ผู้ถือบัตร 1	283 ถนนสีลม แขวงสีลม
ที่ผู้ถือบัตร 2	เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 โทร.(02)677-9000
ที่อยู่ส่งของ 1	
สถานที่ส่งของ 1	ศูนย์กระจายสินค้า CDC 1 บางนาทอง
สถานที่ส่งของ 2	
รหัสพนักงานขาย	107
รหัสเขตการขาย	
ชำระเงินภายใน	60 วัน
วันที่วางเงิน	1/12/2549
ติดต่อทีมประกัน	
วันที่ครบกำหนด	30/1/2550
%फल	0.00
วันที่เก็บเงิน	30/1/2550
ตั้งหนี้วันที่	1/12/2549
สถานะ	ยกเลิก

อ้างถึง

1 รหัสผู้ขนส่ง	
2 ชื่อผู้ขนส่ง	
3 เลขที่ใบผ่าน	
4 ใบสั่งงานเลขที่	S/OSDV0611/ 0251
5 ใบสั่งซื้อ/ส่งมอบราคา	FC11B06569
6 สกุลเงิน	อัตราแลกเปลี่ยน 1.000000
8 เลขที่ใบขน	วันที่ 1 /12/ 2549 อัตรา 1.0000
11 หมายเลข	

ตกลง ยกเลิก

รายละเอียดแต่ละรายการ

เลขที่ใบสั่งซื้อ	จำนวนที่ส่ง
1	
2	
3	
4	
5	
6	

Packing No. Pos.Per 0 Total 0

น้ำหนักต่อชิ้น 0.0000 Total NW 0.0000

น้ำหนักกล่อง 0.0000 Total GW 0.0000

Measure (cm3)

อ้างถึง

ตกลง ยกเลิก

ส่วนลด ค่าขนส่งและภาษีมูลค่าเพิ่ม

รวมจำนวนเงิน	904.50
1 % ส่วนลด	0.00
2 ส่วนลด	0.00
3 ค่าขนส่ง	0.00
4	0.00
5 ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีปกติ	7.00
ยอดรวมสุทธิ	967.82

ตกลง ยกเลิก

5. ใบลดหนี้ / คินสินค้า ใช้สำหรับคีย์และพิมพ์ ใบลดหนี้และส่งคืนคำสำหรับรายการเข้าของลูกค้า ซึ่งรูปแบบการคีย์และหน้าจอจะเหมือนกับใบแจ้งหนี้

6. โอนข้อมูลเข้าระบบอื่น ข้อมูลที่คีย์ในระบบการขาย/เช่า จะถูกโอนเข้าระบบอื่นอัตโนมัติ โดยโปรแกรมดังนี้

6.1 ระบบสินค้าคงเหลือ

- โปรแกรมจะทำการตรวจสอบยอดคงเหลือสินค้าในขณะที่คีย์ใบรับ Order
- โปรแกรมจะตัดยอดสินค้าคงเหลือจากใบเข้า/ส่งสินค้า
- โปรแกรมจะเพิ่มยอดสินค้าคงเหลือจากใบลดหนี้/คินสินค้า

6.2 ระบบบัญชีลูกหนี้

- โปรแกรมจะตั้งหนี้ของลูกค้าเพิ่มขึ้นจากใบแจ้งหนี้
- โปรแกรมจะทำการลดหนี้ของลูกค้าจากใบลดหนี้

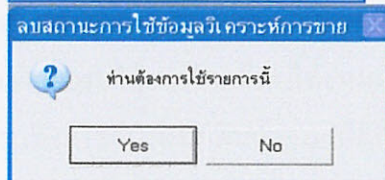
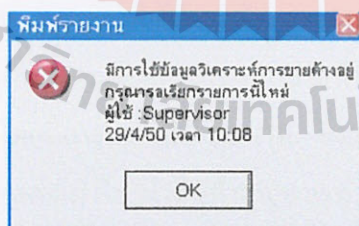
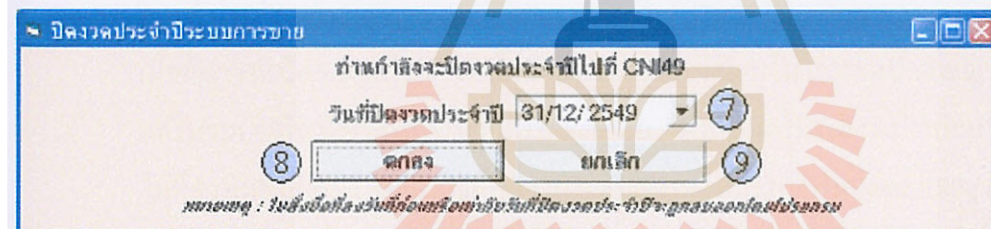
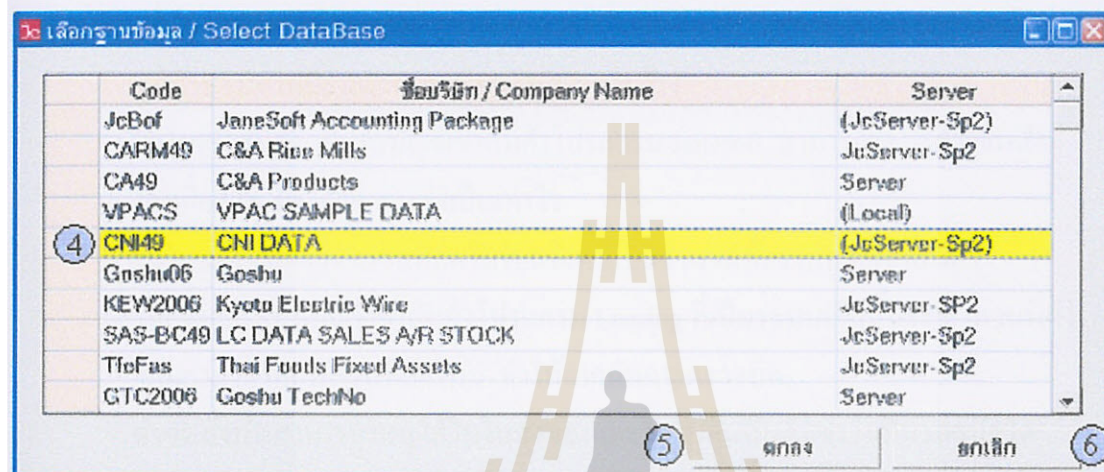
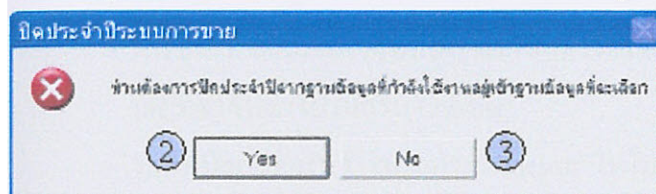
6.3 ระบบบัญชีแยกประเภท โปรแกรมจะทำการโอนใบแจ้งหนี้และลดหนี้เป็นข้อมูลใบสำคัญในระบบ

6.4 ระบบสินทรัพย์ถาวร



7. ประมวลผล ประกอบด้วยรายการที่ใช้ในการทำงานดังนี้

7.1 ปิดประจำปี ใช้สำหรับโอนข้อมูลจากฐานข้อมูลปีปัจจุบันขึ้นฐานข้อมูลปีใหม่ รวมทั้งเพิ่มข้อมูลหลักและใบยืนยันการสั่งซื้อที่ค้างของปีปัจจุบัน เข้าฐานข้อมูลปีใหม่



6. วิเคราะห์ระบบบัญชีเช่า

ผลการวิเคราะห์ระบบบัญชีเช่าสินค้าของโปรแกรม Leasing และโปรแกรม Janesoft

- การประมวลผลของระบบบัญชีเช่าสินค้าโปรแกรม Janesoft มีความรวดเร็วกว่าบัญชีเช่าสินค้าโปรแกรม Leasing
- ระบบบัญชีเช่าสินค้าโปรแกรม Janesoft ในใบรับคืนสินค้าเช่าสามารถระบุสภาพสินค้าที่คืนได้ว่าสินค้าเช่านั้นมีสภาพคืนมาเป็นอย่างใดในช่องหมายเหตุ เพื่อนำไปคิดค่าซ่อมแซม ค่าเสียหาย จากใบรับคืนให้ไปออกเป็นรายงานได้ว่าลูกค้าบริษัทใดมีรายงานการซ่อมสินค้าอะไรบ้าง
- ในใบเช่าสินค้า ระบบบัญชีเช่าสินค้าโปรแกรม Janesoft สามารถระบุได้ว่าขนส่งเลขที่อะไร มีราคาค่าขนส่งเป็นเท่าไร
- ในใบแจ้งหนี้ตรงจำนวนที่คิดในใบแจ้งหนี้เป็นจำนวนที่ตรงกับใบเช่าสินค้า เนื่องจากระบบบัญชีเช่าสินค้าโปรแกรม Leasing ที่เป็นระบบเดิมนั้นจะเอาส่วนที่ส่งอันเก่ามารวมกับส่วนที่ส่งใหม่ ทำให้ยากกับการตรวจบิล
- ค่าขนส่งนั้นสามารถระบุได้ในใบส่งของและใบรับคืนสินค้าเช่าว่าเป็นรถชนิดใด และมีราคาเท่าไร
- การทำใบปะหน้าในสัญญาเช่าจากระบบบัญชีเช่าสินค้าโปรแกรม Leasing นั้นเมื่อสัญญาหนึ่งๆ ออกใบแจ้งหนี้แต่ละใบจะต้องมาเขียนในใบปะหน้าสัญญาเช่าทุกครั้ง แต่ในระบบบัญชีเช่าสินค้าโปรแกรม Janesoft จะทำเป็นปุ่มรายงานใบปะหน้าโดยที่ไม่ต้องพิมพ์ออกมา เพียงแต่เมื่อต้องการดูรายงานใบปะหน้าในแต่ละสัญญาให้กดดูได้ และไม่ต้องเขียนทุกๆ ครั้งที่ออกใบแจ้งหนี้เพราะจะทำการรันให้อัตโนมัติเป็นการลดขั้นตอนการทำงานและช่วยให้ประหยัดกระดาษ
- รายงานสรุปยอดลูกหนี้ จะเพิ่มสถานะของลูกหนี้ว่าคืนของแล้ว, จบสัญญาเช่าแล้วหรือคืนของหมดแล้ว โดยมีการแยกเป็น Siteงาน ซึ่งรายงานสามารถระบุได้ว่าSiteงานนี้มีค่าเช่าเท่าไร ค่าขนส่งเท่าไร ค่าสินค้าสูญหายเท่าไรเป็นเท่าไร
- ในการคิดค่าซ่อมแซมแบบเหมาจ่าย ระบบบัญชีเช่าสินค้าโปรแกรม Janesoft สามารถคำนวณค่าซ่อมแซมได้จากใบแจ้งหนี้ทั้งหมดเลย
- ใบเช่าสินค้าสามารถที่จะโชว์น้ำหนักสินค้ารวมเป็นกิโลกรัมได้ โดยมีการเชื่อมโยงกับระบบการชั่งน้ำหนักอัตโนมัติ

- มีหน้าจอที่ให้มากกว่าลูกค้าแต่ละ Siteงานมาคืนของเท่าไร
- ในการทำใบแจ้งหนี้สามารถเลือกได้ว่าจะทำแบบแยกสัญญาหรือทำแบบรวมสัญญา
- 1 ใบแจ้งหนี้สามารถออกได้หลายใบเข้าสินค้า เพราะในบางครั้งใบเข้าสินค้าออกได้หลายสัญญาเช่า
- ในขั้นตอนการสร้างใบแจ้งหนี้ทุกครั้งระบบบัญชีเข้าสินค้าโปรแกรม Janesoft จะถามว่าจะให้วิ่งเข้าไปเล่มไหน เล่ม VAT หรือเล่ม NO VAT
- สามารถปิดงบได้จากระบบบัญชีเข้าสินค้าโปรแกรม Janesoft ได้เลย
ไม่ต้องไปปิดงบในโปรแกรม Compat เนื่องจากแต่ก่อนระบบบัญชีเข้าสินค้าโปรแกรม Leasing เมื่อปิดงบต้องมาปิดงบในระบบบัญชีขายสินค้าโปรแกรม Compat



โครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถการแข่งขัน
(Manufacturing Development to Improve Competitiveness programme: MDICP รุ่นที่ 9)



2. การเข้าร่วมโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถการแข่งขัน (Manufacturing Development to Improve Competitiveness Programme : MDICP)

ความเป็นมา

ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมในยุคปัจจุบันนี้ รวมถึงระบบโลกาภิวัตน์ได้ก่อให้เกิดช่องว่างทางการค้าอย่างมากมาย อุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทยจำนวนมากไม่สามารถปรับเทคโนโลยีการผลิต คุณภาพสินค้า การบริหารการเงิน กลยุทธ์การตลาดและการส่งออกให้แข่งขันกับประเทศคู่แข่งอื่น ๆ ได้ และเมื่อพิจารณาถึงข้อเท็จจริงของการค้าระดับสากลแล้ว การแก้ปัญหาต้นตอของธุรกิจส่งออก ก็ต้องสร้างความเข้มแข็งในเชิงการประกอบการผลิตให้ได้ระดับสากลให้กับผู้ประกอบการ

ดังนั้น เพื่อเป็นการปรับปรุงศักยภาพในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย ให้ทัดเทียมกับนานาประเทศ อีกทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศไทย ซึ่งนับวันมีแต่จะเพิ่มความรุนแรงขึ้น กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม จึงได้จัดให้มีโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถการแข่งขัน (Manufacturing Development to Improve Competitiveness Programme : MDICP) ขึ้น โดยมีเป้าหมายหลักคือ การพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตไทยให้เข้าสู่ระบบการค้าสากล และสามารถสร้างสมรรถนะในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวนี้ โครงการดังกล่าวนี้ จึงได้กำหนดแผนงานหลักไว้ 5 แผนงาน ได้แก่

1. แผนงานการพัฒนาและปรับปรุงส่วนของการผลิตให้ทันสมัย
2. แผนงานยกระดับมาตรฐานกิจการและผลิตภัณฑ์ให้เป็นระบบสากล (ISO, QS, หรือ อื่น ๆ)
3. แผนงานเพิ่มความสามารถทางการวางแผนและจัดการเทคโนโลยี
4. แผนงานเสริมสร้างความสามารถทางการบริหารการเงินและการลงทุน
5. แผนงานการพัฒนาและปรับปรุงส่วนการผลิตให้ทันสมัย

แผนงานที่ 1-5 นี้ เป็นกระบวนการปรับโครงสร้างการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมทั้ง

ระบบที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวโยงกัน หากส่วนใดส่วนหนึ่งถูกละเลยไม่ได้รับการพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนให้เป็นระบบที่สอดคล้องกับส่วนอื่น ๆ แล้ว ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้น ๆ จะไม่มีโอกาสสร้างความแข็งแกร่ง หรือความสามารถที่จะไปแข่งขันในตลาดการค้าระหว่างประเทศได้เลย

วัตถุประสงค์ของโครงการ

พัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตให้ครบวงจร และสามารถแข่งขันเข้าสู่ระดับสากล โดยเริ่มตั้งแต่ระบบการผลิต การประกันคุณภาพ วิจัยพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริหารการเงินและการตลาด เพื่อเพิ่มความสามารถและเตรียมความพร้อมสำหรับก้าวสู่เวทีการแข่งขันในตลาดโลก

กลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย

1. อุตสาหกรรมอาหาร
2. อุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม
3. อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน
4. อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
5. อุตสาหกรรมเซรามิกและแก้ว
6. อุตสาหกรรมยางพาราและผลิตภัณฑ์ยาง
7. อุตสาหกรรมพลาสติก
8. อุตสาหกรรมยาและเคมีภัณฑ์
9. อุตสาหกรรมโลหะการ
10. อุตสาหกรรมเครื่องหนัง
11. อุตสาหกรรมไม้และเครื่องเรือน

ระยะเวลา และคุณสมบัติผู้เข้าร่วมโครงการ

รุ่นที่ 9 มีกำหนด 12 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม - ธันวาคม 2550

ผู้เข้าร่วมโครงการ ฯ รุ่นที่ 9 มีคุณสมบัติ ดังนี้

- เป็นอุตสาหกรรมผลิตตามสาขาเป้าหมายทั้งที่มีและไม่มี
ประสบการณ์การค้าระหว่างประเทศ
- หากเป็นกิจการร่วมทุนต้องมีหุ้นคนไทยไม่ต่ำกว่า 50 %
- ผู้บริหารสูงสุดและคณะผู้บริหาร ต้องมีความมุ่งมั่น ที่จะพัฒนาระดับ
การบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล และพร้อมที่จะให้
ความร่วมมือในการฝึกอบรม การวางแผน และการลงมือปฏิบัติให้เห็น
ผลอย่างแท้จริง ตลอดระยะเวลา 12 เดือน
- กิจการมีความพร้อมจะปรับปรุงและยกระดับการพัฒนาผลิตภัณฑ์
ยกระดับคุณภาพสินค้า ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการผลิต ปรับปรุง
สายการผลิต การวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีการผลิต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการเข้าร่วมโครงการ ฯ

- เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต อาทิ ลดต้นทุนการผลิต, ลดของเสีย, ลดเวลาในการผลิต, ลดเวลาในการตั้งเครื่อง, เพิ่ม OEE, etc.
- ได้รับการรับรองคุณภาพ ตามมาตรฐานสากล 1 มาตรฐาน เช่น ISO 9000, ISO/TS16949, ISO14000, HACCP, GMP, etc.
- มีระบบบัญชีที่ได้มาตรฐาน และมีการจัดการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนทางการเงิน มีการวางแผนภาษีที่มีประสิทธิภาพ
- ช่วยขยายตลาด
- ช่วยเพิ่มมูลค่าแก้ตัวสินค้า
- มีแผนธุรกิจ
- ครอบคลุม
 - แผนการผลิต
 - แผนคุณภาพ
 - แผนทางด้านเทคโนโลยี
 - แผนการเงิน
 - แผนการตลาด
 - แผนการพัฒนานวัตกรรม
- ได้เข้าร่วมเครือข่ายธุรกิจ เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรม

แผนงานหลักพัฒนาวิสาหกิจ

แผนที่ 1 แผนงานการพัฒนาและปรับปรุงส่วนของการผลิตให้ทันสมัย

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บริการฝึกอบรมและปรึกษาแนะนำแก่ผู้ประกอบการในการปรับปรุงพัฒนาระบบและกระบวนการผลิต ให้มีประสิทธิภาพและเป็นระบบทั้งในด้านคุณภาพ และกระบวนการ ตัวสินค้า เครื่องจักรอุปกรณ์ เพื่อให้อุตสาหกรรมการผลิตของไทยมีศักยภาพสามารถแข่งขันกับอุตสาหกรรมต่างชาติได้

เป้าหมาย

เพื่อให้บริษัทที่เข้าร่วมโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยมีเป้าหมายร่วมกัน คือ

- สามารถวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการผลิตใหม่ที่เหมาะสม
- สามารถจัดระบบการผลิตให้มีประสิทธิภาพ
- ปรับ จัดหาและพัฒนาบุคลากรในการผลิตให้เหมาะสม
- สามารถใช้สถิติในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลของเสียในกระบวนการและเป็นข้อมูลในการพัฒนาการผลิตในอนาคต
- สามารถนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้งานในสายของการผลิตอย่างเหมาะสม
- แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เฉพาะเจาะจงและใช้ความรู้ด้านงานวิศวกรรม

ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนงาน

ความสำเร็จและตัวชี้วัดของแต่ละโรงงานจะเป็นไปตาม KPI ของโรงงาน โดยยึดตามข้อเสนอโครงการ (Proposal) ซึ่งจะได้ประเด็นใดประเด็นหนึ่งหรือหลายประเด็นดังต่อไปนี้

- การเพิ่มผลผลิต 5 %
- การลดของเสียในกระบวนการ 5 – 10 %
- ประสิทธิภาพของเครื่องจักร 5 – 10 %
- ประมวลผลข้อมูลเร็วขึ้น 10 %

แผนที่ 1 แผนงานการพัฒนาและปรับปรุงส่วนของการผลิตให้ทันสมัย

ทางบริษัท พีวเจอร์ ชายนี ได้เลือกใช้วิธีการพัฒนาและปรับปรุงส่วนของการผลิตให้ทันสมัยด้วยเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. Q.C.C	(7 Manday)
2. Productivity	(4 Manday)
3. P.M	(4 Manday)
4. S.Q.C (Statistical Quality Control)	(3 Manday)
5. แผนพัฒนาทักษะพนักงาน	(4 Manday)
6. สำรอง	(1 Manday)

รวม 23 Manday

ในระหว่างการสหกิจศึกษาทางบริษัทได้ศึกษา และอบรมด้วยกัน 4 เรื่อง ได้แก่ Q.C.C. Productivity , P.M. , KanBan

แผนการประชาสัมพันธ์

- จัดทำ Board ทั่วโรงงาน และ เสริมความรู้เข้าไปใน Board ทุกๆสัปดาห์
- จัดพูดคุย (Meeting) กับคนงานทุกเช้า (สำหรับฝ่ายโรงงาน) และสอดแทรกความรู้ที่เราเรียนมาให้พนักงานทราบ
- จัดอบรมทุกเย็นวันเสาร์ประมาณ ½ ชั่วโมง (โดยทุกวันพุธจะติดประกาศหัวข้อในการอบรมให้ผู้สนใจเข้ารับฟัง)

แผนการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน

- จัดแบ่งกลุ่มระดับหัวหน้าหน่วย และทำการฝึกอบรมทุกสัปดาห์ และติดตามผลที่ได้เรียนมากับหัวหน้า
- จากหัวหน้าหน่วยให้ไปแบ่งกลุ่มใน แหล่งผลิตของแต่ละแห่งโดยให้ผู้ฝึกอบรมเป็นที่ปรึกษา

การบริหารงานแบบกลุ่มควบคุมคุณภาพ Q.C.C.

