

การบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด

อริยาภรณ์ ชาเสน

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

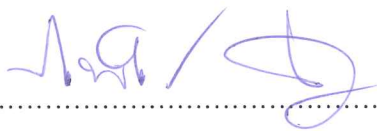
คณะ โลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ อริยาภรณ์ ชาเสน จบนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

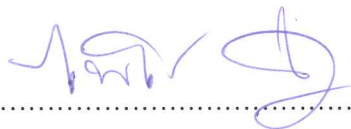


.....ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ เ้าธนชลกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

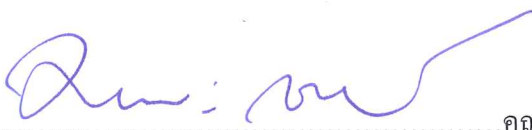


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ฉกร อินทร์พุง)



.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ เ้าธนชลกุล)

คณะโลจิสติกส์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
ของมหาวิทยาลัยบูรพา



.....คณบดีคณะโลจิสติกส์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานะ เขาวรัตน์)

วันที่ 16 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์
เร้าชนชลกุล อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา แนะนำ
ในการจัดทำงานนิพนธ์ทุกขั้นตอน พร้อมทั้งตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการ
ทำงานนิพนธ์ ผู้ศึกษารัฐศึกษาซึ่งและขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านแห่งมหาวิทยาลัยบูรพาที่ได้ถ่ายทอดความรู้และความ
เข้าใจในบทเรียนต่าง ๆ ให้แก่ผู้ศึกษา และขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของโลจิสติกส์ทุกท่านที่ได้ให้
ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ พนักงานบริษัท เอบีซีดี จำกัด ที่ให้ความกรุณาในการเก็บข้อมูลใน
การศึกษาเป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายสุดนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวชาวแสนทุกคน และขอบคุณ
เพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกท่านที่ให้กำลังใจด้วยดีมาโดยตลอด

อริยาภรณ์ ชาแสน

56920065: สาขาวิชา: การจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ; วท.ม. (การจัดการ โลจิสติกส์และ
โซ่อุปทาน)

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ/ลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออก

อริยาภรณ์ ชาเสน: การบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี
จำกัด (MANAGEMENT OF WAGON CAR PARKING OF ABCD CO.,LTD. WHICH IS
WAITING OF GOODS DISTRIBUTION) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ไพโรจน์ เร้าธนชกุล,
D.Eng, 80 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัดและเพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการบริการจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้คือ หัวหน้าแผนกและรองหัวหน้าแผนกในส่วนของบริหารจัดการลานจอดรถบริษัทนิสสัน (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัดและปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยนำข้อมูลการสัมภาษณ์ทั้งหมดของการบริหารจัดการลานจอดรถ จำแนกออกเป็นขั้นตอน นำเสนอในเชิงพรรณนา (Descriptive) ประกอบความเรียง

ผลการศึกษานี้ปรากฏว่าบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด ตามหลักการบริหาร 4 M ได้แก่ การบริหารคน (Man) การบริหารเงิน (Money) การบริหารวัสดุสิ่งของ (Material) และ การบริหารจัดการ (Management) ประสบปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างในการบริหารไม่ชัดเจน รวมทั้งหัวหน้างานขาดภาวะผู้นำ พนักงานไม่เข้าใจขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง พนักงานไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน พนักงานขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน อีกทั้งไม่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงาน อุปสรรคในการทำงานซ้ำรอยเสียไม่เพียงพอต่อจำนวนพนักงาน ค่าใช้จ่ายในการบริหารเพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเงินเดือนและโอทีเพิ่มขึ้น และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานเพิ่มขึ้น มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยการจัดการวางแผนธุรกิจ ฝ่ายบริหารขององค์กรควรวางแผนเป้าหมายในอนาคต กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรอย่างชัดเจน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่หัวหน้างาน เช่น การเลื่อนขั้นตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน การจ่ายเงินพิเศษ มีการเข้าฝึกอบรมเพื่อกระตุ้นความเป็นภาวะผู้นำและฝึกปฏิบัติการบังคับบัญชางานเป็นลำดับขั้น จัดการฝึกอบรมและพัฒนาให้สอดคล้องกับการทำงานของพนักงาน จัดวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถในการฝึกอบรม

พนักงาน ควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารด้านการพนักงานเป็นจำ โดยการแจกเป็นเอกสาร แผ่นพับหรือการติดประกาศตามบอร์ดขององค์กร การคัดสรรควรพิจารณาจากความสามารถของแต่ละบุคคล มีการทดสอบหรือประเมินความสามารถพนักงานก่อนเข้าปฏิบัติงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกเดือน ผู้บังคับบัญชาต้องคอยสอดส่องดูแลพนักงานแต่ละอย่างใกล้ชิด จัดทำบัญชีอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน เพื่อจัดสรรให้เพียงพอต่อจำนวนพนักงาน จัดสรรงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานเป็นประจำทุกปี มีการสำรวจอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานเป็นประจำทุกเดือน มีการนำอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานที่ชำรุดไปซ่อมเพื่อให้สามารถใช้งานได้ ลดจำนวนพนักงานลงและให้พนักงานทำโอทีเพิ่มขึ้น จัดสถิติเรื่องค่าใช้จ่ายในการบริการแต่ละเดือน เพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายด้านที่สูงขึ้น

56920065: MAJOR: LOGISTICS AND SUPPLY CHAINS MANAGEMENT;
M.Sc. (LOGISTICS AND SUPPLY CHAINS MANAGEMENT)

KEYWORDS: MANAGEMENT OF WAGON CAR PARKING WHICH IS WAITING OF
GOODS DISTRIBUTION

ARIYAPORN CHASEN: MANAGEMENT OF WAGON CAR PARKING OF ABCD
CO., LTD. WHICH IS WAITING OF GOODS DISTRIBUTION. ADVISOR: PIROJ
ROATHANACHOLKUL, D.ENG. 80 P. 2015.

This research aims to study the management of the wagon car parking of ABCD Co., Ltd. which is waiting of goods distribution and to study the problems and the approaches to manage the wagon car parking of ABCD Co., Ltd. which is waiting of goods distribution. The samples in this study are supervisor and deputy supervisor of department of the wagon car parking of ABCD Co., Ltd. which is waiting of goods distribution by amount of 12 people. The tool used in the study is a questionnaire about the management of the wagon car parking of ABCD Co., Ltd. which is waiting of goods distribution and the problems and the approaches to manage the wagon car parking of ABCD Co., Ltd. which is waiting of goods distribution. The content analysis is done divide all of the interview information of the management of goods car parking step by step, and presented in a descriptive with composition.

The study results showed that the management of the wagon car parking of ABCD Co., Ltd. which is waiting of goods distribution based on the 4M principle such as Man management (Man), Money management (Money), Materials management (Material) and Management, experience problems that the management structure is not clear including of supervisors lack of leadership, employees do not understand the operation procedure correctly, employees don't operate following the procedure, employees lack of the experienced in the operation, employees lack of enthusiasm for working, and also there is not facilitation tools for working, many equipment damage and are insufficient with the number of employees, administrative expenses are increased, costs associated with salaries and overtime are increased and costs associated with employee benefits are increased. The approaches for solving the problems are that to make a business plan, the management of the organization should set future targets, vision and mission of the organization clearly, build motivation of work for supervisors such as position promotion,

salary increase, allowance paying, preparing training course for encourages of leadership and for practice of management based on organization, train and develop to meet with the employee's work, provide lecturers who are competent in employee training, should prepare training course related with the operation continuously, should provide necessary information for employees regularly by distributing of document or brochures, or posting on the organization's board. In additional, for personal selection, it should be considered according to the ability of an individual, there is examination or evaluation of employees before assigning to work, there is evaluation of employee performance monthly, supervisors need to monitor employees closely, allocate budget for equipment and tools for working every year, check and confirm the equipment and tools monthly in order to supply a sufficient number against the number of employees, repair damage equipment and tools for available, reduce number of employee and increase over time, make the statistics about the cost of the service month to control the higher costs.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ขอบเขตการศึกษา.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ.....	4
ทฤษฎีผังก้างปลา.....	13
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
3 วิธีการดำเนินงานศึกษา.....	19
ประชากร.....	19
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	19
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	19
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	20
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	67
สรุปผล.....	67
อภิปรายผล.....	69

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ข้อเสนอแนะ.....	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก.....	75
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	80

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 การฝึกเตรียมเข้าทำงาน	23
4-2 การฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน.....	24
4-3 ใบสรุปค่าใช้จ่ายในการบริหารงานประจำปี พ.ศ. 2557.....	36
4-4 ปัญหา สาเหตุหลัก และแนวทางการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการลานจอดรถ สินค้าเพื่อส่งออก.....	64

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 แผนผังก้างปลา	15
4-1 Recruit manpower plan	27
4-2 Manpower plan	28
4-3 สรุป Manpower plan	29
4-4 กรวยจราจร	30
4-5 ธงจราจร	31
4-6 ไฟโซเรนท์	31
4-7 ครอบงไฟ	31
4-8 วิทยุสื่อสาร	32
4-9 นกหวีดและถุงมือผ้าสีขาว	32
4-10 เสื้อสะท้อนแสง	32
4-11 ทะเบียนคุมอุปกรณ์สำนักงานวิทยุสื่อสาร พร้อมแบตเตอรี่ แทนชาร์จ์ เสาอากาศ.....	33
4-12 ทะเบียนคุมอุปกรณ์สำนักงานเสื้อสะท้อนแสงเซฟตี้.....	34
4-13 การจัดเก็บอุปกรณ์	34
4-14 การบันทึกข้อมูลลงระบบ FTP	37
4-15 เอกสาร Inspection Report (STL)	38
4-16 ระบบ AYMS	39
4-17 Flow Chart ขั้นตอนการเตรียมรับ.....	40
4-18 การ Create Job to Yard	41
4-19 การ Confirm Job	41
4-20 การสแกน Confirm Location.....	43
4-21 Flow Chart การจัดเก็บ.....	44
4-22 การจัดเตรียมข้อมูลรถที่ถึงกำหนดส่งออก.....	45
4-23 ใบ Shipping Mark	45
4-24 การนำ Tag ส่วนที่เหลือเก็บใส่ช่องเก็บของหน้ารถ	46
4-25 Flow Chart ขั้นตอนการเตรียมจ่าย	47
4-26 การ Create Job to Wash	48

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4-27 การ Confirm Job ขั้นการล้าง.....	48
4-28 ตรวจสอบเช็คร่วมกับพนักงาน STL ก่อนเข้าล้าง.....	49
4-29 Export Tag.....	50
4-30 การ Update Status Wash Irin	50
4-31 การรวบรวมใบ Tag จัดส่ง เจ้าหน้าที่ Inventory	51
4-32 ยืนยันขั้นตอนการปฏิบัติขั้นต่อไป.....	52
4-33 Flow Chart ขั้นการล้าง	53
4-34 ตรวจสอบเช็คร่วมกับพนักงาน ทีมล้าง	54
4-35 การเตรียมเข้า Pre-loading	55
4-36 การ Confirm Job โดยการสแกนบาร์โค้ดใบงาน.....	55
4-37 การ Scan Barcode ตัวรถ และ Scan Barcode ที่พื้นจุดจอด เพื่อ Confirm จุดจอด	56
4-38 Flow Chart ขั้นการรอขึ้นเรือ	57
4-39 การ Create Job to Port สำหรับพนักงานย้ายออกจากลานจอด	58
4-40 การ Confirm Job การย้ายออกจากลานจอด.....	58
4-41 การบันทึกข้อมูลยืนยันสถานะ.....	59
4-42 สถานะย้ายไปไว้ในตำแหน่งที่ปลอดภัย	60
4-43 Flow Chart ขั้นการออกจากลาน.....	62
4-44 แผนผังก้างปลาแสดงที่มาของปัญหาการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออก ขาดประสิทธิภาพ	63
5-1 แผนผังก้างปลา.....	68

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

อุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างมากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และในอนาคตเชื่อว่าประเทศไทยจะเป็นฐานการผลิตและส่งออกรถยนต์ไปยังทุกประเทศทั่วโลก เนื่องจากศักยภาพของคนไทย และจุดแข็งหลายประการจากสถานะปัจจุบันของอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศไทยกล่าวได้ว่า ประเทศไทยมีความพร้อมที่จะสามารถส่งเสริมให้เป็นศูนย์กลางในการผลิตรถยนต์ในเอเชีย หรือดีทรอยต์แห่งเอเชีย นั้นหมายถึงต้องมีการพัฒนาในหลายด้าน เช่น พัฒนาเทคโนโลยีการผลิต บุคลากร ระบบการบริหารจัดการในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดการจ้างงาน และสามารถทำให้เศรษฐกิจไทยเติบโตเป็นผู้นำในอาเซียนได้ในอนาคต

จากอัตราการขยายตัวอย่างมากของการส่งออกรถยนต์ รวมถึงฐานการส่งออกอยู่ที่ท่าเรือแหลมฉบังทำให้ผู้ประกอบการส่งออกรถยนต์ส่วนใหญ่ต้องการลานจอดขนาดใหญ่ใกล้ท่าเรือ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการส่งมอบรถยนต์ขึ้นเรือ ซึ่งปัจจุบันมีผู้ประกอบการจอร์รถสำหรับส่งออกเกิดขึ้นจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามอัตราการขยายตัวของอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศไทย ซึ่งผู้ประกอบการลานจอดสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

บริษัท เอพีซีดี จำกัด เป็นบริษัทฯ ที่ให้บริการทางด้านลานจอดเพื่อรอการส่งออกไปยังต่างประเทศ ซึ่งให้บริการในการส่งออกของ นิสสัน (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งทางบริษัทฯ ให้บริการเต็มรูปแบบทุกขั้นตอน ตั้งแต่ ขั้นตอนการเตรียม การจัดเก็บ การเตรียมจ่าย การล้าง การรอขึ้นเรือ และการออกจากลาน แต่มีข้อจำกัดทางด้านพื้นที่ที่ให้บริการไม่มีเพียงพอต่อจำนวนรถที่เข้ามาใช้บริการ ประกอบกับประสบปัญหาในการบริหารจัดการบุคลากรเกี่ยวกับพนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง พนักงานงานใหญ่ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งการจัดโครงสร้างขององค์กรยังไม่ชัดเจน ส่งผลให้พนักงานแต่ละคนไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนของการทำงาน

ซึ่งปัญหาเหล่านี้ ส่งผลให้บริษัทมีค่าใช้จ่ายในการบริหารในแต่ละเดือนจำนวนมาก โดยจากการเก็บข้อมูลจากแผนกบัญชีจำนวน 3 เดือนพบว่า ค่าใช้จ่ายของเงินเดือนทั้งพนักงาน

ประจำและพนักงานนอกมีมูลค่าสูงถึง 3,668, 231.38 คิดเป็นร้อยละ 78.79 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายประเภทอื่น ๆ

จากความสำคัญของปัญหาข้างต้น ทางบริษัทฯ ได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ที่ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเห็นถึงผลกระทบที่บริษัท เอบีซีดี จำกัด ได้รับจากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับความจำเป็นต้องหาแนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าว จึงมีความสนใจจะศึกษาถึง “การบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด” เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในปรับปรุงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการบริการจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการสัมภาษณ์ ได้แก่ หัวหน้าแผนกและรองหัวหน้าแผนกในส่วนของการบริหารจัดการลานจอดรถบริษัทนิสสัน (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่แผนกการเตรียมรับ แผนกจัดเก็บ แผนกการเตรียมจ่าย แผนกการล้าง แผนกรอขึ้นเรือ และแผนกออกจากลาน จำนวน 6 แผนก จำนวนแผนกละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งการศึกษาการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารคน (Man) ด้านการบริหารเงิน (Money) ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ (Material) และ ด้านการบริหารจัดการ (Management)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ใช้เวลาศึกษาตั้งแต่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ. 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริหารจัดการลานจอดรถ หมายถึง การบริหารจัดการลานจอดรถเพื่อส่งออกของ บริษัท เอปี้ซีดี จำกัด 4 ด้าน ได้แก่

ด้านการบริหารคน (Man) หมายถึง การบริหารทรัพยากรบุคคลในแง่ปริมาณและคุณภาพของลานจอดรถเพื่อส่งออกบริษัท เอปี้ซีดี จำกัด

ด้านการบริการวัสดุสิ่งของ (Material) หมายถึง การบริหารเครื่องจักร อุปกรณ์ที่จัดหา และซื้ออย่างพิถีพิถัน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่าของลานจอดรถ เพื่อส่งออกบริษัท เอปี้ซีดี จำกัด

ด้านการบริหารเงิน (Money) หมายถึง การบริหารค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรเพื่อหล่อเลี้ยงและเอื้ออำนวยให้กิจกรรมของลานจอดรถเพื่อส่งออกบริษัท เอปี้ซีดี จำกัด

ด้านการบริหารจัดการ (Management) หมายถึง การบริหารโครงการขององค์กร วัตถุประสงค์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือกฎเกณฑ์ ตลอดจนความสามารถของทีมงานและผู้บริหาร ของลานจอดรถเพื่อส่งออกบริษัท เอปี้ซีดี จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอปี้ซีดี จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการบริการจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอปี้ซีดี จำกัด
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอปี้ซีดี จำกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการสถานจอตรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด ผู้ศึกษาได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการบริหาร
2. ทฤษฎีฟังก์ชันปลา
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ

แนวคิดการการบริหาร ได้มีการพัฒนาสืบเนื่องมาตั้งแต่คริสต์ศตวรรษที่ 18 โดยมีการพัฒนาจากยุคที่ต้องปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้มีอำนาจ ไม่มีหลักเกณฑ์ในการบริหาร จนกระทั่งมีการปฏิบัติอุตสาหกรรม ทำให้การบริหารงานมีหลักเกณฑ์มากขึ้น ซึ่งตามทฤษฎีการบริการอย่างมีหลักเกณฑ์ (Scientific management concept) มีการกล่าวถึงหน้าที่ทางการบริหารว่า ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม โดยจะต้องอยู่บนพื้นฐานของหลักการทำงานต่าง ๆ เช่น หลักของการมองอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ การมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว การแบ่งงานกันทำอย่างเหมาะสม เป็นต้น ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาแนวความคิดหรือทฤษฎีใหม่ขึ้นมา คือ ทฤษฎีการบริหารงานแบบมนุษย์สัมพันธ์ (Human relation concept) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าพฤติกรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน นายจ้างต้องสนใจเรื่องราวภายในจิตใจมากขึ้น ปรับปรุงงานให้เหมาะสมกับคน ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม ลดขั้นตอนการทำงานที่เป็นทางการต่าง ๆ ลง ซึ่งเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์เชิงสร้างสรรค์กับพนักงาน ถ้านายจ้างหรือผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรแล้ว ก็สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ปัจจุบันการบริหารงานในองค์กรต่าง ๆ มีความซับซ้อนขึ้น เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ ความหลากหลายของคนในองค์กร การเพิ่มขึ้นของกลุ่มแข่งขัน การออกกฎหมายใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อองค์กรทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ดังนั้นการที่จะสามารถบริหารงานองค์กรในปัจจุบันให้ประสบผลสำเร็จต้องมีวิธีการบริหารงานหลาย ๆ วิธีควบคู่กันไป เช่นการบริหารงานตามสถานการณ์ การบริหารตาม

ข้อมูล การบริหารเชิงกลยุทธ์ เป็นต้น โดยที่หลักการบริหารงานตามแบ่ววิทยาศาสตร์และแบบมนุษย์สัมพันธ์ ยังถือว่าความสำคัญ ยังถือว่าความสำคัญที่ต้องยึดเป็นหลักในการบริหารทุกองค์กร

ดังนั้นการบริหาร จึงเป็นงานสำคัญที่ผู้บริหารทุกคนต้องทำให้ได้ตามเป้าหมายอย่างชาญฉลาด เนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันในทางธุรกิจมากขึ้น ทำให้ธุรกิจต้องดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีทิศทางที่ชัดเจน การจัดการจึงเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาและสร้างความก้าวหน้าแก่ธุรกิจ โดยมีประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานได้ผลลัพธ์ (Outputs) โดยการใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (Input) ให้คุ้มค่าที่สุด ซึ่งจะให้ความสำคัญกับวิธีการหรือกระบวนการในการทำงาน โดยเฉพาะความสำคัญระหว่างผลลัพธ์และปัจจัยนำเข้า ที่ได้จากการแปรรูปที่ได้ส่วนสูงที่สุด ขณะที่ประสิทธิผล หมายถึง การทำงานได้สำเร็จตามที่เป้าหมายต้องการ ซึ่งจะให้ความสนใจกับการทำงานได้สำเร็จเพียงอย่างเดียว โดยไม่คำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร คำว่า “การจัดการ” ซึ่งแปลมาจากภาษาอังกฤษว่า “Management” หมายถึงการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ และยังมีคำที่เร้ามกได้ยีนอีกคำหนึ่งคือ “การบริหาร” ซึ่งแปลมาจากภาษาอังกฤษว่า “Administration” หมายถึง การกำหนดแนวทางหรือนโยบาย การสั่งงาน การอำนวยการ การสนับสนุน และการตรวจสอบเพื่อให้การปฏิบัติสามารถดำเนินงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งมักจะสงสัยว่าทั้งสองคำจะมีความเหมือนที่หรือแตกต่างกันอย่างไร ในทางปฏิบัติเราสามารถนำทั้งสองคำมาใช้ทดแทนในหลายด้าน เช่น การบริหาร หรือการจัดการธุรกิจ (Business administration หรือ Management) เป็นต้น

ความหมายของการบริหารจัดการ

การบริหารหรือการจัดการ เป็นศาสตร์แขนงหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานทุกระดับ โดยการบริหาร (Administration) นิยมใช้ในภาครัฐหรืองานที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย และการจัดการ (Management) นิยมใช้ในภาคธุรกิจเอกชนซึ่ง The Encyclopedia Americana ได้ขยายความว่า การบริหารและการจัดการใช้ทดแทนกันได้ คำว่า “การบริหาร” เป็นการจัดการงานบริหารระดับสูง ส่วน “การจัดการ” เป็นศิลปะของการประสานองค์ประกอบหรือปัจจัยการผลิตเพื่อมุ่งความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การเป็นความสำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยอาศัยแรงงาน วัสดุ และเครื่องจักร สำหรับคำว่า การบริหารจัดการ

Lunenburg & Ornstein (1996) ได้กล่าวถึงความแตกต่างระหว่างคำดังกล่าวกับการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) ว่า การบริหารจัดการจะให้ความสนใจประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวิธีการจัดโครงสร้างองค์การ โดยภาพรวม ในขณะที่การจัดการเชิงวิทยาศาสตร์จะสนใจการจัดการกับงานและคนงาน ซึ่งอาจสรุปได้ว่าผู้ที่ใช้ในความหมายแตกต่างกัน ส่วนใหญ่จะเห็นว่า คำว่า การบริหาร ครอบคลุมภาพรวมขององค์การในขณะที่การจัดการมุ่งไปที่การจัดการ

กับทรัพยากรเพื่อให้บรรลุจุดหมาย และคำว่า “การบริหาร” ในที่นี้จะใช้ในความหมายว่าเป็นความพยายามใช้ศาสตร์และศิลป์จูงใจผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกองค์การให้ร่วมมือร่วมใจดำเนินกิจกรรม เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จทั้งในเชิงประสิทธิผลและประสิทธิภาพ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้จะใช้ทั้งสองคำในลักษณะที่แทนกันได้เพื่อความเหมาะสมซึ่งมีผู้ให้ความหมายของคำว่า การบริหารจัดการไว้มากมาย

Peter (1954) ปรมาจารย์ด้านการจัดการได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “การบริหาร คือ การทำให้งานต่าง ๆ ขององค์การสำเร็จได้ โดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำ”(Management is Getting Things done Through Other People)