QCC หมายถึง

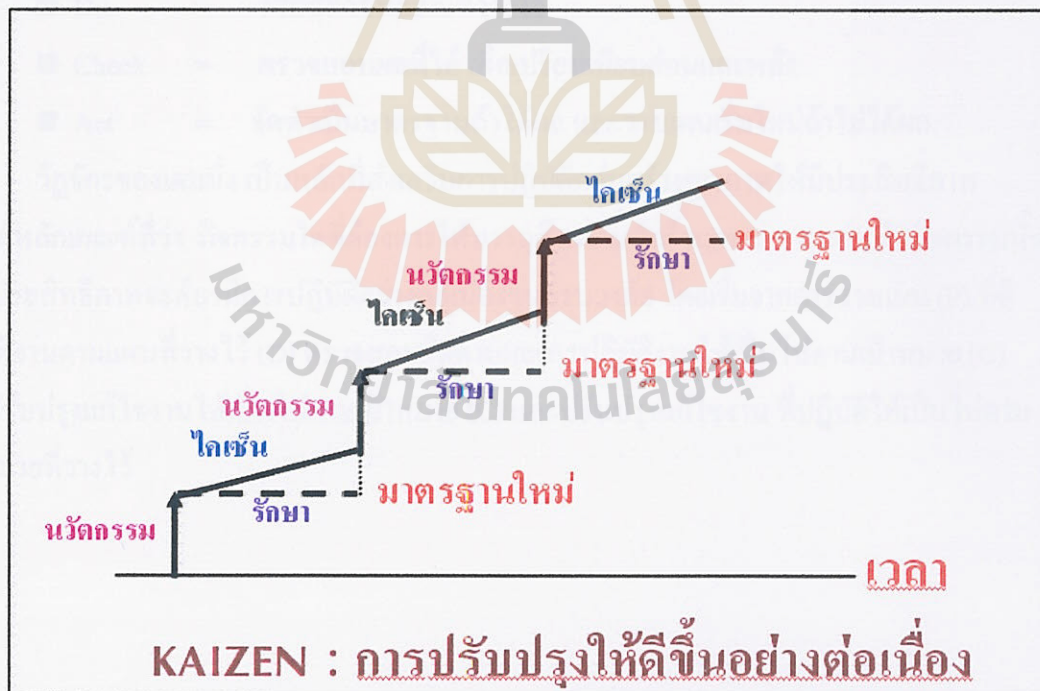
กิจกรรมของกลุ่มคุณภาพ คือ กลุ่มบุคคลผู้ปฏิบัติงานในแผนกเดียวกัน รวมตัวกันจัดตั้งเป็นกลุ่มคุณภาพมีจำนวนระหว่าง 3-10 คน เพื่อร่วมมือกันแก้ปัญหาและข้อบกพร่อง เพื่อเป็นการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

QCC เป็นกระบวนการ

อะไร → ทำไม
 อย่างไร

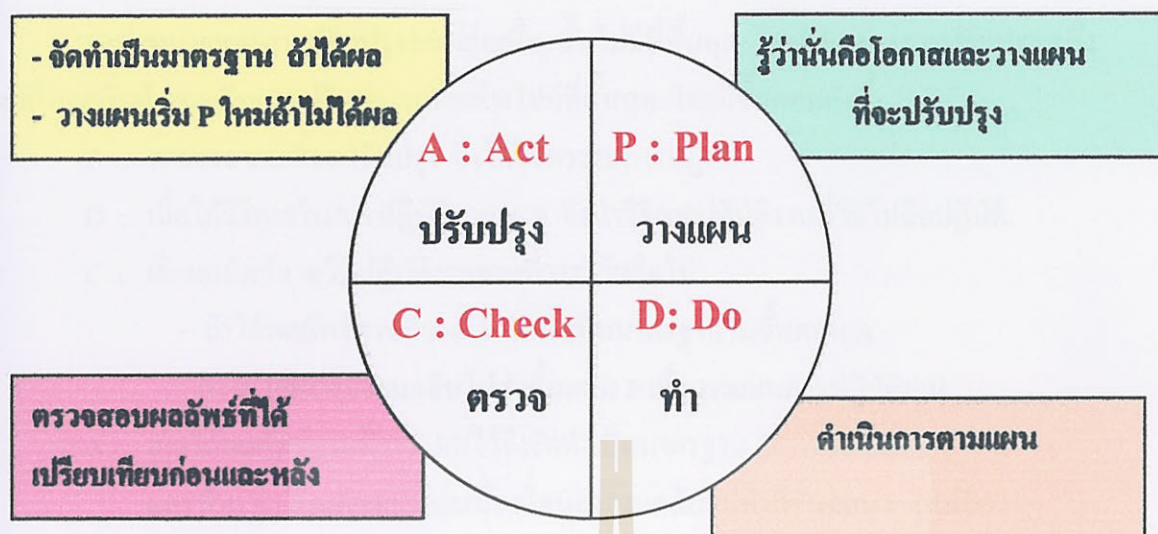
กล่าวคือ ปัญหาคืออะไร แล้วถามต่อไปว่าปัญหานั้นทำไมถึงเกิดขึ้น และเกิดมาจากสาเหตุอะไร เป็นกระบวนการถามหาผลก่อนแล้วค่อยลงลึกไปที่สาเหตุเพื่อแก้ไขปัญหานั้น สาเหตุไม่ใช่การแก้ไขปัญหานั้นที่ปลายเหตุ ไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือเรียกว่าการทำ KAIZEN ด้วยหลักการ PDCA

ซึ่งระบบ KAIZEN เป็นการปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยการสร้างนวัตกรรมหรือสิ่งที่ปรับปรุงให้ดีขึ้นมาแล้วจัดทำมาตรฐานใหม่ขึ้นมาเพื่อวัดผล จะทำให้มีการปรับปรุงอีกเพื่อให้ผ่านมาตรฐานอันใหม่นั้น ซึ่งจะทำเช่นนี้ไปเรื่อยๆ ก็จะเป็นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่ต่างจากการปรับปรุงแล้วรักษาให้คง อยู่ในมาตรฐานเดิมเพราะถ้าเป็นเช่นนี้จะไม่ใช่การปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สามารถอธิบายจากรูปที่ 1



รูปที่ 1. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (KAIZEN)

วงจรปรับปรุงคุณภาพ Plan-Do-Check-Act Cycle : PDAC หรือวงจรเดมมิง Deming Cycle



รูปที่ 2. วงจรปรับปรุงคุณภาพ PDCA

หลักการ PDCA ดังนี้

- Plan = การวางแผน
- Do = ลงมือทำตามแผนที่วางไว้
- Check = ตรวจสอบผลที่ได้ เพื่อเปรียบเทียบกับก่อนและหลัง
- Act = จัดทำเป็นมาตรฐานถ้าได้ผล และวางแผนเริ่มใหม่ถ้าไม่ได้ผล

วัฏจักรของเดมมิง เป็นหลักที่ส่งเสริมการปฏิบัติกลุ่มสร้างคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ ภายใต้หลักเกณฑ์ที่ว่า กิจกรรมใดที่ต้องการให้บรรลุถึงความสำเร็จและสามารถดำเนินกิจกรรมนั้นให้มีประสิทธิภาพจะต้องมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนครบวงจร โดยเริ่มจากการวางแผน (P) ที่ดี ปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ (D) ตรวจสอบติดตามผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย (C) การปรับปรุงแก้ไขงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย (C) และปรับปรุงแก้ไขงาน ที่ปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จุดมุ่งหมายของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องนั้นไม่มีที่สิ้นสุด โดยที่ผลของการปรับปรุงหนึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นของการปรับปรุงหนึ่งอย่างไม่มีที่สิ้นสุด โดยมีขั้นตอนดังนี้

P : การวางแผนที่จะปรับปรุง จึงได้วิธีการในการปฏิบัติ

D : เมื่อได้วิธีการในการปฏิบัติมาจาก P จึงนำวิธีการปฏิบัติงานที่ได้ไปถือปฏิบัติ

C : เกิดผลลัพธ์ตามวิธีปฏิบัติงานตามที่วางไว้หรือไม่

- ถ้าได้ผลลัพธ์ตามที่วางไว้ จัดทำเป็นมาตรฐานในขั้นตอน A

- ถ้าไม่ได้ผลต้องวนกลับไปทำขั้นตอน P เพื่อวางแผนการปฏิบัติงาน

A : เมื่อได้ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้จึงจัดทำเป็นมาตรฐาน Standardization

และทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยการวนกลับไปทำที่ขั้นตอน P ใหม่อีก

แต่จะเป็นคนละมาตรฐาน

%improvement



กระบวนการ QCC ของบริษัท ฟิวเจอร์ ชายนี จำกัด

1.) จัดตั้งกลุ่ม (จดทะเบียน, ผีก่อบรม)

- เริ่มจัดตั้งกลุ่มโดยการตั้งชื่อกลุ่ม, คำขวัญของกลุ่ม, และเรื่องที่จะทำเป็นเรื่องแรกโดยเลือกจากปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำเพื่อนำมาแก้ไขก่อน
- จดทะเบียนกลุ่มวันที่.....และต้องสำเร็จในวันที่.....

จะต้องมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกลุ่มสร้างคุณภาพด้วยการจัดอบรมฟื้นฟูความคิด พื้นฐานในหลักการปฏิบัติกลุ่มสร้างคุณภาพ และขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมสร้างคุณภาพชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับการปฏิบัติกลุ่มสร้างคุณภาพ เมื่อพนักงานตลอดจนผู้บริหาร สรทรมองเห็นคุณประโยชน์ของกิจกรรมการสร้างคุณภาพมาแล้ว ประกาศนโยบายกิจกรรมการสร้างคุณภาพให้ทราบโดยทั่วกัน พร้อมกันนั้น การสร้างบรรยากาศให้ทุกคนสมัครเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มสร้างคุณภาพโดยสมัครใจ สร้างคำขวัญและสัญลักษณ์ต่างๆ เป็นการกระตุ้นพนักงานให้เกิดความคิดในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะจดทะเบียนกลุ่มสร้างคุณภาพ

2.) สำรวจสภาพปัจจุบัน (เลือกเรื่อง , รวบรวมข้อมูล , กำหนดเป้าหมาย , แผนงาน , พาเรโต)

- ระบุถึงปัญหาต่างๆ ที่ต้องการปรับปรุง การระบุถึงปัญหาต่างๆ ที่ต้องการปรับปรุงเป็นงานขั้นแรกของการปฏิบัติการสร้างคุณภาพ ซึ่งทุกคนจะต้องร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดในการหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

- การรวบรวมข้อมูล ในขั้นตอนนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อดูลักษณะการกระจายของกระบวนการผลิต หรือดูสาเหตุของสิ่งที่ต้องการปรับปรุงว่ามีการกระจายมากน้อยเพียงใด มีสาเหตุเนื่องจากอะไร เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขสาเหตุการกระจายของผลิตภัณฑ์ในกระบวนการผลิตหรือสาเหตุของสิ่งที่ต้องการปรับปรุง

- การกำหนดหัวข้อและแสดงภาพของปัญหา หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ แล้วในขั้นตอนนี้จะเป็นการสร้างแผนภูมิต่างๆ เช่น แผนภูมิแก้มปลา แผนภูมิพาเรโต แผนภูมิควบคุม และกราฟ เพื่อใช้กำหนดหาสาเหตุความบกพร่องต่างๆ ตลอดจนแสดงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานที่ทำอยู่ เมื่อทราบถึงปัญหาต่างๆ เลือกปัญหามุ่งจุดขึ้นมาแก้ไขปรับปรุง แล้วกำหนดหัวข้อในการแก้ไขปรับปรุง

- กำหนดเป้าหมายที่แน่นอน การตั้งเป้าหมายเป็นสิ่งสำคัญของการทำกิจกรรม สร้างคุณภาพ ดังนั้นหลังจากการกำหนดหัวข้อเลือกปัญหาที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วขั้นต่อไป ต้องกำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงาน สมาชิกทุกคนต้องยอมรับมีความรู้สึกว่าจะสามารถ กระทำกิจกรรมนั้นสำเร็จตามเป้าหมาย

3.) **แก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ** (ประชุมระดมสมอง , วิเคราะห์สาเหตุ , กำหนดวิธีแก้ปัญหา , วางแผนแก้ปัญหา)

วิเคราะห์ข้อมูล ลำดับการแก้ไขก่อนหลัง

- เมื่อ ได้ข้อมูลที่เก็บมาแล้วใน 1 เดือน ให้วิเคราะห์ปัญหาและลำดับความสำคัญของ ปัญหาโดยคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ ปัญหาที่มีเปอร์เซ็นต์เกิดมาก ให้นำมาเป็นอันดับแรก ตาม ด้วยปัญหาที่มีเปอร์เซ็นต์ตามลำดับลงไป
- ตรวจสอบสภาพการแก้ปัญหาโดยการทำข้อมูลมาเขียนเป็น กราฟพาราโบลา เพื่อให้เห็น เปอร์เซ็นต์ของปัญหาทั้งหมด
- เริ่มวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่สำคัญก่อนโดยเขียนเป็น แผนภูมิแก้มปลา โดยใช้ หลักการ 5 ทำไม ในการวิเคราะห์ ในกฎที่ว่าห้ามโทษคนและห้ามโทษเครื่องจักร
- เลือกวิธีการปรับปรุงแก้ไข เมื่อทราบถึงสาเหตุของปัญหา และกำหนดปัญหาที่จะต้อง ปฏิบัติภายใต้ปัญหาที่แน่นอน สมาชิกทุกคนสามารถที่จะเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาปัญหา ให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

4.) **ลงมือแก้ปัญหา** (ปฏิบัติตามแผน , ประชุมอย่างสม่ำเสมอ)

หลังจากที่ได้ดำเนินการวางแผนขั้นตอนต่างๆ แล้ว ในขั้นต่อไปนี่จะเป็นขั้นของการปฏิบัติตามแผน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สาเหตุของแต่ละสาเหตุ และวิธีการแก้ไขปรับปรุงที่เลือกมาปฏิบัติจากแผนภูมิต่างๆ ซึ่งถ้าเป็นงานที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาของสาเหตุด้วยกลุ่มก็สามารถลงมือปฏิบัติได้เอง หากไปเกี่ยวข้องกับหน่วยอื่นหรือกลุ่มอื่น ก็แจ้งให้ผู้บริหารดำเนินการสั่งการให้หน่วยนั้นร่วมมือแก้ไขประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการวางแผน PDCA ในแต่ละปัญหาที่ได้ จากวิเคราะห์แก้มปลา ซึ่งแต่ละ ปัญหานั้นจะต้องมีขั้นตอน PDCA ในการเป็นแผนการ ปฏิบัติงานแก้ไขแต่ละปัญหา

5.) ตรวจสอบผล (เป็นไปตามแผนหรือไม่)

เมื่อทดลองแก้ไขปัญหาลแล้ว ในขั้นนี้จะทำการตรวจสอบติดตามผลงานที่ปฏิบัติงานไป ด้วยการเปรียบเทียบการทำงานก่อนการปฏิบัติงานและหลังปฏิบัติงานให้ผลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ถ้าได้ผลตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมาย ก็ได้ผลที่ได้จัดทำเป็นมาตรฐานการทำงานเพื่อใช้สำหรับการปฏิบัติในโอกาสต่อไป แต่ถ้าไม่ได้ผลตามเป้าหมายหรือต่ำกว่าเป้าหมายให้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.) ตั้งมาตรฐาน (แก้เอกสารที่เกี่ยวข้อง)

เมื่อตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้แล้วเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดสามารถจัดทำเป็นมาตรฐาน และต้องมีการแก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้องในการจัดตั้งมาตรฐานครั้งนี้ด้วย

7.) ติดตามผล สรุป รายงาน นำเสนอ

8.) ทำเรื่องต่อไป โดยการเริ่มทำซ้ำในขั้นตอนที่ 2 เพื่อเลือกปัญหาในลำดับต่อไป มาวิเคราะห์ทำการแก้ไขปัญหาค่อยไปอีก

เทคนิคการวิเคราะห์ 7 อย่าง

การทำให้ได้จุดมุ่งหมายอันเดียวกัน คือ “คุณภาพ” ซึ่งการปฏิบัติเพื่อให้ได้จุดมุ่งหมายดังกล่าวจำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนไว้อย่างชัดเจน โดยการใช้ตัวเลขต่างๆ ที่เก็บรวบรวมขึ้นมาวิเคราะห์หาแนวทางในการตัดสินใจ จากเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบที่จะช่วยให้มองเห็นสภาพความเป็นจริงและเข้าใจง่าย โดยไม่จำเป็นต้องใช้เทคนิควิธีการที่ยุ่งยาก ซึ่งหลักวิธีการดังกล่าวที่มีอยู่ด้วยกันดังนี้ คือ

1. ใบตรวจสอบ (check sheet)
2. ฮิสโตแกรม (histogram)
3. แผนภูมิพาเรโต (Parrto diagram)
4. พังก้างปลา (Fish-bone diagram) หรือเหตุและผล (Cause-Effect diagram)
5. กราฟ (graph)
6. แผนภูมิกระจาย (scatter diagram)
7. แผนภูมิควบคุม (control chart)

ให้นำเทคนิคทั้ง 7 มาผูกกัน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. สำรวจสภาพปัจจุบัน-Checksheet
2. เลือกปัญหาที่ต้องการนำมาแก้ไข-แผนผังพาเรโต
3. วิเคราะห์หาสาเหตุ-แผนผังก้างปลา, แผนผังการกระจาย
4. กำหนดเป้าหมาย, ดำเนินการแก้ไข
5. วิเคราะห์ผลการแก้ไข-แผนภูมิควบคุม, กราฟ, Histogram
เปรียบเทียบสภาพก่อนแก้กับหลังแก้
6. ติดตามผลของการแก้ไข หากยังไม่บรรลุเป้าหมาย-กลับไปข้อ 3
7. หากได้ผล จัดทำเป็นมาตรฐาน

หลักเทคนิค 7 อย่าง ดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้นำกลุ่มและสมาชิกกลุ่มจำเป็นต้องเข้าใจถึงวิธีการใช้เทคนิค 7 อย่างนี้ด้วย ซึ่งสมาชิกจะสามารถรับรู้ทั้ง 7 อย่างนี้ด้วยการฝึกอบรมของผู้นำกลุ่มดังนี้

1. ใบตรวจสอบ (check sheet)

ใบตรวจสอบเป็นกระดาษที่อยู่ในการร่างสำหรับในการกรอกรายละเอียดของข้อมูล เพื่อให้ทราบถึงสภาพของข้อมูลทุกแง่มุม ลักษณะของใบตรวจสอบจะต้องมีเป็นลักษณะที่ง่ายต่อการบันทึกข้อมูล ง่ายต่อการบันทึกข้อมูล ไม่สับสนยุ่งยาก สะดวกสำหรับพนักงานที่สามารถปฏิบัติได้ ซึ่งลักษณะของใบตรวจสอบทั่วไปจะเป็นดังนี้

- บนหัวกระดาษใบตรวจสอบ จะมีรายละเอียดของผู้ตรวจสอบว่าตรวจสอบสินค้าชนิดอะไร จากกล่องไหนที่ไหน หมายเลขอะไร วันไหนเป็นวันที่ตรวจสอบ จำนวนที่ตรวจสอบเท่าไร ใครเป็นผู้ตรวจสอบ และลักษณะที่วัดเป็นอย่างไร
- ลักษณะที่เป็นตารางที่มีรายละเอียดต่างๆ ที่ต้องการตรวจสอบไว้พร้อมแล้วสามารถปฏิบัติได้โดยไม่ต้องกรอกรายละเอียดใหม่แต่เพียงกรอกรายละเอียดลงในช่องที่ตรงกับรายละเอียดนั้น หรือกรอกรายผลการตรวจสอบในรายละเอียดนั้น
- ใบตรวจสอบที่แสดงภาพ เช่น แสดงรอยตำหนิบนสินค้า

2. ฮิสโตแกรม (histogram)

ฮิสโตแกรมเป็นแผนภูมิที่แสดงความถี่ของสิ่งที่เกิดขึ้น โดยแสดงเป็นกราฟแท่งที่เหลี่ยมที่มีความกว้างที่เท่ากันและมีด้านข้างที่ติดกัน วิธีสร้างฮิสโตแกรมทำได้ดังนี้คือ

- เก็บรวบรวมข้อมูลของสิ่งที่ต้องการวิเคราะห์
- กำหนดจำนวนช่วง หรือแท่งของกราฟที่ต้องการแสดง โดยปกติจะให้มีแท่งช่วงระหว่าง 8-12 แท่ง
- กำหนดค่าของแต่ละช่วง โดยค่าที่กำหนดจะต้องครอบคลุมทุกค่าของข้อมูลที่เกิดขึ้นได้ และจะไม่มีค่าใดตกอยู่ในช่วงข้อมูลมากกว่า 1 ช่วง
- นับจำนวนข้อมูลแต่ละช่วง แล้วเขียนเป็นกราฟ

3. แผนภูมิพารेटโต (Parrto diagram)

แผนภูมิพารेटโตเป็นแผนภูมิที่แสดงว่า เหตุใดเป็นมูลเหตุที่สำคัญที่สุดวิธีการเขียนแผนภูมิพารेटโตเริ่มจากการใช้ใบตรวจสอบเก็บข้อมูลก่อน แล้วจำแนกแจกแจงข้อมูลตามหมวดหมู่ตามสาเหตุต่างๆ หลังจากนั้นก็จัดอันดับโดยนำสาเหตุที่มีความถี่สูงสุดไปแสดงไว้ซ้ายสุดของแผนภูมิ และสาเหตุรองลงมาก็แสดงชิดมาทางขวามือ นอกจากจะแสดงข้อมูลที่สำคัญที่สุดจะเรียงข้อมูลเหตุอื่นๆ ตามลำดับความสำคัญแล้วจะแสดงเป็นเส้นกราฟสะสมไว้ด้วย