Ernest (1968); Harold and Donnell (1972) ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริหารหรือการจัดการไว้สอดคล้องกันว่า การบริหารหรือการจัดการ หมายถึง การดำเนินงานของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ ซึ่งนับว่าเป็นอุปกรณ์ของการจัดการนั้น ๆ รวมถึงกระบวนการจัดหน่วยงานและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้การทำงานบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

Barnard (1966) ให้ความหมายของการบริหารไว้สั้น ๆ ว่าการบริหาร หมายถึง การทำงานให้สำเร็จโดยบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับ Fesler & Kettl (1991) ให้ความหมายว่า การบริหารเป็นการจัดการทำให้เกิดความสำเร็จและเห็นว่าการบริหารเป็นการระดมให้บุคคลดำเนินการให้ไปสู่เป้าหมาย

ส่วน Bartol and Martin (1991) ให้ได้ความหมายว่าการจัดการเป็นกระบวนการที่ทำให้เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จโดยผ่านหน้าที่หลัก 4 อย่าง คือ การวางแผน การจัดองค์การ การใช้ภาวะผู้นำ และการควบคุม และพจนานุกรมนานาชาติกรอติเออร์ (The Grolier International Dictionary, 1992) ให้ความหมายว่า การบริหารเป็นศิลปะหรือการนำนโยบายของรัฐบาล ธุรกิจ หรืองานราชการของรัฐไปปฏิบัติ

ซึ่ง Bovee & Others (1993) ให้ความหมายว่าการจัดการเป็นกระบวนการที่องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายโดยประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการวางแผน การจัดองค์การ ภาวะผู้นำและการควบคุมองค์การในด้านบุคลากร กายภาพงบประมาณและแหล่งข้อมูล และสอดคล้องกับ Holt (1997) ให้ความหมายว่า การจัดการเป็นศาสตร์ของการกระทำสิ่งต่าง ๆ โดยผ่านการกระทำของบุคลากร ดังนั้นการบริหารจัดการ (Management) จึงหมายถึง ชุดของหน้าที่ต่าง ๆ (A Set of Functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (Cost-effective) การใช้

ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) นั้น หมายถึง การตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right Decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน Griffin (1999) หรืออีกแนวหนึ่งอาจกล่าวได้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งไปสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ

นอกจากนี้ สมศักดิ์ คงเที่ยง (2542) และภาวิดา ธาราศรีสุทธิ (2542) กล่าวไว้สอดคล้องกันว่าการบริหาร หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลาย ๆ อย่าง ที่บุคคลร่วมกันกำหนดโดยใช้กระบวนการอย่างมีระบบและใช้ทรัพยากร ตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

ซึ่ง วิโรจน์ สารรัตน์ (2545) กล่าวว่า การบริหารจัดการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เป็นศาสตร์ (Science) เพราะเป็นองค์ความรู้ที่เกิดจากการสืบค้น หาความรู้ใหม่ ๆ ด้วยวิธีการเชิงวิทยาศาสตร์ มีการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล มีการตั้งสมมุติฐานและทดสอบสมมุติฐาน เป็นศิลป์ (Art) เพราะบุคคลต้องใช้ทักษะและความรู้ทางการบริหารที่ได้รับการพัฒนา มาเป็นอย่างดี จากการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นเพื่อให้บรรลุจุดหมายที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ ส่วน เนตรพัฒนา ยาวีราช (2546) และสุรัสวดี ราชกุลชัย (2543) กล่าวว่า การจัดการ (Management) ใช้ในแวดวงของภาคเอกชน หมายถึงกระบวนการที่ผู้บริหารปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยอาศัยบุคลากรและทรัพยากรทางการบริหาร สอดคล้องกับทัศนีย์ ชรรณสิทธิ์ (2545) และจารุพงศ์ พลเดช (2546) ที่กล่าวว่า การบริหารภาครัฐแนวใหม่ว่าเป็นการบริหารที่มุ่งเน้นในการปรับปรุงทั้งกระบวนการ รูปแบบและคุณภาพของการปฏิบัติงานและการให้บริการต่าง ๆ ให้สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนและสังคมได้อย่างแท้จริง ส่วน ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2546) ได้กล่าวถึงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพว่าการคิดเชิงระบบ (Systematic Thinking) จะนำไปสู่การจัดการอย่างเป็นระบบ (Systematic Management) ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการบริหารงานเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากระบบเป็นรากฐานของประสิทธิภาพที่จะช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร และสอดคล้องกับ สมคิด บางโม (2545) ที่มีความเห็นว่าการจัดการคือ ศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์กรและนอกองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการบริหารจัดการข้างต้น สรุปได้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การปฏิบัติการตามหน้าที่บริหารขององค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด โดยอาศัยภาวะผู้นำที่จะเพิ่มสมรรถภาพ ความสามารถและ

รวมน้ำใจของบุคคลกรในองค์กรให้สามารถทำงานเป็นทีม มีความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบ และพัฒนายกระดับมาตรฐานการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยหรือทรัพยากรการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหรือทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ บุคลากร (Man) เป็นผู้ปฏิบัติกิจกรรมขององค์กรนั้น งบประมาณ (Money) สำหรับค่าใช้จ่ายและใช้จ่ายในการดำเนิน วัสดุสิ่งของ วัสดุอุปกรณ์ (Material) อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งอาคารสถานที่ด้วย และและการจัดการ (Management) หรือที่หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในองค์กร ปัจจัยในการบริหารทั้ง 4 ประการนี้เป็นสิ่งจำเป็น สำหรับการบริหารจัดการ และถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ (วีรวัดน์ ปิ่นเขียน, 2551)

การบริหารจัดการสมัยใหม่ ไม่ว่าจะองค์กรทางราชการ หรือองค์กรทางธุรกิจจำเป็นต้องใช้ ทรัพยากรหรือปัจจัยในการบริหารจัดการ ประสมประสานการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงาน บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนี้ (ศรีอุบล อินทร์แป้น, 2547)

1) คน (Man) เป็นการสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กรผ่านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติงาน และขวัญ กำลังใจดี พนักงานที่มีความสามารถ และมีความพอใจในการปฏิบัติงาน หรือจงรักภักดีต่อองค์กร มีขวัญและกำลังใจสูง จะก่อให้เกิดผลสำเร็จให้กับกิจการ ได้อย่างมากทั้งในแง่ของปริมาณงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลผลิตและคุณภาพงาน

2) เงินทุน (Money) หมายถึง เงินหมุนเวียนขององค์กร เพื่อให้เกิดสภาพคล่องในการ บริหารงาน เช่น สถานะทางการเงินกิจกรรมทางการเงินและโอกาสในการลงทุน ซึ่งเป็นทุนที่ใช้ใน การผลิต และการบริหารนี้จะถูกแปลความหมายไปถึงเงินทุนที่ใช้การซื้อเครื่องมืออุปกรณ์ และสิ่ง อำนวยความสะดวกในการผลิต เงินทุนเป็นสิ่งจำเป็นในการหล่อเลี้ยงและเอื้ออำนวยให้กิจกรรม ขององค์กร ดำเนินไปได้โดยไม่ติดขัด อย่างไรก็ตาม เงินทุนที่นำมาใช้จ่ายไม่ว่าจะเป็นการ เตรียมการสำหรับระยะสั้น คืองบประมาณ หรือสำหรับระยะยาวในรูปแบบเงิน ลงทุนตามโครงการ ต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดความคล่องตัวรวมทั้งมีราคาต้นทุนของเงิน คือ ดอกเบี้ย ในอัตราที่ไม่แพงเกินไป

3) วัสดุสิ่งของ (Material) หมายถึง เครื่องจักร อุปกรณ์ ที่จัดหาและซื้อมาเพื่อให้ปฏิบัติ ซึ่งสิ่งเหล่านี้หลาย ๆ อย่าง ต้องจัดซื้อมาด้วยราคาแพง จึงมีเงื่อนไขว่า ควรต้องพิถีพิถันเครื่องจักร เครื่องมือ ที่มีสมรรถนะสูงดี พร้อมสำหรับใช้งานทั้งสะดวกในการใช้ปฏิบัติ โดยไม่ก่อให้เกิดการ สิ้นเปลือง การสูญเสีย หรือมีปัญหาใช้ประโยชน์ไม่คุ้ม

4) การบริหารจัดการ (Management) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและความสามารถในการบริหารงาน เช่น โครงการขององค์กร วัตถุประสงค์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือกฎเกณฑ์ ตลอดจนความสามารถของทีมงานและผู้บริหาร เป็นต้น การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้นำเอาทรัพยากรบุคคลและเงินทุนมารวมกัน เพื่อการบริหารและการบริการย่อมมุ่งหวังผลกำไรเป็นสำคัญ ซึ่งจะต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการขาดทุนถ้าหากผลการดำเนินธุรกิจไม่เป็นไปตามที่คาดหมาย

ส่วน DuBrin and Ireland (1993) กล่าวว่า ทรัพยากรองค์กร ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการเงิน ทรัพยากรที่เป็นวัตถุดิบของและทรัพยากรสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545) ได้สรุปว่า การจัดการเป็นเรื่องของการผสมผสานหรือบูรณาการทรัพยากรการจัดการ ประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ อุปกรณ์ (Material) วิธีการ (Method) ตลาด (Market) ข้อมูลข่าวสาร (Information) และเวลา (Time)

นอกจากนี้ ไตรรัตน์ จงจิตร (2546) และเสกสิฐ เล่ากิจเจริญ (2550) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า หลักการ 4M's ได้แก่

1) ด้านบุคลากร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการหรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ การบริหารการศึกษาในสถานศึกษาเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรการบริหารอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุ อุปกรณ์ และการจัดการเพื่อนำสถานศึกษาไปสู่ความเจริญก้าวหน้า บุคลากรจะต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เพื่อให้การดำเนินงานและการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษามีคุณภาพสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) ด้านงบประมาณ หมายถึง แผนการเงินของโรงเรียนที่จัดทำขึ้นโดยการกำหนดรายรับ รายจ่ายของงาน โครงการต่าง ๆ ที่จะดำเนินการ เพื่อให้การจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนของสถานศึกษา จะต้องมีการจัดสรรทรัพยากรและบริหารงานงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อจัดหา พัฒนา ปรับปรุง ซ่อมแซม และใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อย่างประหยัดสุด เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนสูงสุด

3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ หมายถึง การจัดซื้อการเรียนการสอน และนวัตกรรมที่มีคุณภาพ และเพียงพอต่อการเรียนการสอน โดยมีระบบการจัดหาและบำรุงรักษาที่มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีการบริการและส่งเสริมการใช้อย่างทั่วถึงและเป็นระบบการบริหารงานวัสดุอุปกรณ์ที่ดี จะนำไปสู่การบริหารจัดการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการดำเนินงานและการจัดการเรียนการสอนที่

มีคุณภาพทำให้การใช้วัสดุอุปกรณ์เป็นไปอย่างเหมาะสมและเกิดคุณค่าตรงกับความต้องการของผู้บริหาร ครูและนักเรียน และ

4) ด้านการจัดการ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่กลุ่มบุคคลร่วมกันดำเนินการเพื่อพัฒนาสมาชิกของสังคมในทุก ๆ ด้าน นับตั้งแต่บุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ พฤติกรรมและคุณธรรม เพื่อให้มีค่านิยมตรงกันกับความต้องการของสังคมโดยกระบวนการต่าง ๆ ที่อาศัยการควบคุมสิ่งแวดล้อมให้มีผลต่อบุคคล และอาศัยทรัพยากรตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อให้บุคคลพัฒนาไปตรงตามเป้าหมายของสังคมที่ตนดำเนินชีวิตอยู่ การจัดการที่เหมาะสมและคำนึงถึงบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์จะทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีคุณภาพและนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีและการสื่อสารตามเป้าหมายที่วางไว้

ดังนั้น ปรีชา คัมภีร์ปกรณ์ (2541) จึงได้เสนอความเห็นว่ ในทางบริหารการศึกษา 4M เป็นทรัพยากรที่เป็นปัจจัยพื้นฐานเช่นเดียวกัน กล่าวคือ การบริหารการศึกษาจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพและปริมาณเพียงพอ ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนดำเนินงานมากพอ ต้องมีวัสดุสิ่งของตามความต้องการของโครงการและแผนงานและจะต้องมีระบบบริหารที่ดีและมีประสิทธิภาพเพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

กระบวนการบริหารจัดการ

กระบวนการบริหารจัดการอาจจำแนกในรูปแบบที่แตกต่างจากกัน เช่น Henri (1949) จำแนกกระบวนการบริหารจัดการเป็น 5 หน้าที่ คือ 1) การวางแผนงาน (Planning) 2) การจัดองค์การ (Organizing) 3) การบังคับบัญชา (Commanding) 4) การประสานงาน (Coordinating) และ 5) การควบคุม (Controlling) ส่วน Gulick, Luther, and L. Urwick (1980) จำแนกกระบวนการบริหารจัดการเป็น 7 หน้าที่ ประกอบด้วยขั้นตอนที่เรียกกันย่อ ๆ ว่า POSDCORB คือ

1) การวางแผน (Planning) หมายถึง การวางแผนหรือวางโครงการอย่างกว้าง ๆ ว่ามีงานอะไรบ้างที่จะต้องปฏิบัติตามลำดับ พร้อมด้วยวางแผนวิธีปฏิบัติ ระบุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานนั้น ๆ ก่อนลงมือปฏิบัติการ

2) การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดรูปโครงสร้างหรือเค้าโครงของการบริหาร โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานย่อยหรือของตำแหน่งต่าง ๆ ของหน่วยงานให้ชัดเจน พร้อมทั้งกำหนดลักษณะและวิธีการติดต่อประสานสัมพันธ์กันตามลำดับชั้นแห่งอำนาจหน้าที่สูงต่ำลดหลั่นกันไป

3) การจัดบุคลากร (Staffing) หมายถึง การบริหารงานบุคคลของหน่วยงาน ตั้งแต่การแสวงหา การบรรจุ แต่งตั้ง การฝึกอบรมและพัฒนา การบำรุงขวัญ การเลื่อนขั้น ลดขั้น ตลอดจน

การพิจารณาให้พ้นจากตำแหน่งงานรวมทั้งการบำรุงรักษาสภาพของการทำงานที่ดีให้มีอยู่ตลอดไป

4) การสั่งการ (Directing) หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการหลังจากที่ได้วิเคราะห์และพิจารณาโดยรอบคอบแล้วรวมทั้งการติดตามและให้มีการปฏิบัติงานตามคำสั่งนั้น ๆ ในฐานะที่ผู้บริหารเป็นผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน

5) การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การประสานงานหรือสื่อสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานย่อยหรือตำแหน่งต่าง ๆ ภายในองค์กรให้เข้ากันได้ เพื่อให้งานเดินและเกิดประสิทธิภาพ ไม่มีการทำงานซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งกัน ทำให้ทุกหน่วยงานประสานกลมกลืนกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักขององค์กรร่วมกัน

6) การรายงาน (Reporting) หมายถึง การเสนอรายงานให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบต่าง ๆ ทราบความเคลื่อนไหว ความเป็นไปเป็นระยะ ๆ ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบความก้าวหน้าของงานของตนอยู่เสมอ การเสนอรายงานจำเป็นต้องมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานมีการวิจัย การประเมินผล และมีการตรวจสอบเป็นระยะ ๆ เพื่อการปรับปรุงได้ทันทีหรือการปรับปรุงในอนาคต

7) การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การจัดทำงบประมาณการเงิน การวางแผนหรือโครงการใช้จ่ายเงิน การทำบัญชี และการควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงิน โดยรอบคอบและรัดกุม ซึ่ง Sears (1950) ได้พยายามประยุกต์เอาทฤษฎีการบริหารด้านธุรกิจและรัฐศาสตร์มาใช้ในการบริหารการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การวินิจฉัยสั่งการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling)

และ Tead (1951) ได้มุ่งความสำคัญที่หน่วยงานย่อยในองค์กรเป็นหลัก มีกระบวนการบริหารงานโดยสรุปสาระสำคัญของกิจกรรมเป็น 10 ประการ คือ 1) กำหนดความมุ่งประสงค์และจุดประสงค์ให้กระจ่างชัด 2) จัดทำโครงสร้างการบริหารงาน 3) กำหนดบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจให้บุคลากร 4) มอบหมายอำนาจ โดยอาศัยหลักการกระจายอำนาจ 5) ควบคุมการปฏิบัติงาน 6) รักษาปริมาณและคุณภาพของงานอย่างเสมอต้นเสมอปลาย 7) จัดให้มีคณะกรรมการต่าง ๆ เป็นตัวประสานงานในหน่วยงาน 8) บำรุงขวัญและกำลังใจ 9) ประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 10) เตรียมวางแผนงานในอนาคต

นอกจากนี้สมาคมผู้บริหารโรงเรียนแห่งสหรัฐอเมริกา(The American Association of School Administration, 1955) ได้กำหนดรูปแบบการบริหารงานไว้ดังนี้ คือ

1) การวางแผน (Planning) เป็นความพยายามที่จะให้การปฏิบัติงานตรงกับเป้าหมายที่ต้องการ จึงได้กำหนดงานที่จะต้องทำ วิธีที่จะทำและจุดมุ่งหมายของการทำงานแต่ละอย่างไว้ล่วงหน้าเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ

2) การแบ่งสรร (Allocation) มีการจัดแบ่งทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรที่มีใหม่มนุษย์ให้เป็นสัดส่วนพอที่จะดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

3) การเร้าใจ (Stimulation) เป็นการกระตุ้น เร้าใจและส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานให้ได้ผลดีทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

4) การประสานงาน (Coordinating) เป็นการจัดให้มีการประสานงานระหว่างหัวหน้างานของหน่วยย่อยให้เกิดความเข้าใจกัน ประสานงานกันและจัดข้อขัดแย้งให้ลดลงหรือหมดไป

5) การประเมินผลงาน (Evaluation) เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตลอดจนการดำเนินการเพื่อการแก้ไขปัญหา และการวางแผนในช่วงระยะเวลาข้างหน้า โดยมุ่งประเมินสัมฤทธิ์ผลตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

ส่วน Litchfield (1956) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารว่า เป็นวัฏจักรการบริหาร (Cyclical Nature) กล่าวคือ กระบวนการบริหารจะเป็นวงจรใหญ่ทั้งองค์การ ภายในวงจรใหญ่มีวงจรย่อย ๆ ที่เป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่เฉพาะอย่าง และหน้าที่อื่น ๆ กระบวนการบริหารดังกล่าวประกอบด้วย การตัดสินใจ การจัดโปรแกรม การติดต่อ การควบคุม และการประเมินค่าโดย Simon (1957) ได้ขยายแนวคิดการบริหารออกไปอีกโดยเน้นที่หน้าที่ของผู้บริหารว่า กระบวนการบริหารเป็นเรื่องของการตัดสินใจ (Decision-making) ที่จะมีผลเกี่ยวเนื่องต่อการปฏิบัติงานของคนในองค์การเพื่อบรรลุผลความสำเร็จ โดยผู้บริหารต้องตัดสินใจในเรื่องต่อไปนี้ คือ

- 1) การระบุหน้าที่ของบุคคลให้ชัดเจนว่าขอบข่ายหน้าที่งานของบุคคลคืออะไร
- 2) การแบ่งอำนาจเพื่อกำหนดว่าบุคคลใดในองค์การหรือหน่วยงานนั้น ๆ ที่มีอำนาจตัดสินใจให้แก่ปัจเจกบุคคล
- 3) การวางขอบเขตจำกัดในการให้บุคลากรจะเลือกทำสิ่งใดตามความต้องการของตน และให้มีการประสานงานด้านกิจกรรมของบุคคลในองค์การหรือหน่วยงาน

และ Gregg (1957) ได้ให้รูปแบบการบริหารที่เน้นการกระตุ้นและจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1) การวางแผน
- 2) การกำหนดอำนาจหน้าที่
- 3) การตัดสินใจสั่งการ

- 4) การเสนอรายงาน
- 5) การใช้อิทธิพล
- 6) การประสานงาน
- 7) การประเมินผลงาน

Mackenzie (1969) ได้เสนอกระบวนการจัดการ (The Management in 3-D) เป็นลักษณะ 3 มิติ กล่าวคือในองค์การหนึ่ง ๆ จะเริ่มต้นด้วยองค์ประกอบพื้นฐานสามประการ คือ 1) ความคิด (Ideas) 2) สิ่งของ (Things) และ 3) คน (People) ดังนั้นการจัดการองค์ประกอบพื้นฐานเหล่านี้ โดยประการแรก ผู้บริหารต้องมีโน้ตส์ (Concept) หรือวิสัยทัศน์คือ การวางแผนองค์การให้เจริญก้าวหน้า ประการที่ 2 ผู้บริหารจะต้องบริหาร (Administration) งานที่เป็นสิ่งของ (Things) วัสดุครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ และประการที่ 3 ผู้บริหารต้องใช้ภาวะผู้นำ (Leadership) สร้างแรงจูงใจให้คน (People) ในองค์การร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน

ทฤษฎีผังก้างปลา

แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) หรือเรียกเป็นทางการว่า แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) แผนผังสาเหตุและผลเป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา (Problem) กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น (Possible Cause) เราอาจคุ้นเคยกับแผนผังสาเหตุและผล ในชื่อของ “ผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)” เนื่องจากหน้าตาแผนภูมิมีลักษณะคล้ายปลาที่เหลือแต่ก้าง หรือหลายๆ คนอาจรู้จักในชื่อของแผนผังอิชิคาว่า (Ishikawa Diagram) ซึ่งได้รับการพัฒนาครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1943 โดยศาสตราจารย์คาโอรุ อิชิคาว่า แห่งมหาวิทยาลัย โตเกียว เมื่อไรจึงจะใช้แผนผังก้างปลา

1. เมื่อต้องการค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา
2. เมื่อต้องการทำการศึกษา ทำความเข้าใจ หรือทำความเข้าใจกับกระบวนการอื่น ๆ เพราะว่าโดยส่วนใหญ่พนักงานจะรู้ ปัญหาเฉพาะในพื้นที่ของตนเท่านั้น แต่เมื่อมีการ ทำผังก้างปลาแล้ว จะทำให้เราสามารถรู้กระบวนการของแผนกอื่น ได้ง่ายขึ้น
3. เมื่อต้องการให้เป็นแนวทางใน การระดมสมอง ซึ่งจะช่วยให้ทุกๆ คนให้ความสนใจในปัญหาของกลุ่มซึ่งแสดงไว้ที่หัว ปลา วิธีการสร้างแผนผังสาเหตุและผลหรือผังก้างปลา สิ่งสำคัญในการสร้างแผนผัง คือ ต้องทำเป็นทีม เป็นกลุ่ม โดยใช้ขั้นตอน 6 ขั้นตอนดังต่อไปนี้
 - 3.1 กำหนดประ โยคปัญหาที่หัวปลา
 - 3.2 กำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะทำให้เกิดปัญหานั้น ๆ

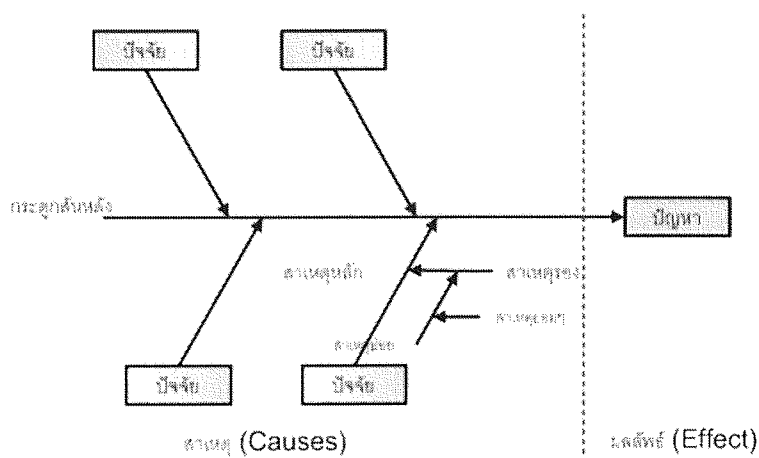
3.3 ระดมสมองเพื่อหาสาเหตุในแต่ละปัจจัย

3.4 หาสาเหตุหลักของปัญหา

3.5 จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุ

3.6 ใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็นการกำหนดปัจจัยบนก้างปลา เราสามารถที่จะกำหนดกลุ่มปัจจัยอะไรก็ได้ แต่ต้องมั่นใจว่ากลุ่มที่เรากำหนดไว้เป็นปัจจัยนั้นสามารถที่จะช่วยให้เราแยกแยะและกำหนดสาเหตุต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ และเป็นเหตุเป็นผล