4. พังก้างปลาหรือผังเหตุผล (Fish-bone diagram)

เป็นแผนภูมิที่ใช้ต่อแผนภูมิพารेटโต กล่าวคือหลักจากตัดสอนใจที่จะเลือกแก้ปัญหาใดจากแผนภูมิพารेटโตแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็เป็นการระดมความคิดเพื่อแก้ปัญหาที่เลือกขึ้นมาจากแผนภูมิพารेटโต โดยแสดงผลของสาเหตุของปัญหาไว้ที่ปลายของแผนภูมิ และระหว่างที่จะถึงปลายของแผนภูมิจะแสดงถึงสาเหตุของปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมดจากการระดมความคิด จำแนกเป็นแขนงหม้อก้างปลา มีหลักการเขียนผังก้างปลา ดังนี้

- 1.) กำหนดปัญหาที่ต้องการแก้ไขจากแผนภูมิพารेटโต จาปัญหาที่กำหนด จะเป็นผลของสาเหตุที่อยู่ปลายสุดของก้างปลา แล้วลากเส้นตรงไปตามแนวนอนและปลายเส้นของแนวนอนจะเป็นผลของสาเหตุ
- 2.) เขียนต้นเหตุของปัญหาที่เป็นสาเหตุของปัญหาเล็กๆ แดกแขนงออกจากเส้นเป็นแนวนอนที่ชี้ไปยังผลของสาเหตุ ซึ่งเขียนสาเหตุของปัญหาจะได้จากการระดมความคิดทั้งหมด เริ่มจากต้นเหตุใหญ่ของปัญหาซึ่งโดยทั่วไปจะประกอบด้วย

1. คน
2. เครื่องจักร
3. สภาพแวดล้อม
4. วิธีการทำงาน
5. วัตถุดิบ เมื่อนำมาเขียนแผนภูมิก้างปลาของต้นเหตุใหญ่จะได้ดังรูป 4

6. จากต้นหลักที่สำคัญ 5 ประการข้างต้นในขั้นตอนที่จะแยกแยะแผนงาน ปัญหาทั้ง 5 ออกเป็นปัญหาย่อยๆนำมาเขียนลงแผนภูมิแกงปลา แล้วเขียนเป็นแผนงานย่อย

5. กราฟ (graph)

เป็นส่วนหนึ่งของรายงานต่างๆ ที่ใช้สำหรับนำเสนอข้อมูลที่สามารถทำให้ผู้อ่านเข้าใจ ข้อมูลต่างๆ ได้ สะดวกต่อการแปลความหมายและสามารถให้รายละเอียดของการเปรียบเทียบได้ ดีกว่าการนำเสนอข้อมูลด้วยวิธีอื่นๆ ทั้งนี้ข้อมูลกราฟสามารถมองเห็นข้อมูลต่างๆ ได้ทันทีจาก ข้อมูลจากเส้น รูปภาพ แท่งสี่เหลี่ยม และวงกลม ซึ่งนำเสนอข้อมูลด้วยกราฟนี้ กราฟที่นิยมกันมาก ได้แก่ กราฟเส้น กราฟรูปภาพ กราฟแท่ง กราฟวงกลม และแผนภูมิรูปภาพ ซึ่งกราฟแต่ละชนิดจะมี ประโยชน์ในการใช้แตกต่างกัน **กราฟเส้น**เป็นกราฟที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ใช้ สำหรับแสดงแนวโน้มของปัญหา เปรียบเทียบผลก่อนและหลังการแก้ไขในช่วงเวลา และใช้ สำหรับอ่านค่าตัวแปรอีกตัวหนึ่งได้อย่างคร่าวๆ จากกราฟเส้นตรง ซึ่งมีวิธีการเขียนกราฟเส้นดังนี้

1. ในแกนตั้งและแกนนอนเป็นค่าของตัวแปร Y และ X ตามลำดับ
2. กำหนดจุดคู่ลำดับ (X,Y) ลงแผนกราฟ
3. จากเส้นต่อจุดลำดับทุกจุดบนแผนกราฟก็จะได้กราฟเส้น

กราฟแท่ง จะมีลักษณะเช่นเดียวกับกราฟฮิสโตแกรม เป็นกราฟที่ประกอบด้วยรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าที่มีพื้นที่เท่ากัน วางอยู่บนแนวตั้งหรือแนวนอนก็ได้สำหรับการเขียนเปรียบเทียบค่าของข้อมูลตาม เวลาหรือประเภทสินค้า ใช้สำหรับการเปรียบเทียบ

6. แผนภูมิการกระจาย (scatter diagram)


แผนภูมิการกระจายเป็นแผนภูมิที่แสดงถึงลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวว่า ความสัมพันธ์เป็นอย่างไร ผลของตัวแปรหนึ่งมีผลกับอีกตัวแปรหนึ่งอย่างไร ลักษณะของแผนภูมิ การกระจายโดยทั่วไปแสดงเป็นกราฟโดยให้แกน X แทนตัวหนึ่ง และแกน Y แทนอีกตัวหนึ่ง จากข้อมูล ที่นำไปเขียนเป็นจุดลงในกราฟ แล้วดูความสัมพันธ์ของตัวแปร

7. แผนภูมิควบคุม (control chart)

แผนภูมิควบคุม เป็นแผนภูมิกราฟที่ใช้เพื่อการควบคุมกระบวนการผลิตลักษณะของ แผนภูมิจะเป็นกราฟของสิ่งที่ต้องการควบคุม เขียนเทียบกับเวลา วัตถุประสงค์หลักของ แผนภูมิควบคุมคือ การควบคุมกระบวนการผลิตเพื่อให้รู้ว่า ณ เวลาใดที่มีปัญหาด้าน คุณภาพ ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงแก้ไขกระบวนการผลผลิตกลับไปสู่สภาพปกติ แผนภูมิควบคุม เป็นเทคนิคเป็นสถิติมีความสำคัญเป็นอย่างมากและมีรูปแบบต่างๆ หลายรูปแบบแล้วแต่ ลักษณะการควบคุม ซึ่งรายละเอียดการสร้างและใช้แผนภูมิชนิดต่างๆ จะได้กล่าวถึงต่อไป

กระบวนการปรับปรุงงานและกระบวนการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจ

ใบลงทะเบียนกลุ่ม QCC

ใบลงทะเบียนกลุ่ม QCC		
ชื่อกลุ่ม.....	คำขวัญกลุ่ม.....	เรื่อง.....
รายชื่อสมาชิก	อายุ	อายุงาน
1.หัวหน้ากลุ่ม ชื่อ		
2.รองหัวหน้ากลุ่ม ชื่อ		
3.เลขานุการกลุ่ม ชื่อ		
4.สมาชิก ชื่อ		
5.สมาชิก ชื่อ		
6.สมาชิก ชื่อ		
7.สมาชิก ชื่อ		
8.สมาชิก ชื่อ		
9.สมาชิก ชื่อ		
10.สมาชิก ชื่อ		
<p>  ประสพการณ์ QCC.....เรื่อง จดทะเบียนวันที่..... สำเร็จภายในวันที่..... </p>		



Decision Matrix Diagram
เลือกหัวข้อเรื่อง (Theme Selection)

หัวข้อเรื่อง	ความรู้ ของทีม	ความรุนแรง	ความถี่ การเกิด	คะแนนรวม

เกณฑ์การตัดสินใจ : ความรู้ของทีม, ความรุนแรง, ความถี่ที่เกิด, มูลเหตุของใจอื่นๆ

คะแนนของแต่ละเกณฑ์ : **1-10**

ความรู้ของทีม : คนที่ 1-8, 2-10, 3-7, 4-8, 5-7 = 8

หัวข้อที่เลือก : หัวข้อปัญหาที่ได้คะแนนรวมสูงสุด

ปัญหาใดน่ากลัวที่สุด ที่จะเลือกมาปฏิบัติ

- ลูกค้าร้องเรียน
- ของเสีย
- Rework
- ขอดขายตก

ปัญหาที่ควรรู้จัก

- สูญเปล่าเพราะของเสีย ซ่อม ตรวจสอบ
- สูญเปล่าเพราะต้องจัดเก็บ
- สูญเปล่าเพราะต้องเคลื่อนย้าย
- สูญเปล่าเพราะต้องเคลื่อนไหว
- สูญเปล่าเพราะต้องรอ
- สูญเปล่าเพราะกรรมวิธีไม่ดี
- ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการถัดไป
- ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า
- ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุน

ความสูญเปล่า 7 ประการ

- ผลิตเกินความต้องการ (Overproduction)
- มีการเก็บมากเกินไป (Inventory)
- ของเสีย/ซ่อมมาก (Repair/Rejects)
- เคลื่อนไหว (Motion)
- กระบวนการที่ไม่เพิ่มคุณค่า (Processing), ตรวจสอบ
- รอ (Waiting/Delay)
- เคลื่อนย้าย (Transport)

ความรู้ของทีม

เรื่องที่เลือกมานั้น

- อยู่ในวิสัยที่ทีมจะทำได้
- เกี่ยวข้องงานที่รับผิดชอบ
- หลีกเลี่ยงนโยบายบริหาร
- มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นและเสร็จได้ภายใน 2-3 เดือน

ความรุนแรง

- ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจลูกค้าผู้ใช้บริการ สังคมแค่ไหน
- ส่งผลกระทบต่อทรัพย์สิน ชื่อเสียงคุณภาพ/ความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ หรือการบริการแค่ไหน

ความถี่การเกิด

เรื่องที่เลือกมานั้นเกิดปัญหานั้นบ่อยแค่ไหน

- เกิดทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน
- เกิดวันละครั้ง
- เกิดสัปดาห์ละครั้ง
- เกิดเดือนละครั้ง

การกำหนดเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ (ลดของเสีย)

สภาพปัจจุบัน (ของเสีย 7.69%)

เป้าหมาย (ของเสีย 4%)

ปรับปรุง (48%) %จากปัจจุบัน

สำเร็จภายในวันที่

กำหนดประชุม 1 ครั้ง/สัปดาห์ ทุกวันที่ .. เวลา..

สำรวจสภาพปัจจุบัน-Checksheet

เรื่อง ลดงานเสียจากการตัดเหล็ก
Checksheet

รายการของเสียจากการตัด	Mon ท่อน	Tue ท่อน	Wed ท่อน	Thu ท่อน	Fri ท่อน	Sat ท่อน	รวม ท่อน	%
ตัดไม่ได้ขนาด	20	30	20	40	40	20	170	24.3
ตัดเอียง	5	10	5	5	10	5	40	5.7
ตัดแหง	15	5	5	5	10	5	45	6.4
ตัดกินเนื้อ	20	30	20	40	40	30	180	25.7
รวม							435	62.1
จำนวนเก็บ	100	150	150	100	100	100	700	

ในกรณีที่เกิดเป็น %(ร้อยละ) แล้วมีค่าน้อย เช่น 0.07%, 0.5% ก็ให้คิดเป็น ล้านละ PPM (Parts per million) โดยคูณด้วย ล้าน

แผนผังพาเรโต

เป็นกราฟแท่ง ความยาวของแท่งบอกความถี่ ปริมาณ แกน Y ส่วนแกน X บอกชนิด เช่น ชนิดของปัญหาต่างๆ ซึ่งมีประโยชน์ดังนี้

- มองเห็นมีปัญหอะไรบ้าง แต่ละปัญหามีที่มากน้อย
- แท่งที่สูงที่สุด คือแท่งที่น่าสนใจที่สุด น่าจะนำมาแก้ไขก่อน
- แท่งที่ต่ำเรียงตามลำดับ จะมีความสำคัญน้อยกว่า แท่งที่สูง
- จะสร้างได้ต้องได้ข้อมูลจาก Check sheet
- จะนำไปใช้งาน ต้องใช้แผนผังก้างปลาช่วยวิเคราะห์
- สามารถเปรียบเทียบ ก่อนและหลังการแก้ไข

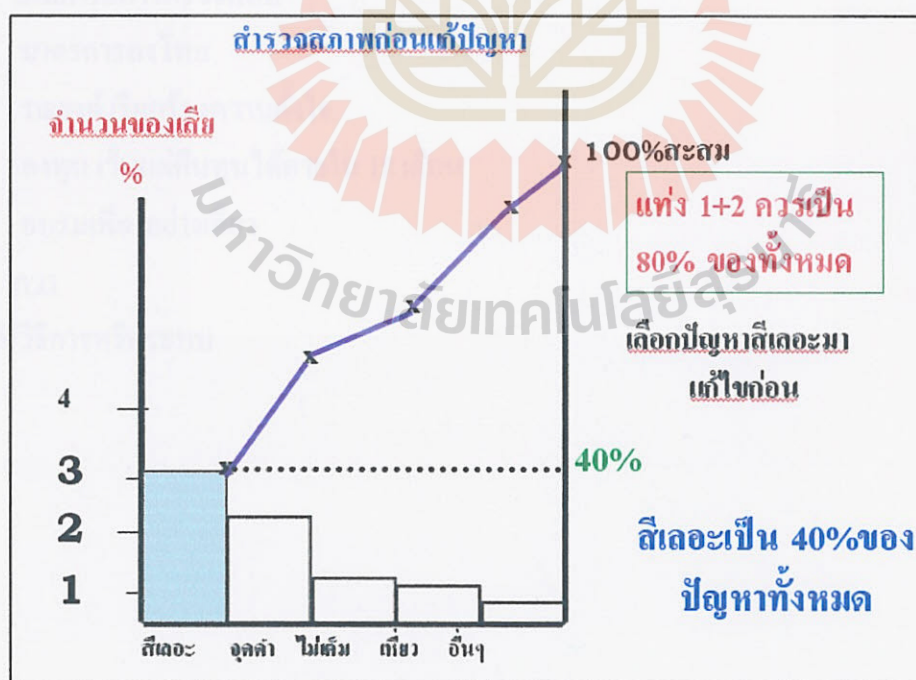
จัดลำดับปัญหา

เลือกจากปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เพื่อนำมาแก้ไขก่อน

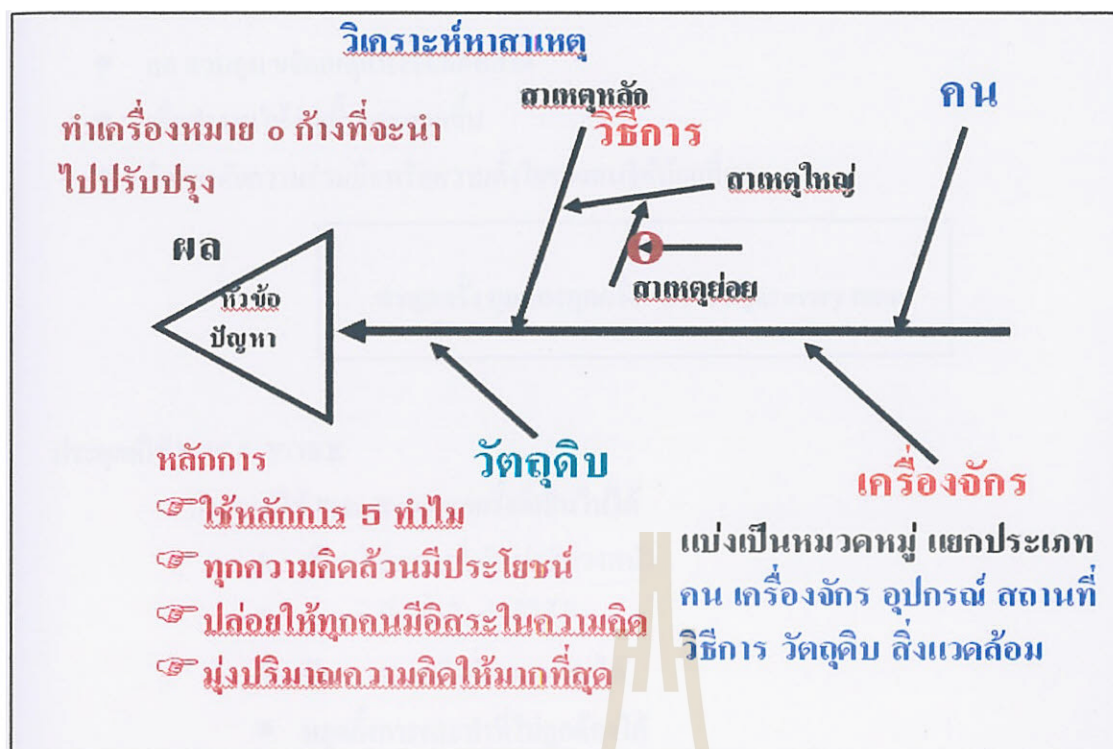
จัดลำดับปัญหา

ปัญหา	จำนวนปัญหา (%)	จำนวน ปัญหาสะสม	%	%สะสม
สีเลอะ	3.08	3.08	40	40
จุดดำ	2.15	5.23	28	68
ไม่เต็มแบบ	1.08	6.31	14	82
เหี่ยว	.92	7.23	12	94
อื่นๆ	.46	7.69	6	100

นำไปทำ Pareto



จัดทำแผนผัง PARETO



การวิเคราะห์หาสาเหตุ

การกำหนดวิธีการแก้ปัญหา

ไม่ควร

- ❗ เพิ่มภาระการตรวจสอบ
- ❗ มาตรการลงโทษ
- ❗ รณรงค์ เรียกร้องความตั้งใจ
- ❗ ลงทุน เว้นแต่คืนทุนได้ภายใน 18 เดือน
- ❗ อบรมเพียงอย่างเดียว

ควร

แก้ที่วิธีการหรือระบบ

POKA YOKE เป็นเรื่องเกี่ยวกับ

- ลด ควบคุม ขจัดเหตุแห่งข้อผิดพลาด
- เพื่อทำงานให้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น
- โดยอาศัยความร่วมมือหรือความตั้งใจของคนให้น้อยที่สุด

ทำทุกครั้ง ถูกต้องทุกครั้ง Do it right every time

ประยุกต์ใช้ POKA YOKE

ประยุกต์ใช้ Poka Yoke ทุกครั้งที่เป็นไปได้

- เตือนให้ทราบสิ่งผิดปกติล่วงหน้า
- สังเกตเห็นสิ่งผิดปกติได้ง่าย
- ขจัดขบวนการเกิดข้อบกพร่องได้
- หยุดยั้งการกระทำที่ไม่ถูกต้องได้
- ถ้าพลาดก็แก้ไขเร็ว หรือครั้งแรก

แผนการแก้และติดตามความคืบหน้า

ปัญหา	สาเหตุ	วิธีการแก้	ผู้รับผิดชอบ	วันที่	สถานะ		
					เดือน 1	เดือน 2	เดือน 3
ลีเลอะ	สภาพน้ำเป็นกรด	กำหนดค่ามาตรฐาน	นาย ก	เริ่ม-เสร็จ			
		P กำหนดวิธีปรับสภาพ	นาย ค	เริ่ม-เสร็จ			
		P อบรมผู้เกี่ยวข้อง	นาย ข	เริ่ม-เสร็จ			
		B วัดตามวิธีการ 1x/wk	นาย ง	เริ่ม-เสร็จ			
		D ติดตามผล เปรียบเทียบ					
		C					
		จัดทำเป็นมาตรฐาน					
A							

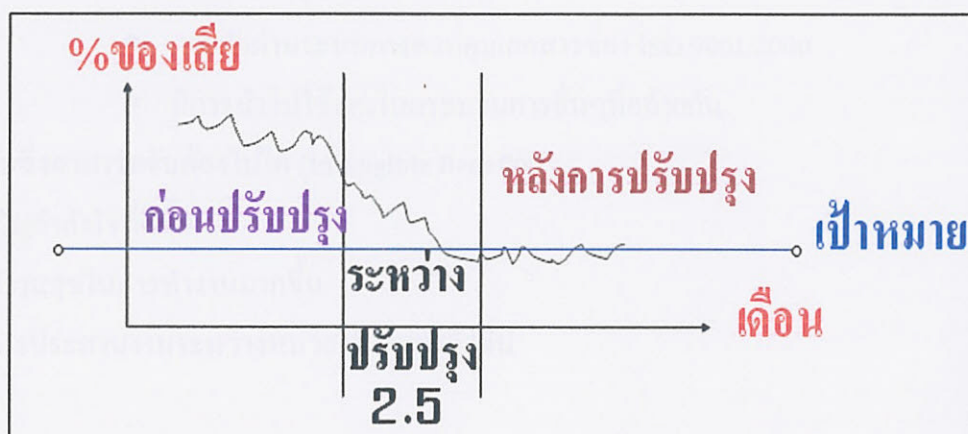
สถานะ : แก้ไขแล้วและได้ผล

กำลังดำเนินการ

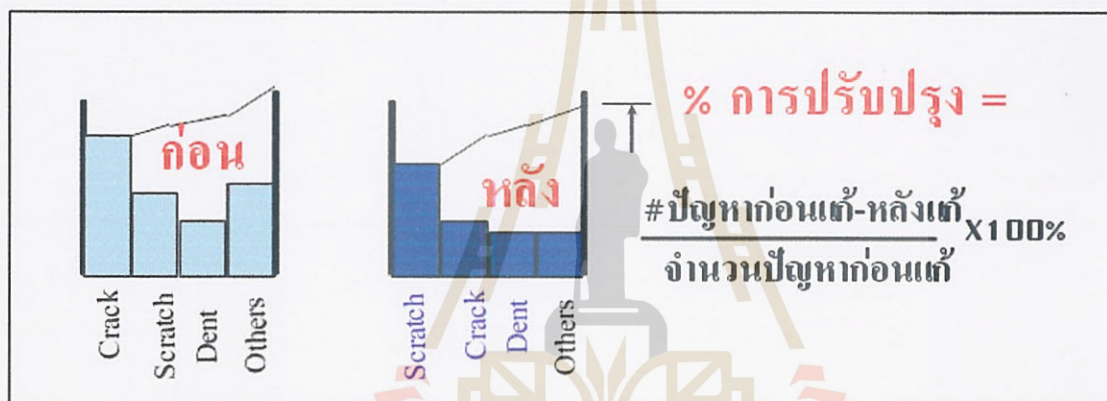
กำลังติดตามผล

ยังไม่ได้แก้ไข

แสดงกราฟ แนวโน้มและติดตามผลของการปรับปรุง



ผลของการปรับปรุง



วิธีการจัดการหลังติดตามผลของการแก้ปัญหา

การจัดทำมาตรฐาน ในกรณีที่ได้ผลตามที่คาดหมาย

- นำวิธีการที่ใช้แล้วได้ผลเขียนเป็นเอกสารไว้ หรือ
- นำไปแก้ไขวิธีการทำงานในเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- นำวิธีการที่ได้ผลไปฝึกอบรม และติดตามเป็นระยะๆ
- ถามเสมอว่า “จะปรับปรุงเรื่องอะไรต่อ?”