โดยส่วนมากมักจะใช้หลักการ 4M 1E เป็นกลุ่มปัจจัย (Factors) เพื่อจะนำไปสู่การแยกแยะสาเหตุต่างๆ ซึ่ง 4M 1E นี้ มาจาก M - Man คนงาน หรือพนักงาน หรือบุคลากร M - Machine เครื่องจักรหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก M - Material วัตถุดิบหรืออะไหล่ อุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการ M - Method กระบวนการทำงาน E - Environment อากาศ สถานที่ ความสว่าง และบรรยากาศการ - ทำงาน แต่ไม่ได้หมายความว่า การกำหนดก้างปลาจะต้องใช้ 4M 1E เสมอไป เพราะหากเราไม่ได้อยู่ในกระบวนการผลิตแล้ว ปัจจัยนำเข้า (Input) ในกระบวนการก็จะเปลี่ยนไป เช่น ปัจจัยการนำเข้าเป็น 4P ได้แก่ Place, Procedure, People และ Policy หรือเป็น 4S Surrounding, Supplier, System และ Skill ก็ได้ หรืออาจจะเป็น MILK Management, Information, Leadership, Knowledge ก็ได้ นอกจากนั้น หากกลุ่มที่ใช้ก้างปลาไม่ประสบผลในปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่แล้ว ก็สามารถที่จะ กำหนดกลุ่ม ปัจจัยใหม่ให้เหมาะสมกับปัญหาดังแต่แรกเลยก็ได้ เช่นกัน การกำหนดหัวข้อปัญหาที่หัวปลา การกำหนดหัวข้อปัญหาควรกำหนดให้ชัดเจนและมีความเป็นไปได้ ซึ่งหากเรากำหนดประโยคปัญหานี้ไม่ชัดเจน ตั้งแต่แรกแล้ว จะทำให้เราใช้เวลามากในการค้นหา สาเหตุ และจะใช้เวลานานในการทำฝั่งก้างปลา การกำหนดปัญหาที่หัวปลา เช่น อัตราของเสีย อัตราชั่วโมงการทำงานของคนที่ไม่มีประสิทธิภาพ อัตราการเกิด อุบัติเหตุ หรืออัตราต้นทุนต่อสินค้าหนึ่งชิ้น เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า ควรกำหนดหัวข้อปัญหาในเชิงลบ เทคนิคการระดมความคิด เพื่อจะได้ก้างปลาที่ละเอียดสวยงาม คือ การถาม ทำไม ทำไม ทำไม ในการเขียนแต่ละ ก้างย่อย ๆ



ภาพที่ 2-1 แผนผังก้างปลา

จากภาพที่ 2-1 ผังก้างปลาประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้ ส่วนปัญหาหรือผลลัพธ์ (Problem or Effect) ซึ่งจะแสดงอยู่ที่หัวปลา ส่วนสาเหตุ (Causes) จะสามารถแยกย่อยออกได้อีกเป็น ๐ ปัจจัย (Factors) ที่ส่งผลกระทบต่อปัญหา (หัวปลา) ๐ สาเหตุหลัก ๐ สาเหตุย่อย ซึ่งสาเหตุของปัญหา จะเขียนไว้ในก้างปลาแต่ละก้าง ก้างย่อยเป็นสาเหตุของก้างรองและก้างรองเป็นสาเหตุของก้างหลัก เป็นต้น หลักการเบื้องต้นของแผนภูมิก้างปลา (Fishbone diagram) คือการใส่ชื่อของปัญหาที่ต้องการวิเคราะห์ ลงทาง ด้านขวาสุดหรือซ้ายสุดของแผนภูมิ โดยมีเส้นหลักตามแนวยาวของกระดูกสันหลัง จากนั้นใส่ชื่อของปัญหาย่อย ซึ่งเป็น สาเหตุของปัญหาหลัก 3 - 6 หัวข้อ โดยลากเป็นเส้นก้างปลา (Sub-bone) ท มุมเฉียงจากเส้นหลัก เส้นก้างปลาแต่ละเส้น ให้ใส่ชื่อของสิ่งที่ทำให้เกิดปัญหานั้นขึ้นมา ระดับของปัญหาสามารถแบ่งย่อยลงไปได้อีก ถ้าปัญหานั้นยังมีสาเหตุที่เป็น องค์ประกอบย่อยลงไปอีก โดยทั่วไปมักจะมีการแบ่งระดับของสาเหตุย่อยลงไปมากที่สุด 4-5 ระดับ เมื่อมีข้อมูลใน แผนภูมิที่สมบูรณ์แล้ว จะทำให้มองเห็นภาพขององค์ประกอบทั้งหมด ที่จะ เป็นสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

ข้อดี

1. ไม่ต้องเสียเวลาแยกความคิดต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายของแต่ละสมาชิก แผนภูมิ ก้างปลาจะช่วยรวบรวม ความคิดของสมาชิกในทีม
2. ทำให้ทราบสาเหตุหลัก ๆ และสาเหตุย่อย ๆ ของปัญหา ทำให้ทราบสาเหตุที่แท้จริง ของปัญหา ซึ่งทำให้เรา สามารถแก้ปัญหาได้ถูกวิธี

ข้อเสีย

1. ความคิดไม่อิสระเนื่องจากมีแผนภูมิกำงปลาเป็นตัวกำหนดซึ่งความคิดของสมาชิกในทีมจะมารวมอยู่ที่ แผนภูมิกำงปลา
2. ต้องอาศัยผู้ที่มีความสามารถสูง จึงจะสามารถใช้แผนภูมิกำงปลาในการระดมความคิด

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศไทย

วชิราภรณ์ เก้าธรรมสาร (2541) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรในภาคใต้ โดยแบ่งสหกรณ์การเกษตรออกเป็น 2 ประเภท คือ สหกรณ์การเกษตรที่ประสบความสำเร็จ และสหกรณ์ที่ไม่ประสบความสำเร็จ พบว่า คณะกรรมการดำเนินการจัดและผู้จัดการ ได้ปฏิบัติหน้าที่ที่กำหนดไว้ไม่แตกต่างกัน การให้สินเชื่อเพื่อการเกษตรแก่สมาชิกเฉลี่ยต่อครัวเรือนน้อยกว่าความจำเป็นที่สมาชิกต้องใช้เงินกู้ ธุรกิจการซื้อปัจจัยการผลิตที่สำคัญ คือ ข้าวและยางพารา แต่สหกรณ์ยังไม่ดำเนินธุรกิจการขาย สมาชิกจึงขายผลิตผลให้แก่โรงสีในท้องถิ่น เพราะมารับซื้อผลิตผลถึงบ้าน

พละพล อ่องล่อ (2551) ได้ศึกษายุทธศาสตร์การดำเนินงานและผลการดำเนินงานของฝ่ายวิศวกรรมการผลิต บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า แผนยุทธศาสตร์เชิงรุกที่ฝ่ายวิศวกรรมการผลิต นำมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งทำให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาก เป็นไปตามเป้าหมายที่ฝ่ายได้วางไว้ อีกทั้งโครงสร้างของฝ่ายยังมีความเหมาะสมกับแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดจนสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของฝ่ายด้วย ทำให้ผลการดำเนินงาน ประสบความสำเร็จ อีกทั้งมีการจัดโครงสร้างขององค์กรให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ เป็นไปอย่างเหมาะสม และตอบสนองต่อแผนยุทธศาสตร์หลักของบริษัทได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

มนตรี ปริมาณโนช (2551) ได้ทำการศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดขายของสถานีบริการน้ำมันห้างหุ้นส่วนจำกัดชำนาญปีโตรเลียม ตำบลขนองพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า ยอดจำหน่ายน้ำมันลดลง สถานีบริการล่าสมัย พนักงานบริการล่าช้าไม่ได้มาตรฐาน การส่งเสริมการตลาดไม่ดึงดูดใจให้ลูกค้า ควรปรับปรุงคุณภาพการของการบริการ ปรับปรุงสภาพสถานีบริการน้ำมันให้สวยงาม ทันสมัยอยู่เสมอ ส่งพนักงานเข้าอบรมวิธีการเติมน้ำมัน ตลอดจนมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ และควรจัดให้มีการส่งเสริมการตลาดในช่วงเทศกาลต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ อันจะส่งผลให้มียอดขายเพิ่มขึ้น

วัชร เกียรติพัฒน์ (2551) ได้ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการโรงงานไทยสมัยน้ำดื่ม ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ด้านบุคลากร ควรส่งเสริมการทำงาน 5 ส ด้านการเงิน ควรพัฒนาสายการผลิตหรือการขยายสาขา ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร ควรเพิ่มเครื่องจักร เพื่อลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากการผลิต ด้านการบริหารจัดการ ควรพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เพื่อยกระดับองค์กร ให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ด้านราคาของผลิตภัณฑ์ ควรสร้างผลิตภัณฑ์ที่ดี มีประโยชน์ต่อลูกค้า ด้านสถานที่ตั้ง ช่องทางการจัดจำหน่าย ควรสร้างเว็บไซต์เพื่อเพิ่มช่องทางให้ผู้บริโภคเข้าถึงได้มากขึ้น ด้านการส่งเสริมการขาย ควรลดราคาให้กับลูกค้า และแจกหรือให้ของสมนาคุณกับลูกค้า

สายฝน ภาณุมาศ (2550) ได้ศึกษาตัวชี้วัดหลักกับการวางแผนกลยุทธ์ของระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ ผลการศึกษา พบว่า ตัวชี้วัดผลงานหลักในการวางแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษาตามขอบข่ายและภาระกิจการบริหารจัดการ สถานศึกษา ประกอบด้วย ตัวชี้วัด ผลงานหลักด้านการบริหารวิชาการ จำนวน 36 ตัวชี้วัด ด้านการบริหารงบประมาณ 2 ตัวชี้วัด ด้านการบริหารบุคคล 1 ตัวชี้วัด และด้านการบริหารทั่วไป 13 ตัวชี้วัดการศึกษาระดับ ตัวชี้วัดผลการหลักในการวางแผนกลยุทธ์การวางแผนงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ พบว่า ในการวางแผนกลยุทธ์ของการวางแผนงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ พบว่า ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อวางแผนงบประมาณมีตัวชี้วัดผลหลักอยู่ในระดับมากที่สุดภาพรวมและรายได้ของภาระกิจการบริการจัดการสถานศึกษา

นวินดา ตระกูลวงศ์งาม (2551) ได้ศึกษาทางการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งคอนกรีตผสมเสร็จ กรณีศึกษา บริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า สาเหตุของปัญหานั้นเกิดจากการวางแผนการขนส่งไม่ดีเท่าที่ควร มีการจัดส่งล่าช้า จึงนำเสนอกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพขนส่งคอนกรีตผสมเสร็จ คือ การปรับปรุงวิธีการรับคำสั่งซื้อคอนกรีตผสมเสร็จจากลูกค้า ทั้งในด้านการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทกับโรงงานผลิตทั้ง 3 แห่งที่อยู่ในเครือข่าย และการปรับเปลี่ยนรูปแบบการรับจ้างงานคอนกรีตจากศูนย์กลางเป็นแบบลูกค้าติดต่อกับทาง โรงงานผลิตแต่ละแห่งโดยตรง อีกกลยุทธ์ที่นำเสนอคือ การจัดทำตารางเวลาการเดินทางคอนกรีตผสมเสร็จให้เหมาะสม