การจัดทำเป็นมาตรฐาน Standardization

- นำวิธีการที่ได้กำหนดไว้ในแผนปรับปรุงซึ่งพิสูจน์แล้วว่า เป็นวิธีการที่ทำให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ จัดทำเป็นมาตรฐาน
- นำค่าควบคุมหรือ parameters ที่ได้กำหนดไว้ในแผนปรับปรุงซึ่งพิสูจน์แล้วว่า เป็นค่าควบคุมที่ทำให้บรรลุหรือรักษาเป้าหมายไว้ได้ จัดทำเป็นมาตรฐาน-control plan

- โดยเพิ่ม/ลด Procedure/Work Instruction
- หรือปรับปรุง/แก้ไขบางส่วนของ Procedure/Work Instruction
- กระทำผ่านระบบการควบคุมเอกสารของ ISO 9001:2000
- มีการนำไปใช้งานในกระบวนการอื่นๆที่คล้ายกัน

ผลดีที่ได้รับซึ่งสามารถจับต้องไม่ได้ (Intangible Benefits)

- ขวัญกำลังใจที่ดีขึ้น
- ความสุขในการทำงานมากขึ้น
- การประสานงานระหว่างหน่วยงานคล่องตัวขึ้น



การเพิ่ม Productivity

การเพิ่ม Productivity เพื่ออะไร

- เพื่อใช้ทรัพยากรได้อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด
- เพื่อให้สามารถสู้กับคู่แข่ง ในตลาดทั้งภายในและต่างประเทศได้
- เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

การเพิ่ม Productivity

การเพิ่มผลผลิตนั้น ผู้ที่ทำการผลิตนั้นจะทราบก่อนว่าสิ่งที่เป็นปัจจัยการผลิต เพื่อที่จะเข้าสู่กระบวนการผลิตนั้นจะต้องมีอะไรบ้าง และผลผลิตที่ได้เป็นอย่างไร เพื่อทำการแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่เกิดปัญหา

การที่จะกำหนดเวลามาตรฐาน

การที่จะกำหนดเวลามาตรฐานนั้น ต้องศึกษาขั้นตอนและวิธีการทำงานในแต่ละประเภทก่อนและทำการวิเคราะห์อย่างละเอียด เพื่อกำหนดเวลาที่สูญเสีย 7 ประการในขณะปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การผลิตของเสีย
2. การผลิตมากเกินไป
3. การขนส่ง, ขนย้าย
4. การเคลื่อนไหว
5. กระบวนการผลิตที่ขาดประสิทธิภาพ
6. การรองาน
7. การเก็บมากเกินไป

การแบ่งประเภทของกิจกรรมการทำงาน

โดยการแบ่งประเภทของกิจกรรมการทำงาน เมื่อเจอเวลาที่สูญเสียเกิดขึ้น จับเวลาไว้เป็นข้อมูลและแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น และจับเวลาเพื่อเปรียบเทียบกับครั้งแรก ถ้าเป็นไปตามเป้าหมายให้ตั้งการทำงานเป็นมาตรฐาน

เมื่อปรับปรุงและตั้งเป็นมาตรฐานแล้ว ให้นำข้อมูลที่ได้มาหาเวลาในการทำงานในแต่ละชิ้นส่วน เช่น แบบถนน ส่วนประกอบ คือ แผ่น , กระดุก , ลิ่ม , ก่อ่ง , โดยใช้โครงสร้าง BOM ในการหา ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปวางแผนการผลิต และการวางแผนการใช้เครื่องจักรได้อีกด้วย

อีกทั้งให้หาข้อมูลงานทุกอย่างและเริ่มทำเป็นเวลามาตรฐาน โดยให้เริ่มจากงานที่มีปัญหาเกิดขึ้นบ่อยๆก่อนเสมอ

เวลามาตรฐานในกาทำงาน มีขั้นตอนในการจัดทำหลัก ๆ ดังนี้

- 1.) เลือกรงานที่จะศึกษา เช่น งานที่มีปัญหาบ่อยๆ หรืองานใหม่ๆ
- 2.) บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับงานที่เลือก ทั้งขั้นตอน วิธีทำอย่างละเอียด
- 3.) ทำการตรวจสอบและวิเคราะห์อย่างละเอียด
- 4.) พัฒนาและกำหนดวิธีการใหม่ๆ
- 5.) วัดงานพร้อมทั้งคำนวณเวลามาตรฐานของงาน โดยรวมเวลาเพื่อเข้าไปด้วย เช่น เวลาทำธุระส่วนตัว
- 6.) กำหนดขอบเขตของงานให้ชัดเจนและเก็บข้อมูลไว้
- 7.) นำไปใช้เมื่อได้ผลแล้วให้รักษาสภาพไว้

ศึกษาวิธีการทำงานเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง

- 1.) เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น
- 2.) เพื่อนำไปปรับปรุงสถานที่ เครื่องจักร เครื่องมือต่างๆ
- 3.) ลดการทำงานที่ไม่จำเป็น
- 4.) ปรับปรุงการใช้เครื่องจักร วัสดุ และแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อทำการปรับปรุงแล้วควรมีการวัดผล

- 1.) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานก่อนปรับปรุง หลังปรับปรุง และหาวิธีที่ดีที่สุด
- 2.) ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และหาวิธีที่ดีที่สุดเป็นมาตรฐาน

ประโยชน์ของการหาเวลามาตรฐาน

- 1.) ใช้วางแผนและจัดการผลิต และกำลังคน เพื่อให้สามารถผลิตได้ตามปริมาณและเวลาที่กำหนด
- 2.) ใช้เป็นข้อมูลในการประมาณค่าใช้จ่าย ราคาขาย และกำหนดเวลา
- 3.) ใช้สร้างมาตรฐานการทำงานของคนและเครื่องจักร
- 4.) ใช้เป็นข้อมูลในการควบคุมค่าจ้างแรงงาน และใช้กำหนดค่าใช้จ่ายมาตรฐาน

การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

เริ่มต้นจากการทบทวนดูกระบวนการผลิตที่มีอยู่ เพื่อวิเคราะห์หาจุดหรือโอกาสที่จะสามารถลดการสูญเสียของเวลาให้มากที่สุด จากนั้นจะตั้งทีมเพื่อทำหน้าที่ในการดำเนินการโครงการปรับปรุงต่างๆ พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายและระยะเวลาในการดำเนินการ

การปรับปรุงการทำงาน มี 6 ขั้นตอน

- 1.) กำหนดหัวข้อในการปรับปรุง ควรเลือกหัวข้อที่มีความสำคัญก่อน
- 2.) วิเคราะห์สภาพจริงตามระบบ
- 3.) ทดสอบผลในการวิเคราะห์ด้วย 5WIH หรือ ECRS (What, Where, When, Who, Why, How)
- 4.) ทำกิจกรรมทดลองปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 5.) ทำต่อไปจนกว่าจะประสบผลสำเร็จ
- 6.) จัดทำมาตรฐาน

การแบ่งประเภทกิจกรรมการทำงานเพื่อหาความสูญเสียจากคนที่ทำ

สัญลักษณ์	ความหมาย	คำจำกัดความ
	(Operation) การปฏิบัติงาน	1.การประกอบชิ้นส่วนหรือการถอดชิ้นส่วน 2.การเตรียมวัสดุเพื่อใช้ต่อไป 3.การวางแผน, คำนวณ, รับคำสั่ง
	(Inspection) การตรวจสอบ	1.ตรวจสอบคุณภาพของวัสดุ 2. ตรวจสอบคุณภาพหรือปริมาณ
	(Transportation) การขนถ่ายส่งของ	1.การเคลื่อนวัสดุจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง 2.คนกำลังเดิน 3.มือกำลังเคลื่อน
	(Delay) การรอ	1.การเก็บวัสดุชั่วคราวระหว่างการปฏิบัติงาน 2.การคอย
	(Storage) การเก็บถาวร	1.การเก็บแบบถาวรซึ่งต้องอาศัยคำสั่งย้าย

เมื่อแบ่งประเภทของกิจกรรมการทำงานแล้วจะสามารถรู้ได้ว่าการทำงานมีขั้นตอนใดมากที่สุดและเกิดเวลาสูญเปล่าตรงจุดไหนมากที่สุด เพื่อวางแผนการจัด Lay-Out 1 ใหม่เพื่อลดเวลาและขั้นตอนในการทำงานได้

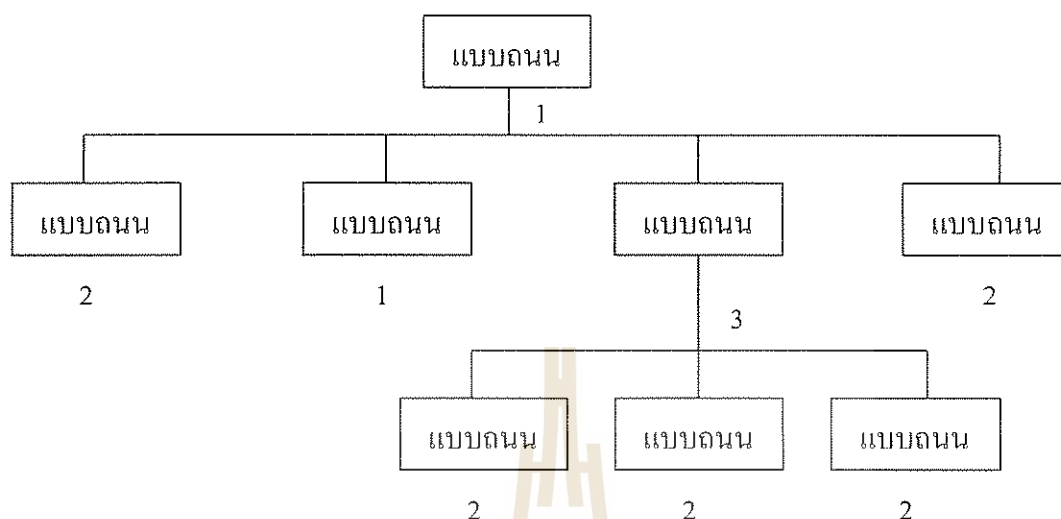
ตัวอย่าง

ขั้นตอน	○ ปฏิบัติ	□ ตรวจสอบ	➡ ขนส่ง	D รอ	▽ เก็บ
ตัดเหล็ก			➡		
ตัด	○	□			
ตรวจสอบ					
ส่งไปพับ	○	□	➡		
พับ	○	□			
ตรวจสอบ					
ส่งไปปั๊ม	○	□	➡		
ปั๊ม	○	□			
ตรวจสอบ					
	? %	? %	? %	? %	? %

จากตัวอย่างจะได้เวลาการทำงานในแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียดหากการขนย้ายมารถใช้เวลามาก อาจเป็นเพราะการจัดวางเครื่องจักรยังไม่ดีพอทำให้เกิดเวลาขนย้ายมาก จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุง

การใช้โครงสร้าง BOM หาจำนวนชิ้นส่วนของสินค้าที่จะผลิต และชิ้นส่วนใดที่ต้องผลิตก่อน หรือเตรียมก่อน

ตัวอย่าง แบบถนน 1 ตัว



โครงสร้าง Assy Chart เพื่อหาเวลาต่อชิ้น ตัวอย่างใน Sheet

โครงสร้าง Assy Chart จะแยกอุปกรณ์ที่ต้องผลิตทั้งหมดที่หาได้จากโครงสร้าง BOM และนำชิ้นส่วนเหล่านั้นมาหาขั้นตอนการทำงานและเวลาการทำงานในแต่ละชิ้น จนกระทั่งนำชิ้นเหล่านั้นมาประกอบเชื่อมเข้าด้วยกันจนเป็นสินค้า 1 ชิ้น ใช้เวลารวมทั้งสิ้นเท่าไรและสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นไปวางแผนในการผลิต เพื่อกำหนดเวลาในการผลิตชิ้นส่วนใดที่มีความยากในการผลิตต้องใช้เวลามากต้องกำหนดการผลิตก่อน

นอกจากนี้โครงสร้าง Assy Chart ยังสามารถนำไปวางแผนการใช้เครื่องจักรได้มีดังนี้

ตัวอย่าง ข้อมูลเวลา

งานแบบถนน	ตัด	เล็ม	เจาะ
ลิ่ม	30 วินาที		
จำนวน 200 อัน	100 วินาที		
Set up	20 วินาที		
total	120 วินาที		

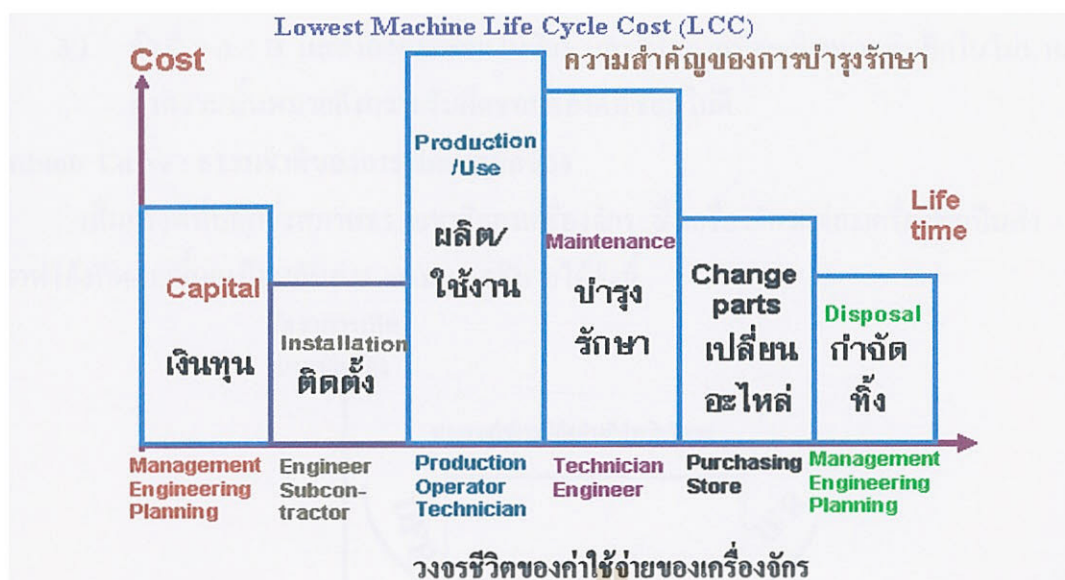
การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

การบำรุงรักษา(Maintenance) เป็นกิจกรรมที่ประกอบไปด้วย

- Corrective Maintenance คือ กิจกรรมบำรุงรักษาเพื่อฟื้นฟู ซ่อมแซม ให้รายการที่เสียกลับไปสู่เงื่อนไขที่กำหนด
- Preventive Maintenance คือ เป็นกิจกรรมที่พยายามรักษาให้ระบบทำงานได้นานที่สุดโดยไม่เกิดความล้มเหลว
- Continuous Improvement คือ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

วิวัฒนาการของการบำรุงรักษาเมื่อเครื่องซับซ้อน

- 1.) Breakdown / Corrective Maintenance (BM/CM) ในปัจจุบันองค์กรชั้นนำพยายามที่จะทำให้ห้องจักรของตนเองหยุดอยู่ในขั้นนี้ โดยการที่จะหยุดอยู่ในระดับนี้ได้นั้นจะต้องมีความรู้ที่จะสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าเป็นอย่างดี
- 2.) Preventive Maintenance(PM) การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เป็นการนำความรู้จากการ Breakdown หรือ Corrective Maintenance ว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้นแล้วนำข้อมูลนั้นมาเป็นการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ซึ่งมีวิธีการอยู่ 3 วิธีการ ดังนี้
 - วิธีการรักษาตามเวลา (Time base Maintenance) คือ ชิ้นส่วนอะไหล่ทุกชิ้นจะมีอายุการทำงานของมันเองว่าจะได้นานเท่าไร
 - วิธีการรักษาตามเงื่อนไข (Condition base Maintenance) คือ กำหนดจุดที่ต้องการกำหนดเงื่อนไข, วิธีการตรวจสอบเงื่อนไข, ความปลอดภัยที่ต้องคำนึงถึง
 - วิธีการรักษาตามความเสี่ยง (Risk base Maintenance) คือ การวิเคราะห์โอกาสเป็นไปได้ที่จะเกิดปัญหา
- 3.) Productive Maintenance(PM) การบำรุงรักษาที่วิเศษ เป็นการบำรุงรักษาที่ทั้งฝ่ายซ่อมบำรุงและฝ่ายผลิตต้องเกี่ยวข้องด้วย ไม่ใช่เป็นหน้าที่ของฝ่ายซ่อมบำรุงเพียงฝ่ายเดียว
- 4.) Total Productive Maintenance(TPM) การบำรุงรักษาที่วิเศษทั้งองค์กร เป็นการบำรุงรักษาที่เน้นการบำรุงรักษาที่ไม่เกิดจากเครื่องจักรเพียงอย่างเดียว เพราะในการสูญเสียบางอย่างที่ไม่ใช่เครื่องจักรก็ทำให้เกิดความเสียหายได้มากเช่นกัน อย่างเช่น การไม่ ORDER
- 5.) Maintenance Prevention (MP) การป้องกันการบำรุงรักษา



- เครื่องจักร 1 เครื่องจะมีค่าใช้จ่ายในการนำมาใช้เป็นจำนวนมากกว่าการซื้อเครื่องจักร เนื่องจากการนำเครื่องจักรไปใช้นั้นต้องมีทั้งค่าติดตั้ง ค่าบำรุงรักษา ค่าเปลี่ยนอะไหล่ ค่าของเสียที่เกิดขึ้น ค่าผลผลิตที่ตกต่ำ รวมถึงค่า OT รวมค่าใช้จ่ายทั้งหมดนี้จึงมีมูลค่ามากกว่าการซื้อเครื่องจักร 1 เครื่อง ดังนั้นการซื้อเครื่องจักรในแต่ละครั้งต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ เหล่านี้ด้วยว่าถ้าซื้อมาแล้วมันจะคุ้มหรือไม่ ไม่ใช่แค่เห็นว่าเครื่องจักรตัวนี้ราคาถูกจึงซื้อเท่านั้น

สรุปได้ว่า ถ้าลงทุนซื้อเครื่องจักรที่ดีตั้งแต่แรกจะไม่ต้องเสียเงินดูแลเครื่องจักรมาก
กิจกรรมบำรุงรักษาเชิงแก้ไข

เมื่อเครื่องเกิด Downtime จะเกิดกิจกรรม 3 อย่าง คือ

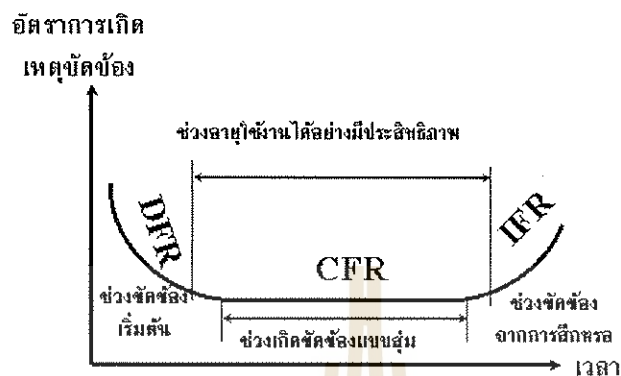
- A : Preparation/Delay Time (เตรียมการ/เสียเวลา) เป็นขั้นตอนการเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ หรืออะไหล่ในการซ่อม
- B : Active Maintenance (เวลาที่ใช้บำรุงรักษาจริง)
- C : Verification Time (เวลาที่ใช้ตรวจสอบผลการบำรุงรักษา)

- 1.) ถ้า $A > B + C$ แสดงถึงการเสียเวลาในการเตรียมอะไหล่, มีปัญหาในการหาเครื่องมือเก็บเครื่องมือไม่เป็นที่ อาจเกิดจาก 5 ส. ไม่ดี พื้นที่ในการจัดเก็บไม่พร้อม ภาพรวมนั้นหมายถึงทักษะในการซ่อมไม่ดี
- 2.) ถ้า $B > A + C$ เป็นรูปแบบที่ทุกองค์กรต้องการ คือ ไม่เสียเวลาในการเตรียมอุปกรณ์ และไม่เสียเวลาในการตรวจสอบนาน แสดงว่าการซ่อมบำรุงดีทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการตรวจสอบนาน

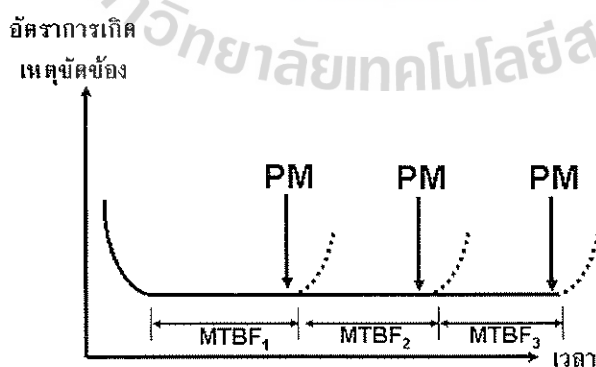
- 3.) ถ้า $C > A + B$ แสดงถึงการซ่อมไม่ซ้ำร และมีโอกาสที่จะเสียอย่างเดิมอีกในไม่นาน ภาพรวมนั้นหมายถึงความรับผิดชอบของคนซ่อมไม่ดี