งานวิจัยต่างประเทศ

จาค็อบและจิล (พรสุณี หงส์ลอย, 2550) ได้ศึกษาและออกแบบสอบถามนักบริหารธุรกิจ 6,000 คน เกี่ยวกับสาเหตุของการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ (Ineffective performance) นักบริหารอย่างน้อยร้อยละ 30 ระบุว่าสาเหตุเกิดจาก 1) ขาดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงานที่ชัดเจน 2) วิธีการและระเบียบปฏิบัติไม่มีประสิทธิภาพ 3) การฝึกอบรมหรือโครงการ

การพัฒนาทักษะที่มีอยู่ไม่เพียงพอหรือไม่มีประสิทธิภาพ 4) ภาวะผู้นำในการบริหารไม่เพียงพอ 5) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาภายในองค์กรและระหว่างองค์กรไม่ดีและ 6) ขวัญของบุคลากรไม่ดี นอกจากนี้ผู้บริหารร้อยละ 90 เชื่อว่าผลการปฏิบัติงาน อาจปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ด้วยการใช้ทักษะและความรู้ที่เหมาะสม

เฟรดเดอริคสัน (พรสุณี หงส์ลอย, 2550) ได้ทำการศึกษาประสิทธิผลขององค์กร พบว่าบรรยากาศแบบมุ่งงาน (Employee centered climate) ซึ่งมีการติดต่อสื่อสารแบบเปิด มีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน และมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ มักนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีผลเพิ่มขึ้นของบุคลากร ดังนั้น การสร้างบรรยากาศให้มีปฏิสัมพันธ์กัน เน้นความสำคัญของการบรรลุเป้าหมายและในขณะเดียวกันก็สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีส่วนร่วมในกิจกรรมจะนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานศึกษา

การศึกษาการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะดำเนินการตามลำดับดังนี้

ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ได้แก่ หัวหน้าแผนกและรองหัวหน้าแผนกในส่วนของ การบริหารจัดการลานจอดรถบริษัทนี้ (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่แผนกการเตรียมรับ แผนก จัดเก็บ แผนกการเตรียมจ่าย แผนกการล้าง แผนกรอขึ้นเรือ และแผนกออกจากลาน จำนวน 6 แผนก จำนวนแผนก ละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือในการศึกษาการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบี ซีดี จำกัด เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารคน (Man) ด้านการบริหารเงิน (Money) ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ (Material) และ ด้านการบริหารจัดการ (Management)

ส่วนที่ 2 ปัญหาและแนวทางเกี่ยวกับการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออก ของบริษัท เอบีซีดี จำกัด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารคน (Man) ด้านการบริหารเงิน (Money) ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ (Material) และ ด้านการบริหารจัดการ (Management)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการการบริหารจัดการและ ทฤษฎีฟังก์ชันปลา เพื่อนำมาสร้างเครื่องมือ

2. สร้างสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเรื่องที่จะศึกษา คือแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการ บริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด และนำเครื่องมือไปให้ อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบขั้นตอนและแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำเครื่องมือที่ผ่านการแก้ไขแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและปรับปรุงแก้ไขจัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ
2. ข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ให้การสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอนการสัมภาษณ์ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขออนุญาตกรรมการผู้จัดการ บริษัท เอบีซีดี จำกัด ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเรียนเชิญพนักงานในการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.2 นัดหมายตัวแทนพนักงาน จำนวน 12 คน เพื่อนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ ในการสัมภาษณ์ตามความสะดวกของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 สัมภาษณ์ตัวแทนพนักงาน จำนวน 12 คน และ ตามวัน เวลา และสถานที่ตามที่ได้นัดหมายไว้โดยมีการจดบันทึกขณะสัมภาษณ์ขออนุญาตในการบันทึกเทป การสังเกต และสัมภาษณ์ตามข้อคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ แต่ละท่านใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1 ชั่วโมง

2.4 รวบรวมความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์จากพนักงานมาวิเคราะห์เนื้อหาด้วยวิธีการดังนี้

2.4.1 พิจารณาเนื้อหาที่รวบรวมได้และนำมาจำแนกตามการบริหารจัดการในแต่ละด้าน

2.4.2 วิเคราะห์ สรุปความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์จากตัวแทนพนักงาน เพื่อสรุปผลการสัมภาษณ์ในแต่ละด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ จำนวน 12 คนมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. พิจารณาเนื้อหาที่รวบรวมได้และนำมาจำแนกตามขั้นตอนในการบริหารจัดการลานจอดรถ

2. วิเคราะห์ สรุปความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ตัวแทนพนักงาน เพื่อสรุปการบริหารจัดการลานจอดรถ ในแต่ละขั้นตอน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยนำข้อมูลการสัมภาษณ์ทั้งหมดของการบริหารจัดการลานจอดรถ จำแนกออกเป็นขั้นตอน นำเสนอในเชิงพรรณนา (Descriptive) ประกอบความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด มีจุดประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางในการบริการจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

จากผลการสัมภาษณ์หัวหน้าแผนกและรองหัวหน้าแผนกในส่วนของบริหารจัดการลานจอดรถบริษัท นิสสัน (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่แผนกการเตรียมรับ แผนกจัดเก็บ แผนกการเตรียมจ่าย แผนกการล้าง แผนกรอขึ้นเรือ และแผนกออกจากลาน จำนวน 6 แผนก จำนวนแผนกละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน พบว่า การบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการบริหารคน (Man)

ตารางที่ 4-1 การฝึกเตรียมเข้าทำงาน

ที่	ประเภทการฝึก/ หลักสูตร	ผู้รับการ ฝึกอบรม	ระยะเวลา ฝึกอบรม	วิทยากร	ประเภทอบรม	เดือน										ค่าใช้จ่าย (บาท)	หมายเหตุ		
						ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.			พ.ย.	ธ.ค.
1.	การปฐมพยาบาล	พนักงาน ใหม่	ไม่น้อย กว่า 6 ชม.	หัวหน้า งาน/ Safety	/														
2.	ขั้นตอนการ ทำงาน	พนักงาน ใหม่	ไม่น้อย กว่า 6 ชม.	หัวหน้างาน	/														
3.	วิธีปฏิบัติงาน	พนักงาน ใหม่	ไม่น้อย กว่า 6 ชม.	หัวหน้างาน	/														
4.	หน้าที่งาน	พนักงาน ใหม่	ไม่น้อย กว่า 6 ชม.	หัวหน้างาน	/														
5.	ระบบคุณภาพ ISO 9001:2008	พนักงาน ใหม่	ไม่น้อย กว่า 6 ชม.	AQMR	/														
6.	ระบบ C-TPAT	พนักงาน ใหม่	ไม่น้อย กว่า 6 ชม.	จบ.วิชาชีพ/ AQMR	/														
7.	Basic Fire Fighting	พนักงาน ใหม่	ไม่น้อย กว่า 6 ชม.	หัวหน้า งาน/ Safety	/														
8.	ระบบความปลอดภัย	พนักงาน ใหม่	ไม่น้อย กว่า 6 ชม.	หัวหน้า งาน/ Safety	/														

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ที่	ประเภทการศึกษา/ หลักสูตร	ผู้รับการ ฝึกอบรม	ระยะเวลา ฝึกอบรม	วิทยากร	ประเภทอบรม		เดือน										ค่าใช้จ่าย (บาท)	หมายเหตุ									
					ภายใน	ภายนอก	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.			พ.ย.	ธ.ค.							
20.	เทคนิคการ วิเคราะห์ Defect เกี่ยวกับรถลูกค้า	ATL	ไม่น้อยกว่า 6 ชม.	Safety/ หัวหน้า งาน	/																						
21.	การตรวจสอบ และ การจัดเตรียมรถ TAXI ให้พร้อมใช้ งาน	ATL	ไม่น้อยกว่า 6 ชม.	Safety	/																						
22.	การขับรถอย่างถูก วิธีและปลอดภัย	ATL	ไม่น้อยกว่า 6 ชม.	Safety/ หัวหน้า งาน	/																						
23.	Risk Management การประเมินความ เสี่ยงในการ ปฏิบัติงาน	ATL	ไม่น้อยกว่า 7 ชม.	อบรม ภายนอก	/																					25,000	
24.	การทำงานเป็นทีม	ATL	ไม่น้อยกว่า 7 ชม.	ผู้จัดการ ฝ่าย/ หัวหน้า งาน	/																						

Recruit Manpower plan

Production volume (2011)

GC	Sep	Oct	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar
FC Exp-volume	9,342	8,516	8,499	12,946	17,365	13,615	13,874

ยอดประมาณการส่งออกฝั่ง 100 ไร่

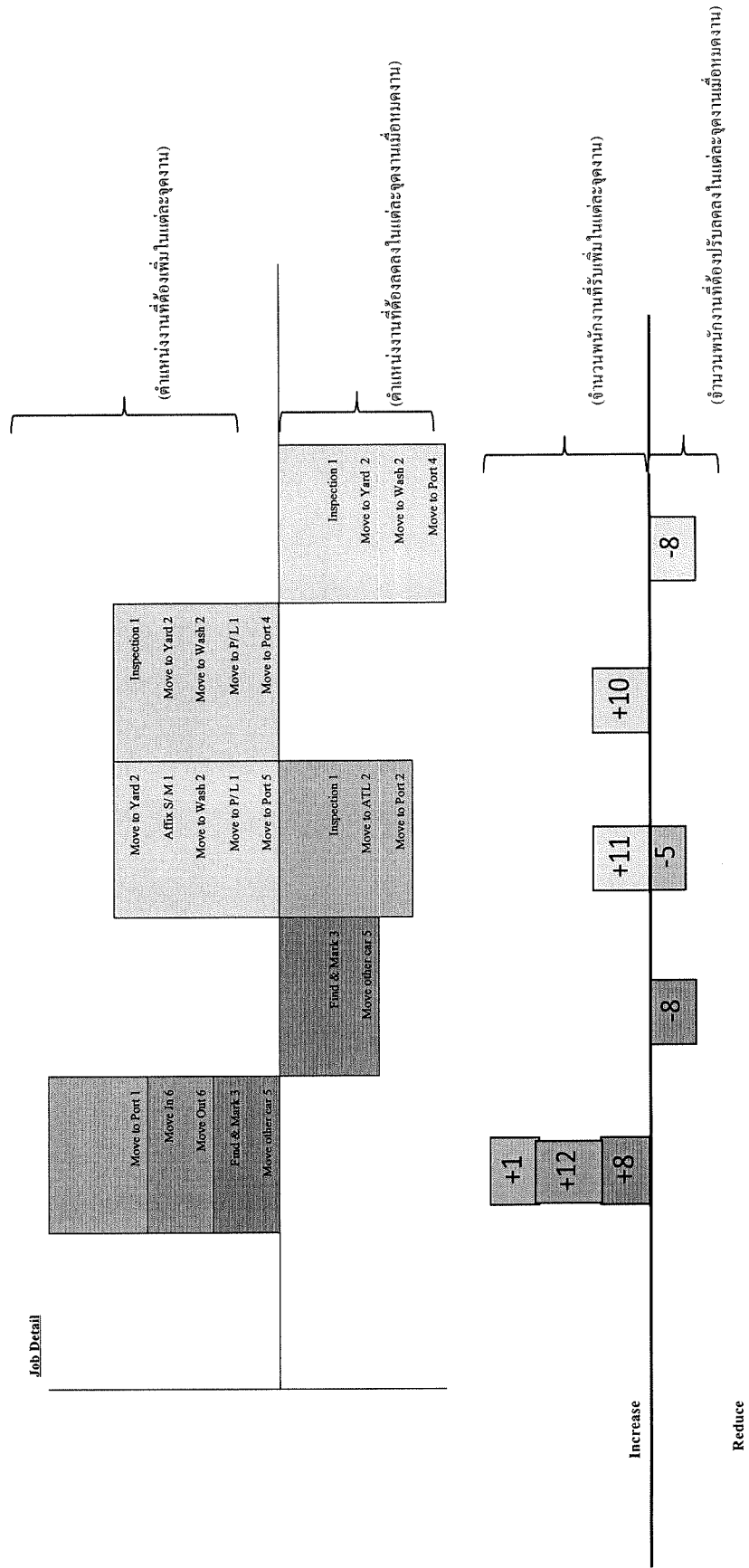
D40	Sep	Oct	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar
FC Exp-volume	4,156	4,359	2,656	1,744	1,419	2,474	2,327
FC Dom-volume	2,017	1,321	3,018	1,776	3,621	2,676	3,004
Total	6,173	5,680	5,674	3,520	5,040	5,150	5,331

ยอดประมาณการส่งออกฝั่ง 50 ไร่
ยอดประมาณการภายในประเทศฝั่ง 50 ไร่

ภาพที่ 4-1 Recruit manpower plan

Manpower plan (แผนพนักงาน)

Manpower plan (แผนรับพนักงาน)



ภาพที่ 4-2 Manpower plan

Plan
(ตารางแผนการรับเพิ่มในแต่ละจุดงาน)

	Sep	Oct	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar
Recruit							
GC				+11	+10	-8	
Special for PDI		+12					
Special for D40		+8	-8				
D40		+1		-5			
Total		25	-8	+6	+10	-8	

Result
(ตารางสรุปผลการรับเพิ่มจริงในแต่ละจุดงาน)

	Sep	Oct	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar
Recruit							
GC					+10	-8	
Special for PDI		+10	+2				
Special for D40		+8	-8				
D40		+1		-5			
Total		23	-6	+6	+10	-8	
Dif		-2	+2	0	0	0	
Acc		-2	0	0	0	0	

Result of job.
(ผลการทำงานจริง)

	Sep	Oct	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar
Recruit							
GC				Smooth	Smooth	Smooth	Smooth
Special for PDI		OT +20%	OT -10%	Smooth	Smooth	Smooth	Smooth
Special for D40		Smooth	Cancel job	Smooth	Smooth	Smooth	Smooth
D40		Smooth	Smooth	Smooth	Smooth	Smooth	Smooth

ภาพที่ 4-3 สรุป Manpower plan

ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ (Material)

พบว่า มีการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด ประกอบด้วย 6 แผนก ได้แก่ แผนกการเตรียมรับ แผนกจัดเก็บ แผนกการเตรียมจ่าย แผนกการล้าง แผนกกรอขึ้นเรือ และแผนกออกจากลาน โดยแต่ละแผนกมีการบริหารวัสดุสิ่งของ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

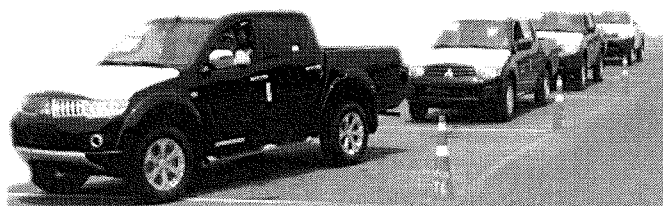
วิธีการจัดเก็บอุปกรณ์การทำงาน

เนื่องจากบริษัทฯ ประกอบการเกี่ยวกับการขนย้ายรถยนต์ ดังนั้น จึงมีอุปกรณ์จราจรที่จำเป็นต้องอำนวยความสะดวกในการทำงาน ซึ่งจะมีหน้าที่รับผิดชอบของแผนกความปลอดภัย (Safety) ซึ่งแผนกความปลอดภัย เป็นแผนกที่ต้องดูแลอุปกรณ์ที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านจราจร ซึ่งมีจำนวนมาก จะต้องเตรียมอุปกรณ์ให้มีความพร้อมให้เพียงพอ รองรับต่อพื้นที่การทำงานและเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ให้ใช้งานได้ตลอดเวลาโดยจะมีการเตรียมพร้อมของอุปกรณ์ดังนี้

1. อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

เนื่องด้วยบริษัทฯ ประกอบกิจการเกี่ยวกับการขนย้ายรถยนต์ ดังนั้น จึงมีอุปกรณ์จราจรที่จำเป็นต้องใช้อำนวยความสะดวกในการทำงาน เพื่อเตรียมความพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา โดยมีอุปกรณ์ในการที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. กรวยจราจร



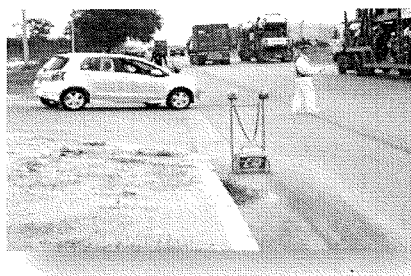
ภาพที่ 4-4 กรวยจราจร

2. ชงจราจร



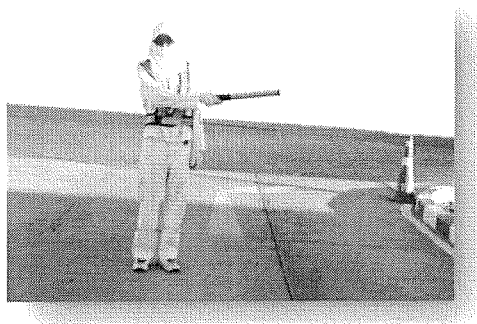
ภาพที่ 4-5 ชงจราจร

3. ไฟโซเรนท์



ภาพที่ 4-6 ไฟโซเรนท์

4. กระบองไฟ



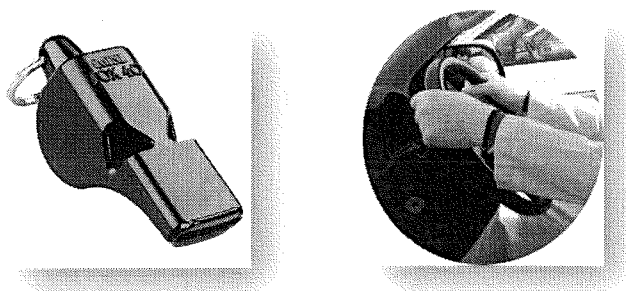
ภาพที่ 4-7 กระบองไฟ

5. วิทยูสื่อสาร



ภาพที่ 4-8 วิทยูสื่อสาร

6. นกหวีดและถุงมือผ้าสีขาว



ภาพที่ 4-9 นกหวีดและถุงมือผ้าสีขาว

7. เสื้อสะท้อนแสง



SAFETY

SURVEY

DRIVER

ภาพที่ 4-10 เสื้อสะท้อนแสง

2. การจัดเก็บอุปกรณ์

2.1 จัดทะเบียนคู่มืออุปกรณ์สำนักงาน บันทึกการซื้อ การเบิกใช้ และผู้รับผิดชอบ

ลำดับที่	วันที่รับซื้อ	วันที่เริ่มใช้	ผู้ใช้		หมายเลขเครื่อง พร้อมอุปกรณ์	หมายเหตุ
			ชื่อ-สกุล	ลายมือชื่อ		
PPI 001/58	20-ก.พ.-58	25-ก.พ.-58	อรอนงค์ สุวรรณศรี			TRANSPORT
PPI 002/58	20-ก.พ.-58	25-ก.พ.-58	อนุสรณ์ ฉาบพิมาย			EXPORT
PPI 003/58	20-ก.พ.-58	25-ก.พ.-58	วราวุฒิ บางสันทียะ			EXPORT

ภาพที่ 4-11 ทะเบียนคู่มืออุปกรณ์สำนักงานวิทยุสื่อสาร พร้อมแบตเตอรี่ แทนชาร์จ์ เสอาอากาศ

ทะเบียนคุมอุปกรณ์สำนักงาน
เสื้อสะท้อนแสงเซฟตี้

ลำดับที่	วันที่รับซื้อ	วันที่เบิกใช้	ผู้ซื้อ		นัดตรวจเช็คสภาพ		หมายเหตุ
			ชื่อ-สกุล	ลายมือชื่อ	1 ม.ค. 56		
					OK	NG	
1	28-ก.ค.-57	28-ก.ค.-57	นายคำสิงห์ พรหมสุวรรณ				เสื้อเซฟตี้สีเขียว เบอร์ 1
2	28-ก.ค.-57	28-ก.ค.-57	นายพาทิษ คณากร				เสื้อเซฟตี้สีเขียว เบอร์ 2
3	28-ก.ค.-57	28-ก.ค.-57	นายอมรินทร์ ชินทศร				เสื้อเซฟตี้สีส้ม เบอร์ 3
4	28-ก.ค.-57	28-ก.ค.-57	นายสุเชษฐ์ จันทร์สีลา				เสื้อเซฟตี้สีเขียว เบอร์ 4

ภาพที่ 4-12 ทะเบียนคุมอุปกรณ์สำนักงานเสื้อสะท้อนแสงเซฟตี้

2.2 กำหนดวิธีใช้วิธีการจัดเก็บและวิธีการดูแลรักษา

อุปกรณ์การทำงานทุกอย่างต้องพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา กำหนดพื้นที่จัดเก็บที่

ชัดเจน



ภาพที่ 4-13 การจัดเก็บอุปกรณ์

3. กำหนดเงื่อนไขการใช้งาน

3.1 กำหนดผู้ใช้งานและผู้รับผิดชอบ ตามรายชื่อในตาราง

1) อุปกรณ์การทำงานทำงานคือทรัพย์สินของบริษัทฯ ผู้ใช้ต้องดูแลรับผิดชอบและเก็บรักษาหลังใช้งานทุกวัน หากชำรุดให้รีบแจ้ง

2) ถ้าเปลี่ยนผู้ใช้ให้แจ้งออฟฟิศ ทุกครั้ง

3.2 กำหนดผู้ตรวจสอบและเช็คสภาพ กำหนดให้ พนักงานออฟฟิศ

1) ต้องตรวจดูลักษณะการใช้งานและการเก็บรักษา

2) หากเกิดการชำรุดต้องตรวจด้วยว่าชำรุดมาจากสาเหตุใด เกิดจากอายุการใช้งาน หรือ เกิดจากการไม่เก็บรักษาทรัพย์สินของผู้ใช้

3) ให้ตรวจสอบสภาพตามที่กำหนดในตารางการตรวจสอบสภาพ แล้วบันทึกสภาพ ทุกครั้ง หลังการตรวจ

3.3 กำหนดกฎระเบียบในการรับผิดชอบดูแลรักษา

1) ถ้าสาเหตุการชำรุดเกิดจากสภาพการใช้งานทางบริษัทฯ จะจัดหามาเปลี่ยนให้ใหม่ และ ซ่อมแซมให้

2) ถ้าสาเหตุการชำรุดและสูญหายจากการไม่รับผิดชอบและไม่ดูแลรักษาของผู้ใช้งาน ทางบริษัทฯ จะให้ผู้ใช้ออกค่าใช้จ่ายในการซื้อ

ด้านการบริหารเงิน (Money)

ตารางที่ 4-3 ใบสรุปค่าใช้จ่ายในการบริหารงานประจำปี พ.ศ. 2557

เดือน	ค่าน้ำมัน	ค่าโทรศัพท์	ค่าจ้างและค่าบริการ	เงินเดือน/ประกันสังคม	ค่าโง่	เงินพิเศษ/ค่ากะ	ค่าอาหารและเครื่องดื่ม	ค่าทำบัญชี	ค่าซ่อมแซม	ค่าเช่าสำนักงาน/ที่ดิน	ค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม	ค่าประกันสังคม	ภาษีหักที่จ่าย
ม.ค.	136,879.90	-	306,266.23	748,692.00	210,969.25	189,258.35	80,155.00	10,000.00	8,877.00	5,000.00	147,462.58	35,395.00	8,951.78
ก.พ.	171,236.20	10,616.00	541,450.00	716,385.00	259,520.50	233,686.50	106,385.00	10,000.00	55,669.00	5,000.00	205,338.30	33,904.00	16,345.15
มี.ค.	121,403.30	6,500.00	505,762.50	706,287.00	261,851.44	227,677.56	142,210.00	10,000.00	-	5,000.00	226,784.84	33,398.00	14,074.20
เม.ย.	105,561.80	6,500.00	198,413.00	685,271.00	193,727.45	17,509.55	108,535.00	10,000.00	51,923.00	5,000.00	203,251.71	31,932.00	5,800.78
พ.ค.	87,732.30	6,500.00	140,392.20	667,028.00	140,631.95	27,077.05	124,140.00	10,000.00	28,457.00	5,000.00	95,041.98	31,019.00	4,567.27
มี.ย.	52,140.00	7,000.00	241,365.00	650,968.00	97,412.85	66,904.98	141,110.00	10,000.00	15,390.00	5,000.00	179,152.10	30,216.00	7,676.21
ก.ค.	89,075.00	7,000.00	477,387.54	653,635.00	127,209.00	74,220.21	123,485.00	10,000.00	75,005.23	5,000.00	139,910.22	30,100.00	14,616.53
ส.ค.	96,019.01	7,000.00	153,026.50	647,973.00	148,569.00	61,271.33	129,695.00	10,000.00	16,090.00	5,000.00	320,142.54	29,815.00	7,152.75
ก.ย.	84,679.67	7,000.00	218,719.73	624,088.00	121,708.56	79,096.05	135,843.00	10,000.00	128.00	5,000.00	198,216.15	28,620.00	7,087.09
ต.ค.	162,166.60	7,000.00	203,091.50	613,388.00	119,826.05	60,357.65	123,832.50	10,000.00	2,600.00	5,000.00	156,433.51	28,085.00	7,838.36
พ.ย.	55,496.80	6,570.00	299,379.40	600,588.00	151,702.92	88,587.01	128,735.00	10,000.00	-	5,000.00	249,539.34	27,445.00	10,135.40
ธ.ค.	55,712.50	7,200.00	148,006.12	604,657.00	368,869.05	38,200.00	114,645.00	10,000.00	13,531.00	5,000.00	264,489.93	27,648.00	6,661.03
รวม	1,218,103.08	78,886.00	3,433,259.72	7,918,960.00	2,201,998.02	1,163,846.24	1,458,770.50	120,000.00	267,670.23	60,000.00	2,385,783.20	367,577.00	110,906.55