Bathtub Curve : ธรรมชาติของการเกิดเหตุขัดข้อง

เป็นกราฟที่บอกถึงสภาพธรรมชาติของเครื่องจักร ซึ่งเครื่องจักรแต่ละเครื่องจะเป็นดังกราฟโค้งที่หงายขึ้นเหมือนกับอ่าง สามารถอธิบายได้ดังนี้



- ในช่วงแรกของการติดตั้งเครื่องจักรจะเป็นช่วงที่ขัดข้องเริ่มต้นที่อัตราการขัดข้องจะลดลง (DER-Decreasing Failure Rate) ในช่วงนี้จะมีค่าความสำคัญมากเนื่องจากถ้าช่วงนี้ลดลงได้เร็ว แสดงว่าสามารถปรับตัวและแก้ไขกับปัญหาที่เจอได้ดี ในช่วงนี้ขึ้นอยู่กับ 1.) ระยะเวลาเร่งด่วนของคน 2.) การยอมรับการวิเคราะห์
- ช่วงขัดข้องคงที่ (CFR- Constant Failure Rate) เป็นช่วงอายุที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเรียนรู้ปัญหาได้แล้ว ช่วงนี้จะเป็นช่วงที่ทุกองค์กรอยากให้เกิดขึ้นนานๆ
- ช่วงขัดข้องเพิ่มขึ้น (IFR- Increasing Failure Rate) เป็นช่วงที่ขัดข้องเกิดจากการสึกหรอ ซึ่งแต่ละเครื่องจักรนั้นจะมีค่าเฉลี่ยเวลาที่เครื่องขัดข้อง (MTBF-Mean Time Between Failure) ที่ต่างกันออกไปในแต่ละเครื่อง โดยที่องค์กรต่างๆต้องการที่จะไม่ให้เครื่องจักรขัดข้อง โดยการนำ PM เข้ามาใช้เพื่อให้ช่วงขัดข้องคงที่นั้นนานที่สุด



MTBF, Mean Time Between Failure

การบำรุงรักษาเพื่อฟื้นฟู (Corrective Maintenance)

- กิจกรรมบำรุงรักษาเพื่อฟื้นฟู ซ่อมแซม ให้รายการที่เสียกลับไปสู่เงื่อนไขที่กำหนด
- การทดสอบ การวัด และการปรับเพื่อจัดหรือแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาด

การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

- เป็นความพยายามที่จะรักษาให้ระบบทำงานได้นานที่สุดโดยไม่เกิดความล้มเหลว
- มีผลกระทบต่อ Reliability ของระบบโดยตรง
- เป็น Downtime ที่วางแผนให้เกิดควบคุมความยาวนานได้
- PM โดยการกำหนดช่วงเวลาทำโดยใช้ MTBF เป็นแนวทาง

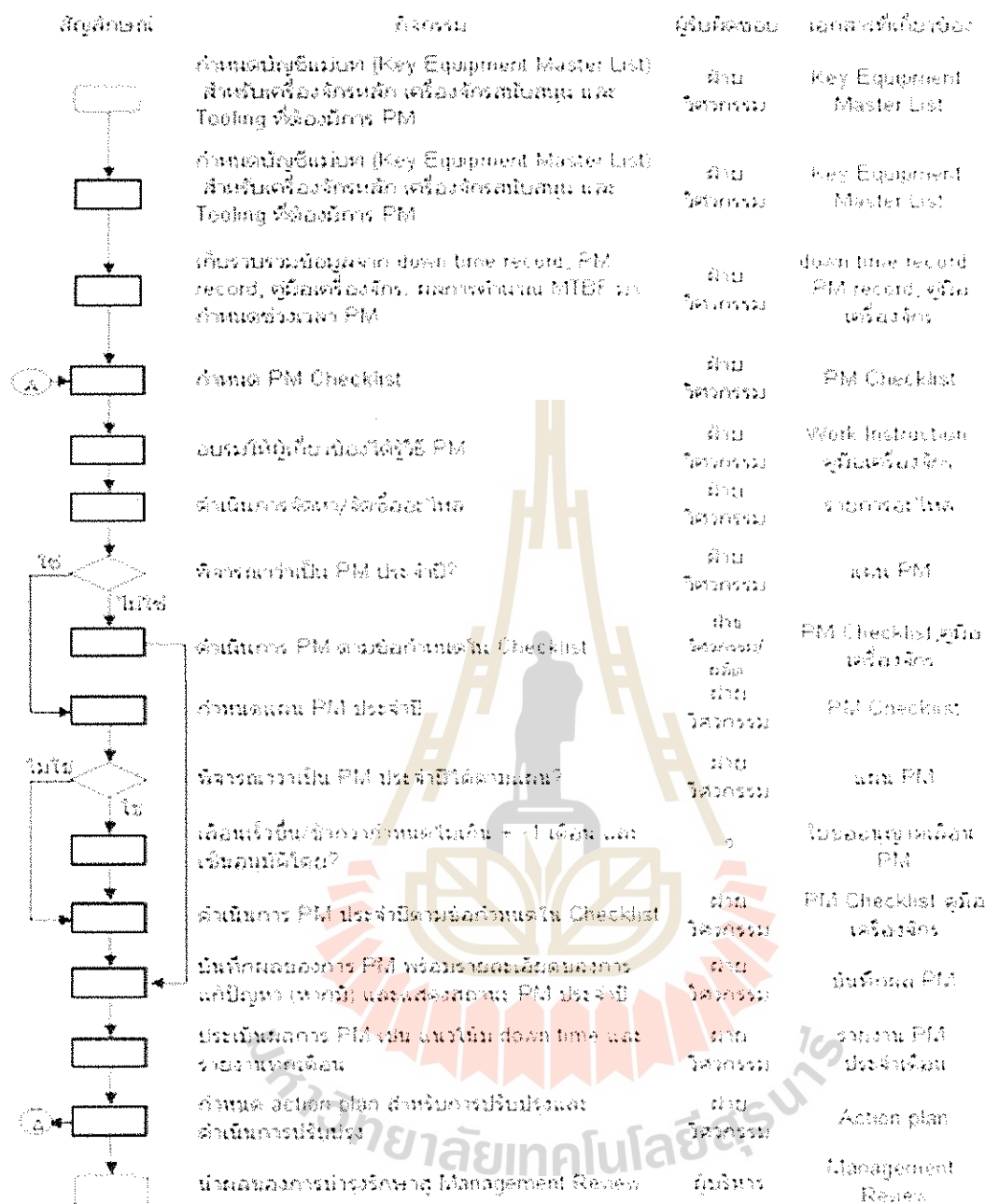
ประโยชน์ของ PM

- ประหยัดเงิน
- ประหยัดเวลา
- การรักษาผลผลิตไม่ให้เกิดลดลง
- การปรับปรุงประสิทธิภาพ

การเปรียบเทียบระหว่าง Corrective Maintenance และ Preventive Maintenance

Corrective	Preventive
เกิดขึ้นอย่างคาดไม่ถึง	เกิดขึ้นตามเวลาที่กำหนด
จำกัดระยะเวลาไม่ได้	ระยะเวลาตามที่ต้องการ
จำกัดความสูญเสียไม่ได้	วางแผนค่าใช้จ่ายได้
การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	บริหารปัญหา

ระบบ PM รวม



ระบบคัมบัง (Kanban)

ระบบคัมบัง (Kanban) เป็นส่วนหนึ่งของระบบ JIT (Just in time) ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพ และควบคุมการไหลของงาน ซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง ในระบบดึง (Pull system) จะขาดระบบคัมบังไปไม่ได้ เนื่องจากตัวระบบมีการดึงวัตถุดิบและชิ้นงานในกระบวนการผลิตในหน่วยงานนั้นๆ กับหน่วยงานที่อยู่ก่อนหน้าและหน่วยงานที่อยู่ถัดไป โดยใช้ คัมบังช่วยในการเรียกวัตถุดิบได้เป็นอย่างดี

“Kanban” หมายถึง บัตร แผ่นป้ายหรือสัญลักษณ์ ที่สามารถบอกถึงการไหลของงาน เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานในโรงงาน

ระบบทันเวลาพอดี (Just In Time ; JIT)

ระบบทันเวลาพอดี (Just In Time) หมายถึง การส่งสิ่งที่ต้องการในเวลาที่ต้องการ และในปริมาณที่ต้องการในแต่ละขั้นตอนการผลิต ซึ่งการผลิตแบบนี้ จะเปรียบเสมือนประสาทสัมผัสอัตโนมัติของระบบการผลิต เมื่อเกิดเหตุการณ์ขัดข้องขึ้นในกระบวนการถัดมา จะทำให้การผลิตในกระบวนการก่อนหน้าหยุดชะงักทันที

ระบบคัมบัง (Kanban system)

คัมบัง หมายถึง บัตร แผ่นป้าย หรือสัญลักษณ์ที่มองเห็นได้ และเป็นข้อมูลที่ไหลไปพร้อมกับสิ่งของเพื่อเป็นสัญญาณแสดงความต้องการให้มีการส่งชิ้นส่วนเพิ่มเติมและสัญญาณแสดงความต้องการให้ผลิตชิ้นส่วนเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งคัมบังที่ใช้กันในระบบ JIT นั้น ก็คือเครื่องมือเพื่อที่จะควบคุมการผลิตให้ทันต่อเวลา โดยอาศัยการทำงานที่เป็นระบบดึง (Pull system) เป็นหลัก กล่าวได้ว่า ผู้ผลิตในกระบวนการก่อนหน้าจะตรวจสอบและผลิตเสริมจากจำนวนคัมบังที่ขาดหายไป เนื่องจากมีการดึงไปใช้โดยกระบวนการถัดไป หรือเป็นการผลิตเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ จะทำให้มีชิ้นส่วนเมื่อต้องการ โดยไม่ต้องอาศัยการคาดคะเน ดังนั้นจึงทำให้ไม่มีวัสดุคงคลังเหลือมากเกินไปจากการคาดคะเนผิดพลาด

บทบาทที่สำคัญของระบบคัมบัง

- เป็นตัวแสดงข้อมูลการดึงของและออกคำสั่งในการปฏิบัติงาน นอกจากจะใช้เป็นเครื่องมือแสดงผลหรือข้อมูลเพื่อบอกให้รู้ว่า มีการดึงชิ้นส่วนไปเท่าไรแล้วยังใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดวิธีการ และจำนวนชิ้นส่วนที่ต้องการจะให้ผลิตเพิ่มได้อีกด้วย

- ขจัดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นจากการผลิต โดยผู้ผลิตในกระบวนการก่อนหน้าจะตรวจสอบและผลิตเสริมจากจำนวนคัมบังที่ขาดหายไป เนื่องจากมีการดึงไปใช้ในกระบวนการถัดไป

- เป็นเครื่องมือส่งเสริมการปรับปรุงงาน เราจะไม่มีทางทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้
เลขหากยังคงมีสต็อกอยู่มาก และถ้ามีการเพิ่มจำนวนคัมบังมากจนเกินไปก็อาจจะไม่มีทางรู้ว่ามี
ความสูญเสียเปล่าเกิดขึ้น ดังนั้น การค่อยๆ ลดจำนวนคัมบังที่ใช้อยู่ก็จะช่วยให้เราทราบได้ว่าปัญหาคือ
อะไร

- เครื่องมือที่ควบคุมด้วยตาเปล่า โดยทั่วไปแล้วจะมีช่องว่างเกิดขึ้นระหว่างการไหลของ
วัตถุและข้อมูลในกระบวนการผลิต ทำให้ข้อมูลที่ได้รับไม่ตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งคัมบัง
จะช่วยเป็นข้อมูลที่ ไหลไปพร้อมกับของทำให้สามารถตรวจสอบและควบคุมด้วยตาเปล่า



แผนที่ 2 แผนงานยกระดับมาตรฐานกิจการและผลิตภัณฑ์ให้เป็นระบบสากล

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการในด้านการบริหารคุณภาพ การจัดการสิ่งแวดล้อม การบริหารความปลอดภัย มาตรฐานสากล อาทิเช่น ISO 9000, ISO14000, GMP และ HACCP

เป้าหมาย

เพื่อให้บริษัทเข้าร่วมโครงการสามารถจัดทำระบบมาตรฐานที่ต้องการจนพร้อมที่จะขอการรับรองจากองค์กรที่ตรวจประเมินให้การรับรอง (Certification body)

ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนงาน

- บริษัทมีระบบการบริหารจัดการตามมาตรฐานต่าง ๆ ที่ต้องการ เช่น ISO 9000 /TS16949/ GMP / HACCP /ISO14000 / TIS 18001/ SA 8000
- ได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ตามมาตรฐานที่บริษัทยื่นขอการรับรอง



แผนที่ 2 แผนงานยกระดับมาตรฐานกิจการและผลิตภัณฑ์ให้เป็นระบบสากล (ISO,QS, หรืออื่นๆ)

ทางบริษัท ฟิวเจอร์ ชายน ได้เลือกใช้วิธีการยกระดับมาตรฐานกิจการและผลิตภัณฑ์ให้เป็นระบบสากล ด้วยเครื่องมือที่เรียกว่า “การจัดการความรู้” ซึ่งข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้มีส่วนร่วมกับทีม MDICP แผน 2 นี้ ได้แก่

- การเข้ารับการอบรมจากอาจารย์จากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- ให้ความช่วยเหลือ และคอยสนับสนุนพนักงานในทีม MDICP แผน 2
- ได้ทำกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice - CoP) ของสินค้าประเภทแบบพิเศษ (แบบพิเศษ หมายถึง สินค้าที่ผลิตตามแบบปูนของลูกค้า โดยทางบริษัทจะทำหน้าที่ออกแบบโมล์ หล่อคอนกรีตให้ได้ตามแบบของลูกค้า) เรื่องเสากลม, เสาสี่เหลี่ยม, เสาโอบาษาจิ เป็นต้น
- ได้ทำการฝึกอบรมพนักงานฝ่ายผลิต ในกิจกรรม CoP
- ได้ทำการจัดบอร์ดติดตามโรงงานให้ความรู้แก่พนักงาน
- จัดทำกรณีศึกษาต่าง ๆ เช่น กรณีศึกษาในโรงงานซ่อมและฟันสีรถยนต์ โรงงานไทยศิลป์ เป็นต้น
- มีส่วนร่วมในการทำ Action Plan ในเรื่องแบบพิเศษ และโครงการ

MDICP

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)

การจัดการความรู้ คือ อะไร

การจัดการความรู้ ที่เป็นแผนการที่เป็นระบบ และสอดคล้องกันในการจำแนก บริหาร จัดการ และแลกเปลี่ยนสารสนเทศต่างๆ ซึ่งได้แก่ฐานข้อมูล เอกสาร นโยบาย และขั้นตอนการทำงานรวมทั้งประสบการณ์ และความชำนาญต่างๆ ของบุคลากรในองค์กร โดยเริ่มจากการ รวบรวมสารสนเทศ และประสบการณ์ต่างๆขององค์กร เพื่อเผยแพร่ให้พนักงานสามารถเข้าถึง และนำไปใช้

โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

- **ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge)** เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม
- **ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)** เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

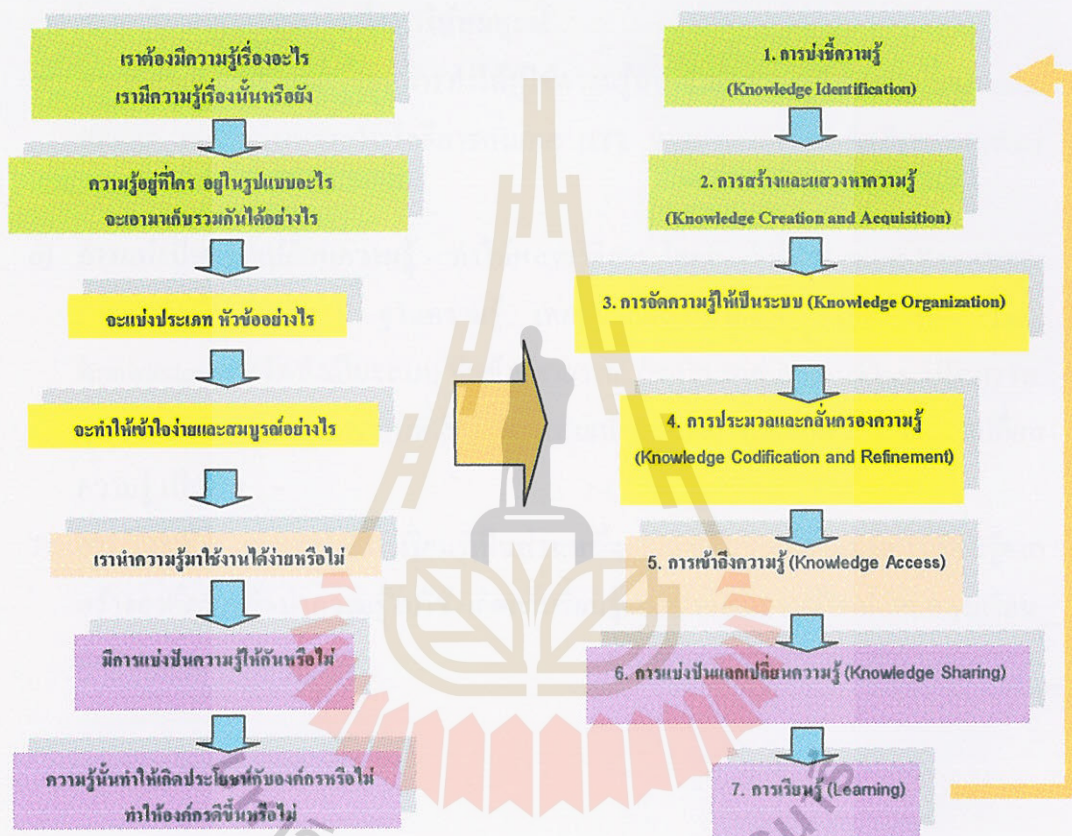
เป้าหมายของการดำเนินโครงการ การจัดการความรู้ (KM)



แนวคิดการจัดทำแผนการจัดการความรู้

แนวคิดการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Action Plan) มีการนำแนวคิดเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) และกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

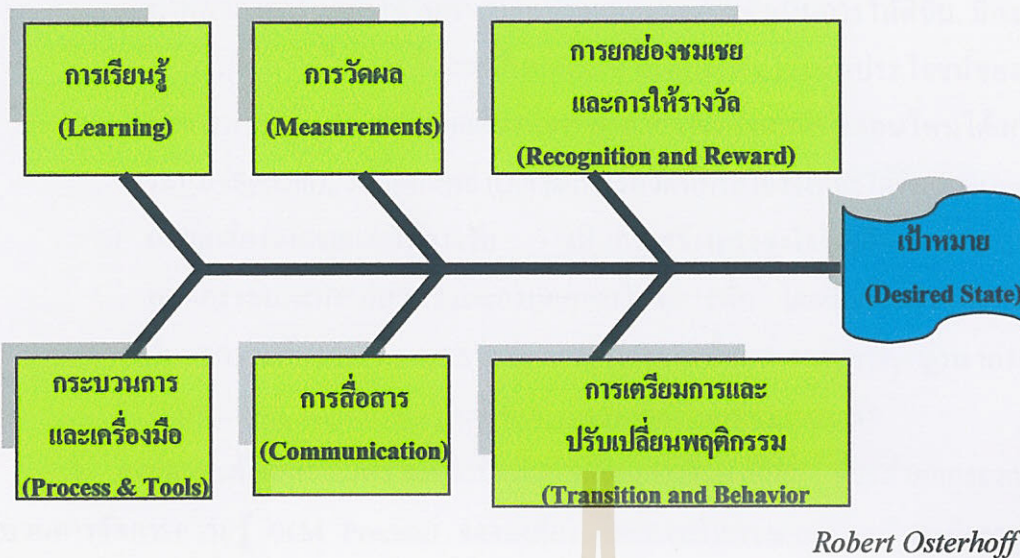


รูปแสดง กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) การบ่งชี้ความรู้ – เช่นพิจารณาว่า วิทยุทัศน์/ พันทกจ/ เป้าหมาย คือะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร , ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใด, อยู่ที่ไคร
- 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ – เช่นการสร้างความรู้ใหม่, แสวงหาความรู้จากภายนอก, รักษาความรู้เก่า, กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
- 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ - เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต
- 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้-เช่นปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
- 5) การเข้าถึงความรู้ – เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), Web board ,บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
- 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ – ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร, ฐานความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น
- 7) การเรียนรู้ – ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่นเกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้>นำความรู้ไปใช้>เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)



รูปแสดง กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง

กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) เป็นกรอบความคิดแบบหนึ่งเพื่อให้องค์กรที่ต้องการจัดการความรู้ภายในองค์กร ได้มุ่งเน้นถึงปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กร ที่จะมีผลกระทบต่อการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม - เช่น กิจกรรมการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากผู้บริหาร (ที่ทุกคนมองเห็น), โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร, ทีม/องค์กรที่รับผิดชอบ, มีระบบการติดตามและประเมินผล, กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จชัดเจน
- 2) การสื่อสาร - เช่น กิจกรรมที่ทำให้ทุกคนเข้าใจถึงสิ่งที่องค์กรจะทำ, ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับทุกคน, แต่ละคนจะมีส่วนร่วมได้อย่างไร
- 3) กระบวนการและเครื่องมือ - ช่วยให้การค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้สะดวกรวดเร็วขึ้น โดยการเลือกใช้กระบวนการและเครื่องมือ ขึ้นกับชนิดของความรู้, ลักษณะขององค์กร (ขนาด, สถานที่ตั้ง ฯลฯ), ลักษณะการทำงาน, วัฒนธรรมองค์กร, ทรัพยากร
- 4) การเรียนรู้-เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหลักการของการจัดการความรู้ โดยการเรียนรู้ต้องพิจารณาถึง เนื้อหา, กลุ่มเป้าหมาย, วิธีการ, การประเมินผลและปรับปรุง

- 5) **การวัดผล** - เพื่อให้ทราบว่าการดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่, มีการนำผลของการวัดมาใช้ในการปรับปรุงแผนและการดำเนินการให้ดีขึ้น, มีการนำผลการวัดมาใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรในทุกระดับให้เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ และการวัดผลต้องพิจารณาด้วยว่าจะวัดผลที่ขั้นตอนไหนได้แก่ วัดระบบ (System), วัดที่ผลลัพธ์ (Out put) หรือวัดที่ประโยชน์ที่จะได้รับ (Out come)
- 6) **การยกย่องชมเชยและให้รางวัล** - เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ โดยข้อควรพิจารณาได้แก่ ค้นหาความต้องการของบุคลากร, แรงจูงใจระยะสั้นและระยะยาว, บูรณาการกับระบบที่มีอยู่, ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกิจกรรมที่ทำในแต่ละช่วงเวลา

1.3 องค์การจะต้องมองภาพรวมของปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กร ที่จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) ขององค์กร โดยการนำกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงมาเชื่อมโยง เพื่อจะผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเสริมสร้างสภาพแวดล้อม ที่จะทำให้กระบวนการจัดการความรู้มีชีวิตหมุนต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง และทำให้การจัดการความรู้ขององค์กรมีประสิทธิภาพโดยจัดทำเป็นแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) และนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดขึ้นจริงๆ

1.4 องค์การต้องมีการกำหนดขอบเขต KM (KM Focus Area) และเป้าหมาย KM (Desired State) ที่องค์กรต้องการเลือกทำ เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน

1.5 การกำหนดขอบเขต KM และเป้าหมาย KM เพื่อต้องการจัดการความรู้ที่จำเป็นต้องมีในกระบวนการงาน (Work Process)

1.6 องค์การต้องมีการประเมินองค์การตนเองเรื่องการจัดการความรู้ (KM Assessment Tool : KMAT) หรือวิธีการประเมินองค์การตนเองแบบใดก็ได้ที่นอกเหนือจาก KMAT เพื่อทราบถึงจุดอ่อน-จุดแข็ง / โอกาส-อุปสรรค ที่จะป็นปัจจัยสำคัญต้องปรับปรุง - รักษาไว้ / พัฒนาให้การจัดการความรู้บรรลุผลตามเป้าหมาย KM

1.7 องค์การต้องนำผลลัพธ์ของการประเมินตนเอง เพื่อจะนำมากำหนดหาวิธีการสู่ความสำเร็จไว้ใน

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยอาจจะเป็นแผนการจัดการความรู้ระยะสั้นภายในปีงบประมาณ นั้น หรือเป็นแผนระยะยาว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเป้าหมาย KM ที่องค์กรเลือกทำ

1.8 องค์การต้องมีการกำหนดโครงสร้างทีมงาน KM เพื่อมาดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ ให้การจัดการความรู้บรรลุผลตามเป้าหมาย KM

1.9 เมื่อองค์กรได้ดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนปี นั้นๆแล้ว ผู้บริหารจะต้องร่วมผลักดันให้เกิดการบูรณาการ กระบวนการจัดการความรู้

(KM Process) ให้ยึดถือปฏิบัติอยู่ในกระบวนการงาน (Work Process) ในขอบเขต KM และเป้าหมาย KM ในเรื่องอื่นๆ ต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ

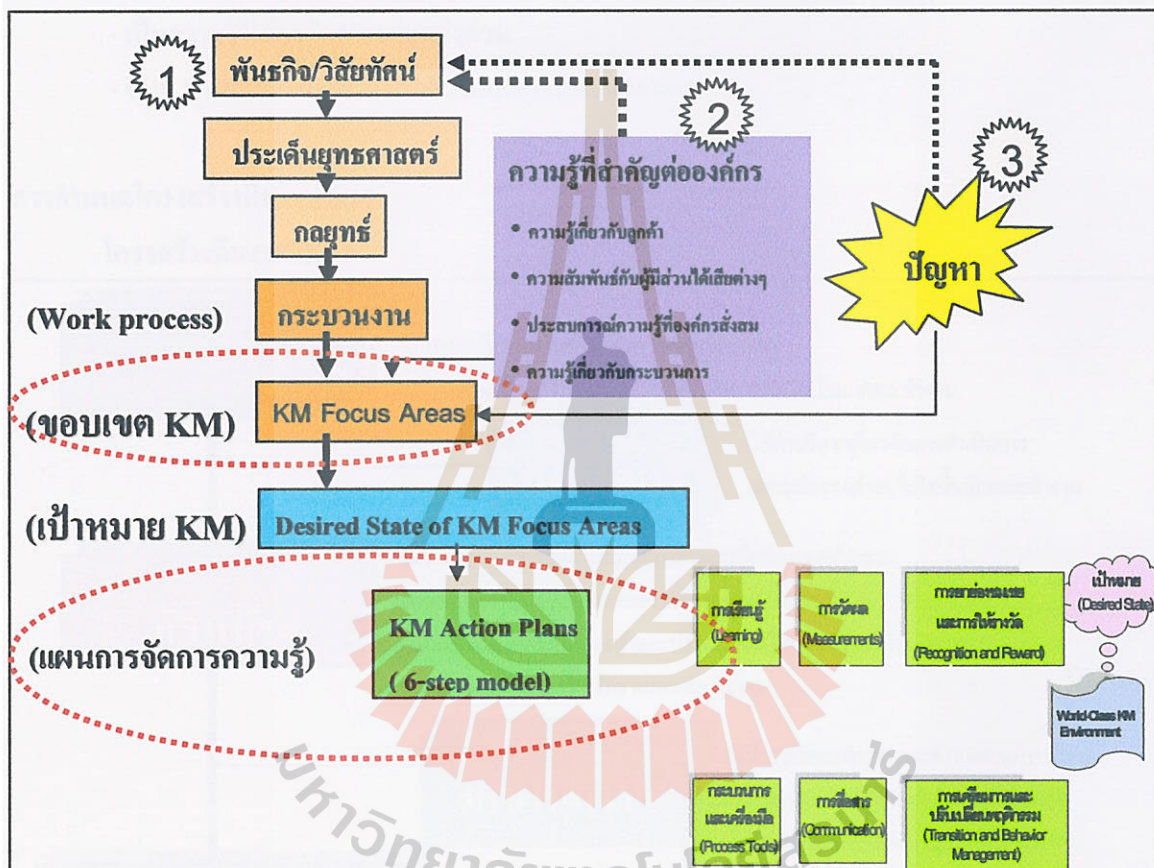


การกำหนดขอบเขต KM (KM Focus Areas)

2.1 ขอบเขต KM (KM Focus Areas) เป็นหัวเรื่องกว้างๆ ของความรู้ที่จำเป็นและสอดคล้องกับองค์กรซึ่งต้องการจะนำมาใช้กำหนดเป้าหมาย KM (Desired State)

2.2 ในการกำหนดขอบเขต KM ควรกำหนดกรอบตามองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อกระบวนการ (Work Process) หรือ อาจกำหนดขอบเขต KM ตามองค์ความรู้ที่จำเป็นต้องมีในองค์กร เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายอื่นๆ ขององค์กร

2.3 แนวทางการกำหนดขอบเขต KM (KM Focus Areas) และเป้าหมาย KM (Desired State)



องค์กรสามารถใช้แนวทางการกำหนดขอบเขตและเป้าหมาย KM เพื่อจะช่วยรวบรวมขอบเขต KM และนำไปกำหนดเป้าหมาย KM และแผนการจัดการความรู้ ดังนี้

- แนวทางที่ 1 เป็นความรู้ที่จำเป็นสนับสนุนพันธกิจ/ วิสัยทัศน์/ กลยุทธ์ขององค์กรของตนเอง
- หรือแนวทางที่ 2 เป็น ความรู้ที่สำคัญต่อองค์กร
- หรือแนวทางที่ 3 เป็น ปัญหาที่ประสบอยู่ และสามารถนำ KM มาช่วยได้

- หรือ เป็นแนวทางอื่นนอกเหนือจากแนวทางที่ 1,2,3 ก็ได้ ที่องค์กรเห็นว่าเหมาะสม

แนวทางการตัดสินใจเลือกขอบเขต KM

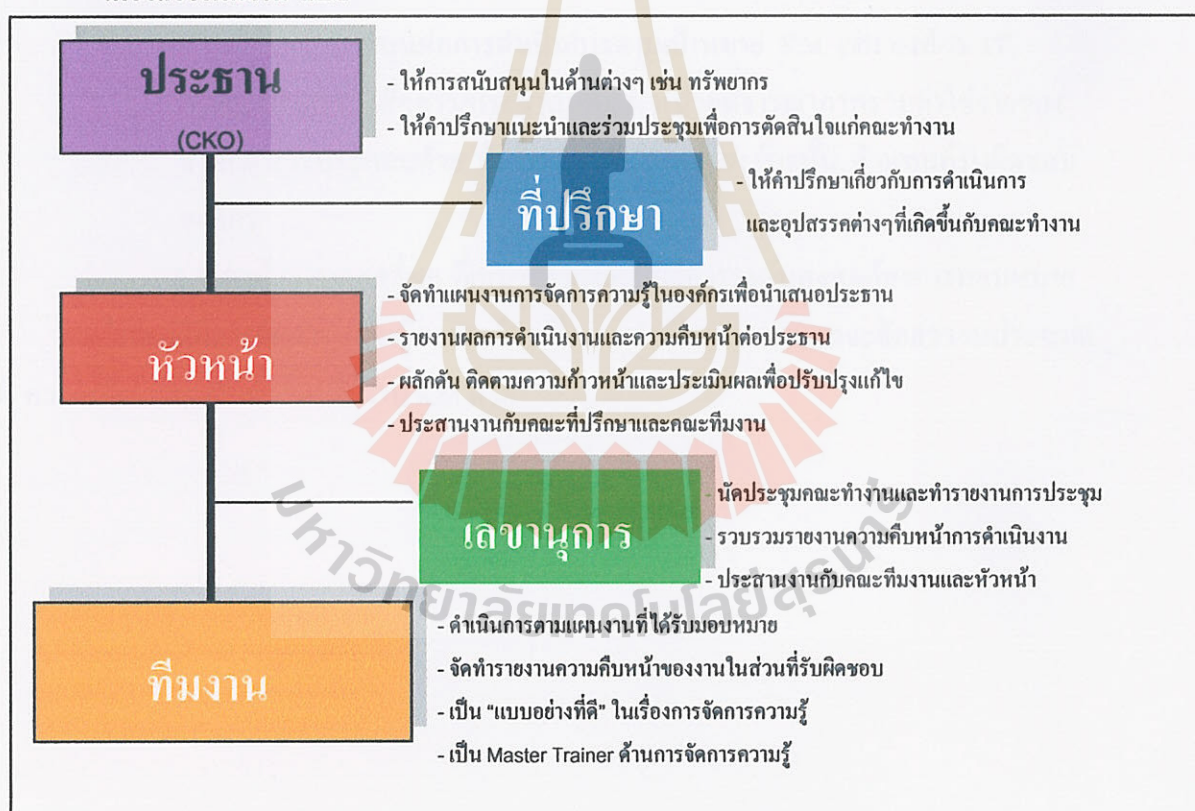
- สอดคล้องกับทิศทางขององค์กรตนเอง
- ทำให้เกิดการปรับปรุงที่เห็นได้ชัดเจน (เป็นรูปธรรม)
- มีโอกาสทำได้สำเร็จสูง (โดยพิจารณาจากความพร้อมด้านคน งบประมาณ เทคโนโลยี

วัฒนธรรมองค์กร ระยะเวลาดำเนินงาน ฯลฯ)

- เป็นเรื่องที่ต้องทำ คนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการ
- ผู้บริหารให้การสนับสนุน
- เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน
- อื่นๆ สามารถเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสมขององค์กร

การกำหนดโครงสร้างทีมงาน KM

โครงสร้างทีมงาน KM



1. การประกาศแต่งตั้งโครงสร้างทีมงาน KM ขอให้ระบุถึง ชื่อ-นามสกุล, ตำแหน่งงาน และองค์กรที่สังกัดอยู่ตามผังองค์กรปัจจุบัน พร้อมด้วยรายละเอียดหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกตำแหน่ง

2. ทีมงาน KM ที่ต้องดำเนินการตามเป้าหมาย KM ที่เลือกไว้ ควรจะเชื่อมโยงกับหัวข้อเรื่อง การจัดแบ่งงานและหน้าที่ ใน Blueprint for Change เพื่อให้เป็นองค์กรหนึ่งของแผนผังโดยรวมขององค์กร

3. การพิจารณาโครงสร้างทีมงาน KM เพื่อจะมีบุคลากรที่ต้องเกี่ยวข้องและ/หรือ มีส่วนที่ต้องสนับสนุนต่อการดำเนินการตามเป้าหมาย KM ที่เลือกไว้ให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนนั้น มีกลุ่มบุคลากรที่ควรพิจารณาดังนี้คือ

3.1. ผู้บริหารระดับสูงสุด จะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้างทีมงาน KM

3.2. องค์กรเจ้าของกระบวนการตามเป้าหมาย KM (Work Process Owner)

ควรประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงขององค์กรนั้น, ผู้รับผิดชอบกระบวนการนั้น

3.3. หน่วยข้ามสายงาน (Cross Functional Unit) ที่ต้องเกี่ยวข้อง และ/หรือ มี

ส่วนที่ต้องสนับสนุนต่อการดำเนินการตามเป้าหมาย KM เช่น องค์กร IT, ทรัพยากรบุคคล, สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์, หน่วยพิจารณาภาพรวมค่าใช้จ่ายขององค์กร ควรประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรนั้น, ตัวแทนผู้รับผิดชอบองค์กร

3.4. องค์กร /บุคคลอื่นๆ ที่เหมาะสม และผู้บริหารระดับสูงสุดต้องการมอบหมาย

4. ในกรณีที่การจัดการความรู้ขององค์กร มีความจำเป็นและสามารถจะจัดสรรงบประมาณได้ ควรจะมีองค์กร IT เข้าร่วมทีมงาน KM ด้วย

กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ

(Community of Practice - CoP)

ปัจจุบันทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กร หรือ Knowledge Management (KM) กันมากขึ้น ให้ความสำคัญกับการจัดการสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Asset) ดังเช่นความรู้ ความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร ให้กลายเป็นความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืนต่อไป การบริหารความรู้ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เพื่อนำองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นสิ่งที่ท้าทายต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน เพราะหัวใจขององค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ ความสามารถในการบริหารจัดการความรู้ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบริหารให้สมาชิกขององค์กรทุกคนมีจิตสำนึกในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง และพัฒนากลุ่มบุคคลอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การส่งเสริมการเรียนรู้โดยการใช้เครื่องมือเพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)

เป้าหมายของ KM คือ ต้องการดึงความรู้ในตัวผู้ปฏิบัติ ซึ่งเป็นความรู้แบบ Tacit Knowledge หรือความรู้แบบฝังลึก ให้กลายเป็น Explicit Knowledge หรือความรู้ที่ปรากฏแจ้งชัด เพื่อสร้าง Best Practices หรือวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในการทำงาน ให้บุคคลอื่นได้ทดลองนำไปใช้ การจะไปถึงเป้าหมายนี้ได้ ต้องอาศัยเครื่องมือในการจัดการความรู้ต่าง ๆ และเครื่องมือที่นิยมใช้เพื่อจัดการความรู้อย่างง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน คือการทำชุมชนนักปฏิบัติ

ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice - CoP) เป็นวิธีการหนึ่งที่สำคัญในการจัดการความรู้ขององค์กร และจะนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้วยการสร้างเป็นชุมชนขึ้นมา เพื่อทำการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ รวมทั้งประสบการณ์ของผู้ที่สนใจในเรื่องเดียวกัน มีวัตถุประสงค์หรืออุดมการณ์ร่วมกัน ผ่านทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยอาจจะมี การพบปะกันจริง หรือพบปะกันแบบเสมือนผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะทำให้เกิดการทำงานที่มีการประสานร่วมมือกันปรึกษาหารือกัน มีลักษณะเป็นการทำงานแบบเชื่อมโยงชุมชนนักปฏิบัติหลาย ๆ ชุมชนเข้าด้วยกัน ก็จะเป็นเครือข่ายการทำงานที่มีการปฏิบัติงานร่วมกันจากหลาย ๆ องค์กร ชุมชน ทำให้บุคลากรไม่เพียงแต่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น แต่อาจจะมีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น แต่อาจจะมีความรู้ ความสามารถที่หลากหลายมากขึ้น เมื่อได้มีการแบ่งปันความรู้ร่วมกันผ่านชุมชนนักปฏิบัติ

ความหมายของชุมชนนักปฏิบัติ

CoP (Community of Practice) ที่มีผู้เรียกเป็นภาษาไทยว่าชุมชนนักปฏิบัติ คือ การรวมตัวของคนหรือกลุ่มคนที่มีความชอบ มีความสนใจในสาระ ความเชี่ยวชาญ ที่คล้าย ๆ กัน หรือมีปัญหาเหมือนกัน ทำงานด้านเดียวกันสมาชิกในกลุ่มพร้อมและเต็มใจที่จะเรียนรู้และแลกเปลี่ยน

ประสบการณ์ความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน สร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ในระหว่างการดำเนินกิจกรรมร่วมกันที่จะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกร่วมและความเป็นเจ้าของร่วมกัน ก่อให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการอย่างสร้างสรรค์ต่อไป

คุณลักษณะของชุมชนนักปฏิบัติ

- มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน และต้องการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน
- มีเป้าหมายและความมุ่งมั่นร่วมกัน ที่จะพัฒนาวิธีการทำงานได้ดีขึ้น
- มีความเชื่อ และยึดถือคุณค่าเดียวกัน
- วิธีปฏิบัติคล้ายกัน ใช้เครื่องมือ และภาษาเดียวกัน
- ประสบกับปัญหาในลักษณะเดียวกัน
- มีบทบาทในการสร้าง และใช้ความรู้
- มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันและกัน อาจจะพบกันด้วยตัวจริง หรือผ่านเทคโนโลยี
- มีช่องทางเพื่อการไหลเวียนของความรู้ ทำให้ความรู้เข้าไปถึงผู้ที่ต้องการใช้ได้ง่าย
- มีความร่วมมือช่วยเหลือ เพื่อพัฒนาและเรียนรู้จากสมาชิกด้วยตนเอง
- มีวิธีการเพื่อเพิ่มความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน ทำให้มีความรู้ที่ลึกซึ้งเพิ่มพูนขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ธรรมชาติของชุมชนนักปฏิบัติ

- เป็นเครือข่ายความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ เกิดจากความใกล้ชิด ความพอใจและพื้นฐานที่ใกล้เคียงกันของสมาชิก ซึ่งลักษณะที่ไม่เป็นทางการจะมีผลดีในการเอื้อต่อการเรียนรู้ และการสร้างความรู้ใหม่ ๆ มากกว่าโครงสร้างที่เป็นทางการ
- ในองค์กรหนึ่งอาจประกอบไปด้วยชุมชนนักปฏิบัติจำนวนมากและคนคนหนึ่งอาจจะเป็นสมาชิกได้หลายชุมชน
- องค์กรประกอบไปด้วยชุมชนนักปฏิบัติจำนวนมากทับซ้อนกันอยู่คู่ขนานไปกับโครงสร้างที่เป็นทางการขององค์กร
- คำว่า ปฏิบัติ หรือ practice ในชุมชนนักปฏิบัติ มุ่งเน้นไปที่ การเรียนรู้ซึ่งได้รับจากการทำงานเป็นหลัก เป็นแง่มุมเชิงปฏิบัติ ปัญหาประจำวัน เครื่องมือใหม่ ๆ พัฒนาการในเรื่องงานวิธีการทำงานที่ได้รับผล และไม่ได้ผล การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในชุมชน จะทำให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้แบบฝังลึก (เป็นประสบการณ์ หรือความรู้เฉพาะของแต่ละบุคคล) สร้างความรู้และความเข้าใจได้มากกว่าการเรียนรู้ จากหนังสือ หรือการฝึกอบรมตามปกติ

- การปฏิบัติมิใช่สิ่งตายตัว ที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ ขณะเดียวกันก็ไม่อาจเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ๆ ด้วยคำสั่ง หรือกฎระเบียบ
- ชุมชนนักปฏิบัติเป็นกลไกของการไขว่คว้าหาความรู้ มากกว่าการรวบรวมความรู้ เพื่อส่งมอบให้ผู้อื่น
- สิ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติ และเป็นผลการเรียนรู้ ได้แก่
 - สิ่งที่ปรากฏชัดแจ้ง ได้แก่ เครื่องมือ เอกสาร ภาพลักษณ์ สัญลักษณ์ บทบาทที่ชัดเจนเกณฑ์ที่กำหนดไว้ กฎข้อบังคับ สัญญา
 - สิ่งที่ไม่ปรากฏชัดแจ้ง ได้แก่ ความสัมพันธ์ กฎเกณฑ์ในใจ ความหยั่งรู้ การรับรู้ ความอ่อนไหว ความเข้าใจ สมมติฐาน มุมมองซึ่งเป็นที่ยอมรับทั่วไป
- ประเด็นที่ชุมชนชุมขนนักปฏิบัติให้สนใจจะเปลี่ยนไปตามความต้องการ และความสนใจของสมาชิก
- รอบชีวิตของชุมชนนักปฏิบัติไม่มีความชัดเจนว่า เริ่มต้นเมื่อไร สิ้นสุดเมื่อไร ขึ้นกับความพร้อมและโอกาสเหมาะสำหรับการเรียนรู้

รูปแบบของชุมชนนักปฏิบัติ

ลักษณะรูปแบบในการทำชุมชนนักปฏิบัติ มีด้วยกันหลายรูปแบบแตกต่างกันไป แล้วแต่ว่าแต่ละชุมชนจะเลือกใช้แบบใดแบบหนึ่ง หรืออาจจะผสมผสานกันก็ได้ โดยมีรูปแบบดังต่อไปนี้

1. แบบกลุ่มเล็ก มี 5 กลุ่ม กลุ่มละ 6-7 คน ซึ่งมีข้อดีคือ สามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันได้อย่างทั่วถึง
2. แบบเป็นทางการ (Public) ที่เปิดเผย มีการจัดทำเป็นโครงการ KM ของสภคส. ดำเนินการ โดย KM Team ขององค์กร เนื่องจากเป็นโครงการนำร่องจัดเป็นครั้งแรก จึงต้องทำแบบเป็นทางการ
3. แบบไม่เป็นทางการ เป็นลักษณะที่ต้องพบปะ แลกเปลี่ยนประสบการณ์กันเมื่อไหร่ก็ได้ตามความเหมาะสม และต้องการของสมาชิก เช่น สภากาแฟ หรือพบปะพูดคุยกันในโต๊ะอาหาร เป็นต้น
4. แบบบนลงล่าง (Top Down) เพราะเป็นนโยบายขององค์กร ซึ่งต่อไปในอนาคต เมื่อทุกคนมีความรู้ความเข้าใจ เรื่อง KM ดีแล้ว แต่ละฝ่ายงานจะมีการ CoP แบบรากหญ้า (Grass Root) ที่เริ่มต้นรวมตัวกันจากสมาชิกภายในฝ่าย
5. แบบคละฝ่าย เนื่องจากหัวข้อเรื่องการทำ CoP เป็นหัวข้อใหญ่ มีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกันหลายฝ่าย คือ งานบริการด้านฝึกอบรม จำเป็นต้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

6. แบบเน้นการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างคนกับคน แบบซึ่งหน้า (Face to Face) ไม่ใช่การแลกเปลี่ยนความรู้โดยผ่านสื่อ Intranet หรือ Internet
7. แบบที่มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ระหว่างคนในองค์กร และคนนอกองค์กร เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจากสำนักงานที่ดินมาร่วมกิจกรรมด้วย

ตัวอย่างของชุมชนนักปฏิบัติ

ตัวอย่างที่ 1 ชุมชนนักปฏิบัติที่ก่อตั้งได้ง่ายที่สุดก็คือ สภากาแฟ เป็นการพบปะกันของบุคคลที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ความคิดเห็น ซึ่งกันและกัน โดยอาจจะเป็นตอนเช้าก่อนทำงาน หรือเวลาช่วงบ่าย ๆ ก่อนเลิกงาน เป็นต้น

ตัวอย่างที่ 2 การประชุม ซึ่งมีการจัดประชุมอย่างเป็นประจำ เช่น ทุกสัปดาห์ หรือทุก 2 สัปดาห์ เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างสม่ำเสมอ จะได้รับรู้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับสมาชิกในชุมชน หรือได้รับความรู้ และประสบการณ์ที่ทันต่อเหตุการณ์ตลอดเวลา

ตัวอย่างที่ 3 ชุมชนนักปฏิบัติจากการเล่าเรื่อง โดยอาจจะจัดเป็นการนัดประชุมเพื่อพบปะกัน โดยเริ่มประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการที่มีคนมาเล่าประสบการณ์ เรื่องราว หรือความรู้ของตนเองที่มีให้กับสมาชิกคนอื่น ๆ ฟัง ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสบการณ์ในการรับรู้ โดยตรงจากการถ่ายทอดจากบุคคลไปยังบุคคล อีกทั้งยังสามารถร่วมกันอภิปราย ชักถามประเด็นข้อสงสัยต่าง ๆ ได้ในทันทีขณะนั้น

ตัวอย่างที่ 4 ชุมชนนักปฏิบัติโดยใช้เทคโนโลยีเว็บบอร์ด บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งเว็บบอร์ดที่สร้างขึ้นมานั้นจะเป็นการอภิปรายเกี่ยวกับเกี่ยวกับประเด็น หรือเรื่องราวเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีคนให้ความสนใจในเรื่องนั้น ๆ เหมือนกัน ซึ่งเว็บบอร์ดนี้ อาจจะมีผู้เชี่ยวชาญเป็นแกนหลักในการดำเนินกิจกรรมของชุมชน ไม่ว่าจะเป็นการตั้งกระทู้ หรือการตอบคำถามข้อสงสัย แต่มีข้อเสียคือ ไม่ได้เป็นการโต้กันทันทีในขณะนั้น แต่จะต้องรอคำตอบ หรือการอภิปรายจากผู้รู้ มาตอบในภายหลังอีกทีหนึ่ง

ตัวอย่างที่ 5 ชุมชนนักปฏิบัติผ่านทางเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต คือการสนทนากันผ่านระบบเครือข่ายที่เรียกว่า Chat ซึ่งเป็นการสนทนาในหัวข้อที่มีสมาชิกสนใจร่วมกัน มาแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ร่วมกันโดยพบปะกันแบบเสมือน คล้ายกับการประชุมแต่ไม่ได้เห็นหน้าตากัน แต่สามารถอภิปราย ชักถาม และตอบคำถามได้ทันทีในขณะที่สนทนากัน

ปัจจัยสู่ความสำเร็จของชุมชนนักปฏิบัติ

ชุมชนที่ไม่เป็นทางการ เป็นสิ่งที่เกิดโดยธรรมชาติอยู่แล้วในองค์กร การที่จะให้มีความค้ำต่อองค์กรจะต้องได้รับการเพาะบ่ม ดูแลด้วยความระมัดระวัง การสนับสนุนมากเกินไป อาจจะทำให้ไม่เป็นที่สนใจจากสมาชิก และการปล่อยปละละเลย ก็อาจจะทำให้แคะเกร็นเหี่ยวเฉาซึ่งเป็นความท้าทายอย่างมากที่จะทำให้ชุมชนนักปฏิบัติประสบความสำเร็จได้ องค์ประกอบหลัก ๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้ชุมชนนักปฏิบัติประสบความสำเร็จมีดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหาร

ผู้นำองค์กรนับว่ามีส่วนสำคัญ ที่จะทำให้ชุมชนนักปฏิบัติประสบความสำเร็จได้ โดย

สามารถสนับสนุนได้ด้วยวิธีการต่อไปนี้

- มุ่งเน้นที่ความรู้ซึ่งสำคัญต่อทั้งกิจการขององค์กร และสมาชิกในองค์กร
- สนับสนุนการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติสำหรับประเด็นที่เป็นหัวใจขององค์กร ขณะเดียวกันเปิดโอกาสให้สมาชิกได้พูดคุย ในสิ่งที่สมาชิกต้องการ
- หาผู้ประสานงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของสมาชิก
- ส่งเสริม และเปิดโอกาสให้สมาชิกได้เข้าร่วมกิจกรรม อาจจะมีการจัดสรรเวลาให้อย่างเปิดเผย ด้วยการบรรจุลงในแผนงาน ซึ่งระบุถึงผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น
- พยายามควบคุมชุมชนนักปฏิบัติให้สอดคล้องกับเป้าหมาย วัฒนธรรม และค่านิยมหลักขององค์กร

2. สมาชิก

สิ่งที่มีคุณค่ามากของชุมชนนักปฏิบัติ คือ การร่วมกันแก้ปัญหา แต่การอภิปรายปัญหา

อย่างเปิดเผย ในขณะที่ความขัดแย้งไม่สุกงอมดี หรือการคิดดัง ๆ ในที่ประชุมเป็นสิ่งที่ไม่ใช่ธรรมชาติของคน ความท้าทายของสมาชิกที่สำคัญ คือ การพูดถึงปัญหาของตนเอง ต่อหน้าผู้คนจำนวนมากที่เราไม่รู้จัก

- สมาชิกในองค์กรต้องเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับหลักการ ความสำคัญความเป็นมา เป้าหมายและประโยชน์ในการที่จะจัดให้มีชุมชนนักปฏิบัติขึ้นในองค์กร
- ปฏิบัติต่อชุมชนนักปฏิบัติ เสมือนว่าเป็นทรัพย์สินขององค์กร โดยให้การสนับสนุนทรัพยากร และข้อมูลข่าวสารเท่าที่จะทำได้

- ให้การยอมรับผลงานที่เกิดขึ้น จากชุมชนนักปฏิบัติ และพยายามชักจูงให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมกับชุมชนนักปฏิบัติ ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้นอีก
- มองว่าองค์กรเป็นที่รวมของชุมชนที่เชื่อมต่อกัน ส่งเสริมให้มีจุดยืนที่เหมาะสม และมีส่วนต่อความสำเร็จขององค์กร
- สมาชิกต้องไม่มุ่งแต่ผลประโยชน์ส่วนตน โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของชุมชน
- ต้องมีการพบปะ หรือติดต่อกันของสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ

3. วิธีการ

- การสร้างความไว้วางใจในกลุ่มขนาดเล็ก 2-3 คน อาจเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับการสร้างชุมชนนักปฏิบัติได้
- ดำเนินการอย่างสอดคล้องกับเป้าหมาย วัฒนธรรม และค่านิยมหลักขององค์กร ไม่พยายามไปหักล้าง หรือคัดค้านวัฒนธรรมที่มีอยู่เดิม
- สร้างเวทีเสวนาโดยให้มีสมาชิกอาวุโสซึ่งเป็นที่ยอมรับ และหาผู้ที่มีประสบการณ์ไปร่วมกันอยู่บนเวที มีผู้ประสานงานช่วยกระตุ้นให้อธิบายหลักคิดของข้อเสนอ เพื่อให้สมาชิกอภิปรายไปที่สมมติฐานที่ใช้และเลือก
- เชิญผู้นำทางความคิด ซึ่งเป็นที่ยอมรับเข้าร่วมแต่เริ่มแรกเพื่อสร้างพลังให้แก่ชุมชน
- จัดให้มีเวทีพบปะกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิด เพื่อสร้างความตื่นตัว ความไว้วางใจ และความรู้สึกร่วมกัน
- ส่งเสริมการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
- จัดตั้งกลุ่มแกนที่แข็งแกร่ง
- สนับสนุนกลุ่มแกนหลัก ด้วยการให้เป็นที่ยอมรับของชุมชน และเป็นผู้ทำในการทำกิจกรรม
- ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้จากภายในชุมชนเอง และจากชุมชนอื่น ๆ ด้วย
- ส่งเสริมการเรียนรู้ทุกรูปแบบและเชื่อมต่อทั่วทั้งองค์กร
- ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และไม่ยากเกินไปมาช่วย เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระงานที่ไม่จำเป็น และช่วยส่งเสริมการดำเนินไปของชุมชน

4. เทคโนโลยี

- เลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับองค์กร โดยอาจจะเริ่มจากเทคโนโลยีง่าย ๆ ก่อน เช่น การใช้ Software computer ที่ใช้งานง่าย และคุ้นเคย
- การใช้เทคโนโลยีในระดับที่สูงขึ้น

- ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต และอินทราเน็ต เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้ตลอดเวลา ไม่จำกัดพื้นที่ ไม่จำกัดเวลา

ข้อพึงระวังของชุมชนนักปฏิบัติ

- ปัญหาสำคัญของชุมชนนักปฏิบัติที่กำลังเติบโต คือ การที่สมาชิกสูญเสียความสนใจ และปล่อยให้ผู้ประสานงานรับผิดชอบไปคนเดียว เมื่อผู้ประสานงานหันไปทำงานอื่น ชุมชนก็ล่มสลาย เพราะฉะนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ชุมชนจะต้องมีผู้นำทีมที่เข้มแข็ง และมีความสามารถในการเป็นผู้นำในการชักนำให้สมาชิกให้ความสนใจกับชุมชนอยู่เสมอ
- ปัญหาสำคัญอีกอย่างก็คือ การที่สมาชิกให้ความสนใจแต่เฉพาะความสำเร็จของตนเอง ไม่คิดถึงคนอื่น ๆ หรือส่วนรวม จึงควรที่จะส่งเสริมให้สมาชิกได้พบปะกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้มีกิจกรรมร่วมกันเป็นการสร้างความสัมพันธ์กันในชุมชน และช่วยปลูกฝังการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก
- ให้มีการเรียนรู้ใกล้ชิดกับการปฏิบัติให้มากที่สุด
- แนวคิดปัจจุบัน เปลี่ยนจากการเก็บเกี่ยวความรู้ ไปสู่การเชื่อมต่อระหว่างบุคคล อย่าสร้างห้องสมุดที่เต็มไปด้วยเอกสาร ให้สร้างบรรณารักษ์บุคคล เพื่อช่วยในการเชื่อมต่อระหว่างบุคคล

ประโยชน์ของชุมชนนักปฏิบัติ

- สำหรับองค์กร
 - ช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์
 - ทำให้องค์กรสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้รวดเร็วและทันเหตุการณ์
 - เป็นหนทางในการเผยแพร่แนวทางปฏิบัติที่ดีเยี่ยม
 - เพิ่มโอกาสในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในองค์กร
 - พัฒนาองค์ความรู้ที่มีพลวัตขององค์กรเป็นหนทางที่ทำให้้องค์กร
 - ทำให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ประสบความสำเร็จ

○ สำหรับพนักงาน

- ได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนสมาชิกในชุมชน
- ได้ร่วมมือกับเพื่อนสมาชิกในชุมชน ในการพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน
- ได้รู้จักเพื่อนใหม่ ๆ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน
- ได้เรียนรู้และพัฒนาเองอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

ดังนั้น บริษัท ฟิวเจอร์ ชายน์ จึงได้นำ ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice - CoP)

ซึ่งเป็นเครื่องมือหนึ่งของการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management - KM) มาใช้ในการจัดการความรู้ของพนักงานในองค์กรให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น ทำให้พนักงานใหม่ ได้ทราบทักษะและเทคนิคจากพนักงานผู้มีประสบการณ์ และความสามารถในบริษัท ทำให้ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการทำงาน เนื่องจากได้ทราบถึงข้อผิดพลาด วิธีการป้องกัน และแก้ไข เมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ

แผนการประชาสัมพันธ์

- การจัดบอร์ด
- การจัดทำแผนพับ บริเวณป้ายติดประกาศตามจุดต่างๆ ในโรงงาน
- การจัดทำแผนพับ บริเวณป้ายติดประกาศตามจุดต่างๆ ในโรงงาน
-

แผนการอบรม และกระจายความรู้

ทำการอบรมพนักงาน นอกจากนี้ จะมีการทำ Cause Study ด้าน KM มาให้พนักงานได้ศึกษาเพิ่มเติม โดยจะทำออกมาเหมือนหนังสือเวียนมีการเซ็นรับทราบ โดยจะแจก Cause Study ตามฝ่าย/แผนก

และ จัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ และให้ความรู้กับพนักงานทุกวันเสาร์



รูปแสดง ตัวอย่างการทำ CoP ชุมชนนักปฏิบัติ



แผนที่ 3 แผนงานเพิ่มความสามารถทางการวางแผนและจัดการเทคโนโลยี

วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมให้มีความตระหนักและตื่นตัวในการพัฒนาสมรรถนะทางเทคโนโลยีเพื่อยกระดับการแข่งขัน
- เพื่อพัฒนาความรู้ของผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมในการวางแผนและจัดการเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
- เพื่อช่วยให้ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมที่ร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจในการวิเคราะห์ ความต้องการทางเทคโนโลยี และสามารถจัดทำผังเส้นทางการพัฒนาเทคโนโลยี ตลอดจนสามารถกำหนดกลยุทธ์ทางเทคโนโลยีเพื่อยกระดับสมรรถนะทางเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ เช่น การเสาะหาเทคโนโลยีที่เหมาะสม การถ่ายทอดเทคโนโลยีจากต่างประเทศ การวิจัยพัฒนา และการร่วมพันธมิตรทางเทคโนโลยี เป็นต้น
- เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดการบริหารจัดการโซ่คุณค่าของการส่งมอบสินค้าหรือบริการไปยังลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ, ประสิทธิผลสูงสุด

เป้าหมาย

- เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมให้มีความตระหนักตื่นตัวในการพัฒนาสมรรถนะทางเทคโนโลยีเพื่อยกระดับการแข่งขัน
- เพื่อพัฒนาความรู้ของผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมในการวางแผนจัดการเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
- เพื่อช่วยให้ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็กที่ร่วมโครงการมีความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการด้านการวางแผนและจัดการเทคโนโลยี

ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนงาน

- เงินลงทุนด้านการจัดการเทคโนโลยี
- ผู้ประกอบการที่ต้องการเสนอโครงการด้านการจัดการเทคโนโลยีต่อแหล่งทุนต่าง ๆ จำนวน 2 โครงการงาน
- จำนวนโครงการด้านการจัดการเทคโนโลยี จำนวน 2 โครงการงาน
- แผนงานด้านเทคโนโลยีที่สามารถนำไปปฏิบัติจริงได้ จำนวน 1 แผนงาน

- ระดับความเข้าใจในด้านการจัดการเทคโนโลยีของผู้บริหาร
- จำนวนโครงการเชิงทดลองที่ได้จากการฝึกอบรมและปฏิบัติการ
- ระดับความพึงพอใจในด้านการอบรม 80 %
- ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการให้คำปรึกษา 80 %

แผนที่ 3 แผนงานเพิ่มความสามารถทางการวางแผนและจัดการเทคโนโลยี

ทางบริษัทฟิวเจอร์ ซายน์ ได้เลือกใช้วิธีการแผนงานเพิ่มความสามารถทางการวางแผน
และจัดการ

เทคโนโลยีด้วยเครื่องมือ ที่เรียกว่า “โครงการตาเหยี่ยว”

เพื่อพัฒนาความรู้ในการวางแผนและจัดการเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
มีความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการทางเทคโนโลยีและการกำหนดยุทธศาสตร์ในการ
สร้างสมรรถนะทางเทคโนโลยีของธุรกิจ เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันและพัฒนา
ธุรกิจระยะยาว
โครงการตาเหยี่ยว

จุดประสงค์โครงการ

1. เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงงาน
2. เพื่อเป็นการฝึกให้พนักงานกล้าคิดกล้าทำ
3. เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงงานแบบยั่งยืน คือปรับปรุงจากล่างขึ้นบน
4. เพื่อเพิ่มโอกาสในการค้นพบปัญหาใหม่ ๆ จากมุมมองของพนักงานเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

รูปแบบของโครงการ

1. พนักงานทุกคนในองค์กรสามารถเสนอหัวข้อปัญหาหรือหัวข้อปรับปรุงงานได้
2. การส่งหัวข้อปัญหาหรือหัวข้อปรับปรุงงานสามารถส่งได้ที่คณะกรรมการทุกคนหรือส่งผ่านหัวหน้า
3. คณะกรรมการจะลงทะเบียนหัวข้อพนักงานเพื่อให้แน่ใจงานทุกหัวข้อได้รับการแก้ไข
4. คณะกรรมการส่งทีมงานเข้าไปสำรวจและร่วมระดมสมองกับพนักงาน
5. วางแผนและแก้ไขปัญหา
6. สรุปผลการดำเนินการแก้ไขในแต่ละปัญหา
7. จัดอันดับหัวข้อ
8. เลือกลำดับ 1-3 มาเพื่อให้รางวัล

การพิจารณา

1. พิจารณาความเป็นไปได้ในการทำ (สามารถทำได้จริง)
2. พิจารณาดัชนีเทียบกับประโยชน์ที่จะได้รับ
3. ผลลัพธ์ชัดเจน

ตัวชี้วัดโครงการ

1. จำนวนหัวข้อที่เสนอมาไม่ต่ำกว่า 10% ของจำนวนพนักงาน/เดือน
2. จำนวนหัวข้อที่แก้ไขสำเร็จไม่ต่ำกว่า 80% ของจำนวนหัวข้อที่เสนอมา



แผนที่ 4 แผนงานเสริมสร้างความสามารถทางการบริหารการเงินและการลงทุน

วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อให้ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการมีความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของนโยบายบัญชีระบบบัญชีและการจัดทำบัญชีต้นทุนที่ถูกต้อง รวมทั้งการใช้ข้อมูลทางบัญชีการเงินเพื่อการบริหารและตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ และได้เรียนรู้ถึงเทคนิคการบริหารการเงินสมัยใหม่อย่างถูกต้อง และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ภายในกิจการได้อย่างเหมาะสม

เป้าหมาย

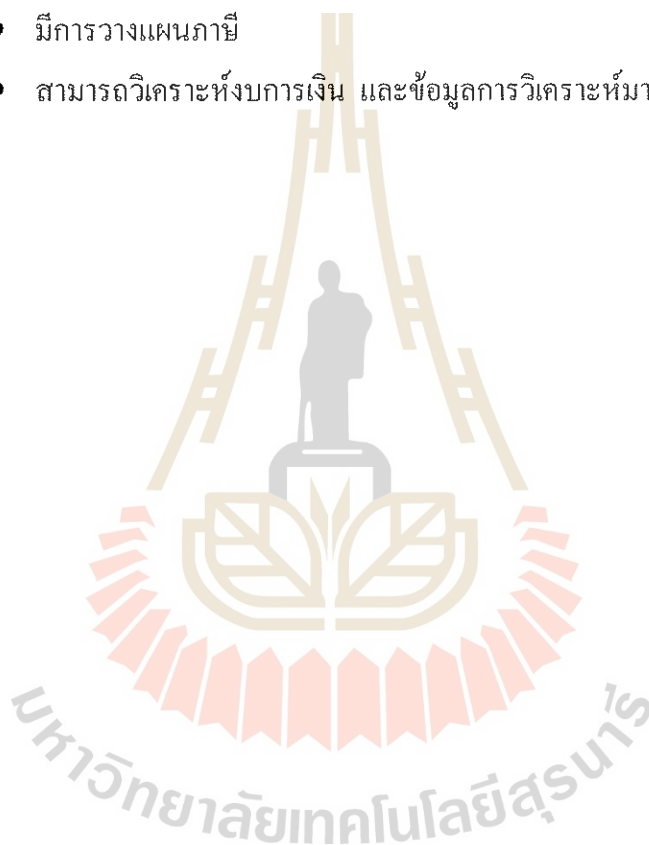
- เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำเทคนิคการบริหารงานสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ภายในกิจการได้เหมาะสม
- เพื่อให้ผู้บริหารการเงินมีความสามารถในการบริหารความเสี่ยงทางการเงิน และการใช้ประโยชน์จากตราสารทางการเงินสมัยใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ผู้บริหารและเจ้าของกิจการมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของนโยบายบัญชี ระบบบัญชี และการจัดทำบัญชีต้นทุนที่ถูกต้อง รวมทั้งการใช้ข้อมูลทางบัญชี การเงิน เพื่อการบริหารและตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ
- ผู้บริหารได้รับความรู้ทางด้านภาษีและนำไปช่วยในการวางแผนภาษีสำหรับกิจการ

ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนงาน

ตัวชี้วัดผลงานของแต่ละโรงงานในภาพรวมมีประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- ร้อยละ 80 ของสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการฯ มีระบบบัญชีการเงินตามมาตรฐานการบัญชี
- ร้อยละ 80 ของสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการฯ มีการจัดทำระบบบัญชีต้นทุน
- ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารด้านการเงินมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับด้านการเงินและบัญชี
- มีรายงานเพื่อการบริหารด้านการเงินที่ถูกต้องตามมาตรฐานสากล
- พนักงานการเงินมีความรู้ความเข้าใจด้านการเงินอย่างถูกต้อง

- มีการจัดทำประมาณการเงินสดรับจ่ายล่วงหน้าสำหรับการบริหารการเงิน
- มีการจัดทำประมาณประจำปี
- มีระบบการควบคุมสินเชื่อและติดตามหนี้
- มีการจัดทำโครงสร้างองค์กรทางการเงินและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน
- มีโครงสร้างทางการเงินที่เหมาะสมขึ้น และต้นทุนทางการเงินที่ลดลง
- สามารถปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้แล้วเสร็จ โดยมีเงื่อนไขที่เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (กรณีเป็น NPL)
- มีการวางแผนภาษี
- สามารถวิเคราะห์ห้บการเงิน และข้อมูลการวิเคราะห์มาใช้ประโยชน์



แผนที่ 4 แผนงานเสริมสร้างความสามารถทางการเงินและการลงทุน

ทางบริษัท ฟิวเจอร์ ชายน ได้เลือกใช้วิธีการแผนงานเสริมสร้างความสามารถทางการเงินและการลงทุน ดังนี้

จากปัญหาขององค์กร

1. เนื่องจากบริษัทประสบปัญหาถูกหนี้คงค้างสูง ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากกระบวนการในการเรียกเก็บเงิน ซึ่ง บริษัทอยู่ระหว่างการปรับปรุงกระบวนการในการเรียกเก็บเงิน
2. บริษัทมีการว่าจ้างพัฒนาการ โปรแกรม Leasing ซึ่งไม่สามารถนำมาใช้งานได้ตามบูรณ์ครบถ้วนทั้งระบบ ทำให้ต้องทำงานควบคู่ไปกับ โปรแกรม Express ทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน
3. บริษัทมีการตรวจนับสินค้าทุกเดือน แต่ข้อมูลยอดสินค้าคงคลังที่จัดเก็บโดยฝ่ายคลังสินค้ากับข้อมูลทางบัญชียังมีความคลาดเคลื่อนกัน

วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริษัทมี Flow การทำงานทางด้านการรับเงินที่เหมาะสม และทราบแนวทางในการควบคุมและ ตรวจสอบจุดรั่วไหลทางด้านการรับเงินได้
2. เพื่อให้บริษัททราบแนวทางในการปรับปรุง โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปให้สามารถทำงานเชื่อม โยงกัน ได้ทั้งระบบ และลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน
3. เพื่อให้บริษัททราบการควบคุมสินค้าคงคลังที่เหมาะสม ข้อมูลระหว่างคลังสินค้าและฝ่ายบัญชีให้มีความสอดคล้องกัน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ (เชิงคุณภาพ)

1. ยอดถูกหนี้คงค้างลดลง 10 %
2. จัดทำรายงานงบการเงิน โดยใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปได้ทั้งระบบ
3. ยอดสินค้าคงคลังต่างกันไม่เกิน 5 %

ขอบเขต แนวทางการดำเนินงาน วิธีการ แผนงาน

ขอบเขต

1. ทบทวนและให้คำแนะนำการปฏิบัติงานทางด้านการรับเงินตั้งแต่การรับ Order จนถึงการเรียกเก็บเงิน
2. ทบทวนและให้คำแนะนำทางการปรับปรุงโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปให้สามารถเชื่อมโยงการทำงานให้ครบถ้วนทั้งระบบ
3. ให้คำแนะนำแนวทางและประเด็นการควบคุมเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานทางด้านลูกหนี้

ระบบบัญชี

1. ศึกษาและทบทวนการปฏิบัติงานทางด้าน โปรแกรมบัญชีที่บริษัทดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน
2. แนะนำแนวทางและหลักการในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบงานต่าง ๆ
3. ประชุมร่วมกับโปรแกรมเมอร์ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงโปรแกรมให้เชื่อมโยงกันทั้งระบบ
4. ทดลองจัดทำรายงานงบการเงินและรายงานต่าง ๆ จากโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป

ระบบสินค้าคงคลัง

1. ศึกษาและทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระบบเอกสารทางด้านคลังสินค้าที่บริษัทดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน
2. แนะนำแนวทางในการปรับปรุงระบบเอกสาร และขั้นตอนการทำงานด้านคลังสินค้า
3. แนะนำแนวทางและประเด็นในการควบคุมเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานทางด้านคลังสินค้า

วิธีการ (Approach)

1. ร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในบริษัทในการกำหนดแนวทางการให้บริการตามข้อเสนอ และกำหนดเจ้าหน้าที่ของ บริษัทที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานร่วมกับที่ปรึกษา
2. ประชุมร่วมกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่ได้รับมอบหมาย เพื่อรับทราบถึงสภาพ และรายละเอียดการของปัญหา พร้อมกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา
3. ศึกษาวิเคราะห์กับเจ้าหน้าที่ของบริษัท เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดการปฏิบัติงาน ปัญหา และแนวทางแก้ไข

4. ที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาแก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่บริษัท
5. ที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะไปปฏิบัติ พร้อมแจ้งความคืบหน้า และปัญหาอุปสรรคที่พบ อันเนื่องจากการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาให้ปรึกษาทราบ
6. ที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและติดตามผล การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
กระทั่งบรรลุเป้าหมาย



แผนที่ 5 แผนงานเพิ่มสมรรถนะการจัดการเชิงกลยุทธ์และการตลาดในและต่างประเทศ วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อต้องการให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมจัดทำแผนธุรกิจ แผนการตลาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางการจัดการและเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขัน ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการมีการบริหารงานที่มีระบบ มีการกำหนดวิสัยทัศน์ การพัฒนาองค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาตลาดในและต่างประเทศ

เป้าหมาย

- เพื่อเพิ่มสมรรถนะให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไทยมีความสามารถในการแข่งขันในตลาดการค้าโลก
- เพื่อให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมได้เรียนรู้การแก้ปัญหา แสวงหาโอกาส และการกำหนดทิศทาง รวมทั้งสามารถจัดทำกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- เพื่อพัฒนาความสามารถด้านการจัดการ การเจาะตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก

ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนงาน

สำหรับประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อผู้เข้าร่วมโครงการฯ แต่ละกิจการ (หากมีการร่วมโครงการอย่างต่อเนื่องและทำกิจกรรมตามที่ที่ปรึกษากำหนดครบถ้วน) สามารถพิจารณาได้ ดังนี้

- ทุกบริษัทที่เข้าร่วมโครงการฯ มีแผนบริหารธุรกิจ กลวิธี แผนการปฏิบัติการและงบประมาณเพื่อการแข่งขันที่ชัดเจน
- มีแผนพัฒนาองค์กร แผนการตลาดในและต่างประเทศ แผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและทีมงาน ตลอดจนระบบการประเมินผลแบบสมดุลทั้งองค์กร หนึ่งเล่ม
- เพิ่มศักยภาพในการขายและการจัดการเพื่อนำไปสู่การเพิ่มยอดขายอย่างน้อย 10 % ถูกคำมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 25 % ต้นทุนการตลาดและขายลดลงอย่างน้อย 10 % ทรัพยากรบุคคลมีผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 10 อัตราการเข้าออกของพนักงานและผู้บริหารมีอายุงานเพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 15 และมีเทคโนโลยีและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องใช้งานทุกกิจการ

- กิจกรรมที่สมัครใจจำนวนหนึ่งจะได้ร่วมเดินทางไปเจรจาธุรกิจการค้า และลงนามในสัญญาการค้าในต่างประเทศอย่างน้อยหนึ่งสัญญา
- บริษัทที่เข้าร่วมกิจการอย่างต่อเนื่อง จะสามารถพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ธุรกิจอย่างยั่งยืนเพื่อการแข่งขันระดับสากล

แผนที่ 5 แผนงานเพิ่มสมรรถนะการจัดการเชิงกลยุทธ์และการตลาดในและต่างประเทศ

บริษัท ฟิวเจอร์ ชายน์ จะแบ่งแผนที่ 5 แผนงานเพิ่มสมรรถนะการจัดการเชิงกลยุทธ์และการตลาด

ในและต่างประเทศ ออกเป็น 2 ฝ่าย ดังนี้

ฝ่ายขาย

- จัดทำแบบสอบถามลูกค้า
- จัดตั้งทีมเพื่อระดมความคิดเห็นเพื่อให้เขารู้ว่าเราเอาใจใส่ลูกค้า

แบ่งเป็น 3 ทีม ดังนี้

ทีม 1 ดูแลแบบสอบถามโดยเฉพาะ

ทีม 2 การจัดเรียก supplier มา 4 ราย ทำให้ Sale มองภาพของ CRM ได้

ชัดเจนขึ้น

ทีม 3 ประชาสัมพันธ์ อบรม

จะจัดทำโครงการอบรม CRM ระดับหัวหน้างาน

ฝ่ายบุคคล

- มีการเรียนในแต่ละ Manday
- มีการเขียนใบวางแผนพัฒนาองค์กร
- เริ่มกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมาย
- ทำ Workshop ประเมินผล(ขีดความสามารถ, KPI)
- Manday 3 มีการกำหนดตัวชี้วัดของฝ่ายขาย (ฝ่ายละ 21ตัว) สามารถนำ KPI เลือก ประเมินในแต่ละงาน

บทที่ 3

สรุปผลการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานในบริษัท ฟิวเจอร์ ชายน จำกัด ในฝ่ายบัญชี แผนกเช่า ส่งผลให้เกิดประโยชน์ในหลาย ๆ ด้าน

1. ด้านสังคม

- ได้รู้จักบุคคลต่าง ๆ มากขึ้น ทั้งในแผนก และต่างแผนก
- ได้เข้าใจถึงลักษณะของการทำงานจริง และชีวิตประจำวันในการทำงาน
- ได้ฝึกการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- ได้รู้จักการปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร

2. ด้านทฤษฎี

- ได้รับความรู้ใหม่เพิ่มในเรื่องการวิเคราะห์ระบบบัญชีเช่าสินค้า
- ได้รับความรู้ใหม่เพิ่มในเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge management)
- ได้รับความรู้ใหม่เพิ่มในเรื่องการทำกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice - CoP)
- ได้รับความรู้ใหม่เพิ่มในเรื่องการบริหารงานแบบกลุ่มควบคุมคุณภาพ (Q.C.C.)
- ได้รับความรู้ใหม่เพิ่มในเรื่องการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)
- ได้รับความรู้ใหม่เพิ่มในเรื่องการเพิ่มผลผลิต (Productivity)
- ได้รับความรู้ใหม่เพิ่มในเรื่อง KanBan
- ได้ทราบถึงขั้นตอนการตรวจติดตาม (Audit) ภายในของบริษัท
- ได้ศึกษาการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้านบัญชี

3. ด้านปฏิบัติ

- ได้ทำการศึกษาระบบบัญชีเช่าสินค้า
- ได้เข้าร่วมโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถการแข่งขัน (Manufacturing Development to Improve Competitiveness Programme : MDICP)
- ได้มีส่วนร่วมในการฝึกอบรมพนักงาน

ภาคผนวก





รูปที่ 1 ภาพบรรยากาศฝ่ายบัญชีในออฟฟิศตอนเช้า



รูปที่ 2 ภาพบรรยากาศฝ่ายบัญชีในออฟฟิศตอนเช้า (2)



รูปที่ 3 ภาพบรรยากาศทางด้านฝ่ายขายหลังย้ายออฟฟิศใหม่



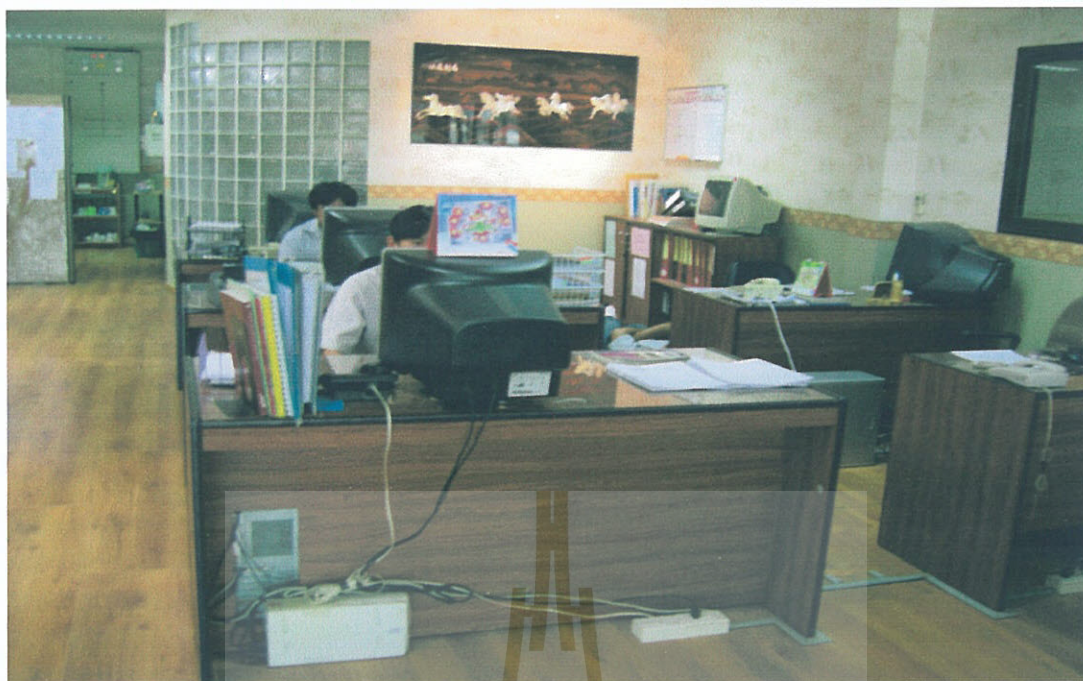
รูปที่ 4 คุณพีธีเฒ่า ผู้จัดการฝ่ายขาย



รูปที่ 5 คุณพีจิว พนักงานขายजूแต่जू



รูปที่ 6 คุณพีสุ ขะตั้งใจทำงาน



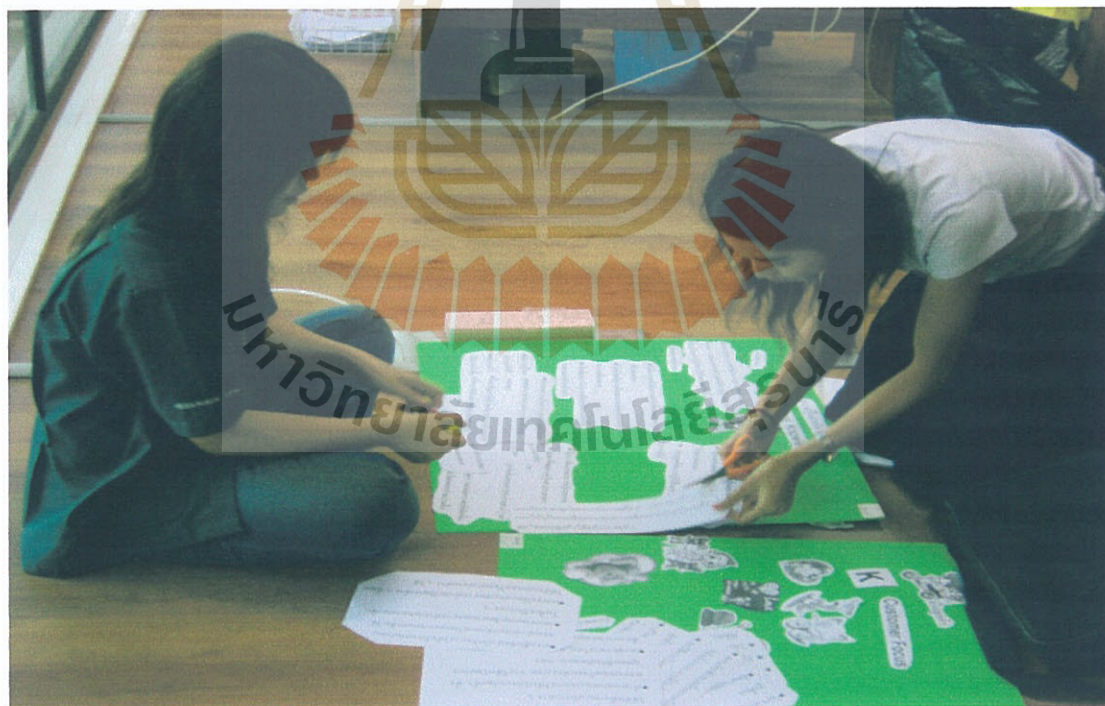
รูปที่ 7 ภาพบรรยากาศทางด้านฝ่ายวิศวกรเขียนแบบ



รูปที่ 8 คุณพีเคฟ วิศวกรใจดีที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ



รูปที่ 9 ภาพบรรยากาศการพักรับประทานอาหารกลางวัน



รูปที่ 10 จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์



รูปที่ 11 ภาพบรรยากาศการทำงานยามเช้า



รูปที่ 12 ภาพบรรยากาศฝ่ายบริหาร



รูปที่ 13 บริษัทฟิวเจอร์ซายน์ VS โครงการ MDICP



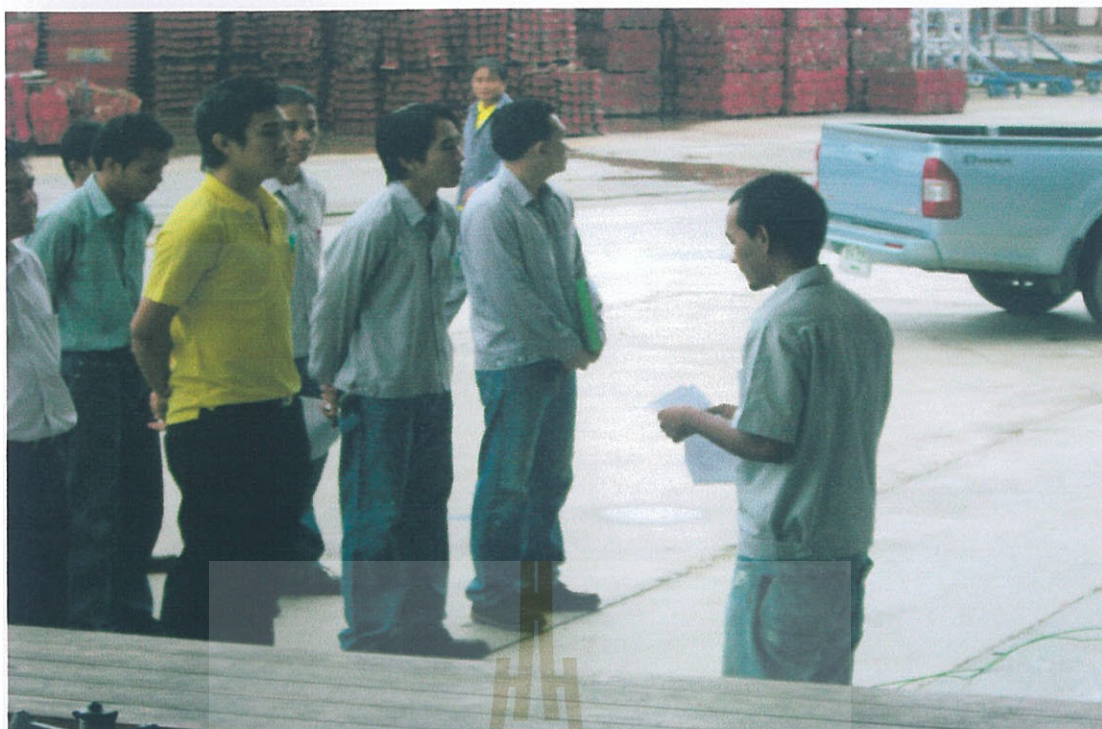
รูปที่ 14 บริเวณรอบโรงงาน (1)



รูปที่ 15 บริเวณรอบโรงงาน (2)



รูปที่ 16 บริเวณรอบโรงงาน (3)



รูปที่ 17 การทำกิจกรรมยามเช้า



รูปที่ 18 การทำกิจกรรมยามเช้า การท่องเที่ยวเชิงบริษัท ฟิวเจอร์ชาชน



รูปที่ 19 ให้ความรู้กับพี่พนักงาน (1)



รูปที่ 20 ให้ความรู้กับพี่พนักงาน (2)