ด้านการบริหารจัดการ (Management)

พบว่า มีการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อรอส่งออกของบริษัท เอปี้ซีดี จำกัด ประกอบด้วย 6 แผนก ได้แก่ แผนกการเตรียมรับ แผนกจัดเก็บ แผนกการเตรียมจ่าย แผนกการล้าง แผนกรอขึ้นเรือ และแผนกออกจากลาน โดยแต่ละแผนกมีการบริหารจัดการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมรับ

1. ลูกค้าส่งแผนการส่งออกล่วงหน้าผ่านทางระบบ FTP หรือโดยวิธีอื่นๆในกรณีฉุกเฉิน ให้กับATLเพื่อรับทราบจำนวนและรายละเอียด Chassis เพื่อวางแผนเตรียมการรับรถและตรวจสอบ ว่าถูกต้องตรงกัน

2. ระบบ AYMS จะทำการดึงข้อมูลจาก FTP โดยอัตโนมัติทุก ๆ 30 นาที

3. รถ Car Carrier จอดที่ประตูทางเข้า ATL Yard พนักงาน Survey ที่ป้อมทางเข้าจะต้องออกมารับเอกสารและนำไปตรวจสอบรายละเอียด ให้ตรงกับเอกสาร

3.2.1 ทำการบันทึกข้อมูลลงระบบ FTP ใส่รายละเอียดหมายเลขทะเบียนรถ/ ชื่อบริษัทขนส่ง/ จำนวนรถที่บรรทุกมา

ภาพที่ 4-14 การบันทึกข้อมูลลงระบบ FTP

4. พนักงานขับรถ Car Carrier นำรถสินค้าลงจอดในพื้นที่จุดรับรถ (Receiving area) พนักงาน Survey จะรับเอกสารรถจากคนขับรถ Car Carrier มาตรวจเช็คความถูกต้องและตรวจเช็คสภาพรถโดยใช้เอกสาร Inspection Report (STL) ที่ติดมากับรถแต่ละคัน



SIAM TRANSPORT AND LOGISTICS

Inspection Report (Exp.)		เลขตัวถัง / CHASSIS NO									
รุ่น / MODEL :		เลขเครื่อง / ENGINE NO.					COLOR :				
No	รายการ / DETAIL	STL		TRANSPORT		LCB YARD GATE IN		LCB YARD GATE OUT		หมายเหตุ / REMARK	
		OK	NG	OK	NG	OK	NG	OK	NG		
1	กุญแจ / วิทยุมือสอง KEY-SET & REMOTE 2										
2	ถุง - เครื่องมือ LEATHER BAG & TOOLS										
3	ที่จุดบุหรี่ CIGARETTE LIGHTER										
4	แจ็กยกคราดอะไหล่ยางรถ CAR JACK & SPARE TIRE										
5	คู่มือผู้ใช้รถ USER MANUAL										
6	สมุดรับประกัน WARRANTY BOOKLET										
7	วิทยุ เสาอากาศ RADIO RADIO ANTENNA										
8	สีตัวอย่าง SAMPLE COLOR										
9	ตัวถังและสี BODY & PAINT										
10	ที่สูบลมยว (X02A)										
11	อุปกรณ์ปะยว (X02A)										
12	ผ้าครอบข้อต่อของ										
ผู้ตรวจสอบ / INSPECTOR											
วันที่ตรวจสอบ / INSPEC DATE											

ภาพที่ 4-15 เอกสาร Inspection Report (STL)

4.1 หลังจากทำการตรวจเช็คสภาพเสร็จให้ดึงเอกสาร IR ทั้งสองแผ่นออกจากกัน โดยเก็บแผ่นตัวจริงด้านหน้าไว้ในช่องเก็บของในรถและส่งแผ่นสำเนาด้านหลังให้กับหัวหน้าทีมขับรถ Car Carrier

4.2 เมื่อตรวจเช็คสภาพตามเอกสาร IR เรียบร้อยแล้ว ให้ตรวจสอบความเรียบร้อยของรถสินค้า ปิดกระจกทุกบาน ปิดสวิตซ์ ทุกอย่างเช่น แอร์ ไฟ และอื่น ๆ ที่ไม่จำเป็นต้องติดเครื่องยนต์เพื่อทำการตรวจเช็ค, นำกุญแจเก็บในที่วางแก้วปิดฝาที่วางแก้วทุกครั้งสำหรับรุ่นที่มีฝาปิด, จัดพลาสติกคลุมพวงมาลัยเบาะนั่ง ให้เรียบร้อยทุกครั้งก่อน

4.3 ทำการ Scan Barcode ตัวรถเพื่อยืนยันการรับรถ โดยเครื่องบันทึกข้อมูลลงระบบ

4.4 ยกที่ปิดน้ำฝนด้านซ้ายเพื่อเป็นสัญลักษณ์ว่าทำการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

8

New Menu

Receive | Vehicle Data |

Truck No. : []

VIN No. : []

Type : []

Destination : []

Ex-NO : []

Pass No **IR Check** []

Pass NG **NG Check** []

ภาพที่ 4-16 ระบบ AYMS

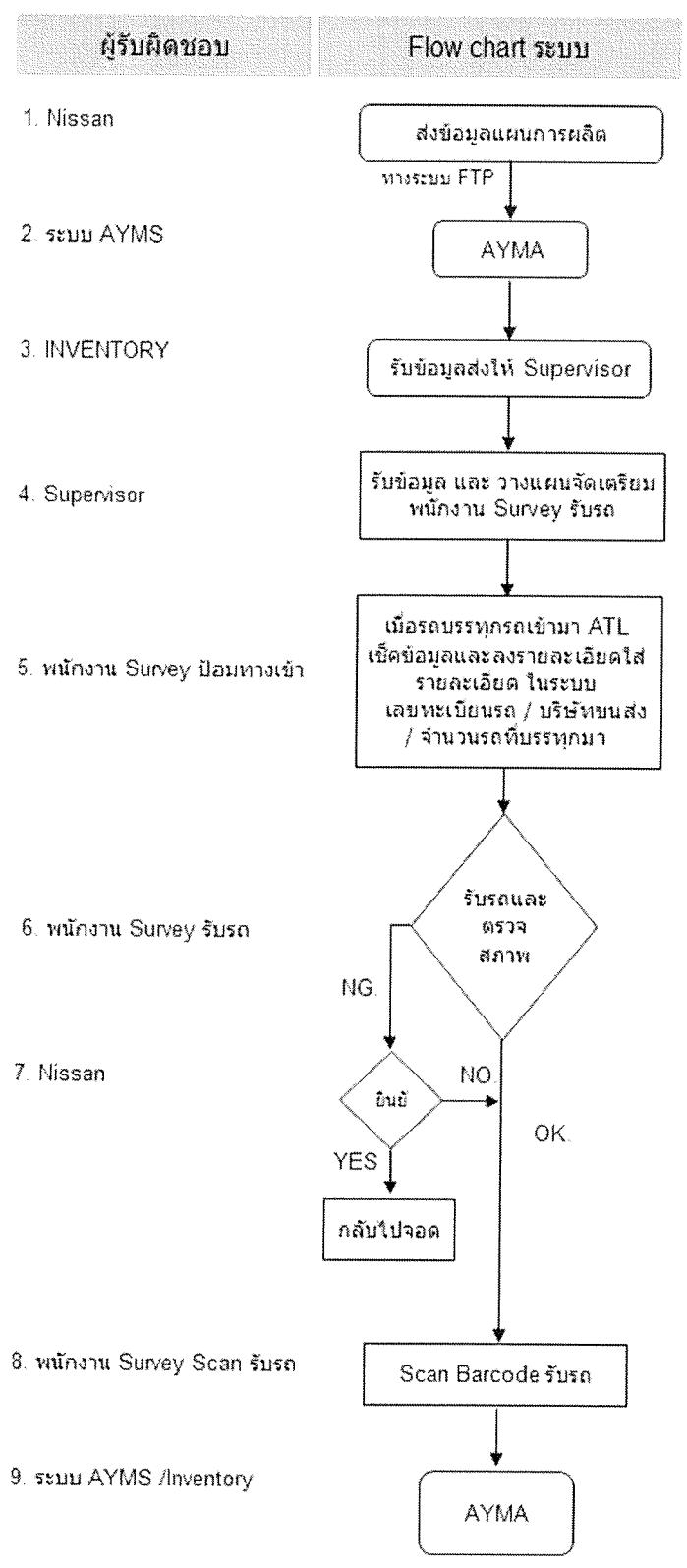
กรณีไม่พบสินค้า Damage

ระบบจะส่งข้อมูลเข้าระบบ AYMS เพื่อรอปริ๊นใบงานให้พนักงานย้ายรถไปจัดเก็บในลาน ATL

กรณีพบสินค้า Damage

1. ให้ยกที่ปิดน้ำฝนทั้งสองด้านเพื่อเป็นสัญลักษณ์ว่ารถคันดังกล่าวตรวจพบปัญหาห้ามทำการเคลื่อนย้ายจนกว่าจะได้รับคำสั่งยืนยันขั้นตอนการปฏิบัติต่อไปจาก Leader
2. ให้พนักงาน Survey แจ้ง Leader ทันที
3. Leader แจ้งเจ้าหน้าที่ Safety เพื่อทำ รายงานความเสียหาย
4. Inventory แจ้งลูกค้าทันที เพื่อยืนยัน ขั้นตอนการปฏิบัติต่อไป

สามารถสรุปตาม Flow Chart ดังนี้



ภาพที่ 4-17 Flow Chart ขั้นตอนการเตรียมรับ

ขั้นตอนที่ 2 การจัดเก็บ

1. Inventory ทำการเตรียมข้อมูลสำหรับจัดเก็บรถ ในลาน ATL

1.2 ระบบ AYMS จะทำการ Create Job to Yard สำหรับพนักงานย้ายไปจัดเก็บ

ภาพที่ 4-18 การ Create Job to Yard

2. Leader ทำการ Confirm Job

2.1 หัวหน้างานทำการ Confirm Job โดยการสแกนบาร์โค้ดใบงานที่ปริ้นท์ออกมา และนำใบงานไปจ่ายให้กับพนักงานขับในทีม ขับรถไปจอดใน Location ที่กำหนด ในใบงาน

ภาพที่ 4-19 การ Confirm Job

3. พนักงานขับรถสินค้า นำเอกสารที่ได้รับ ไปตรวจคูตัวรถถ้าเอกสารและรถถูกต้องให้นำที่ปิดน้ำฝนด้านซ้ายลง

4. Leader จะทำการ Scan barcode ตัวรถและ Scan Barcode พนักงานขับ ก่อนขึ้นขับ

5. พนักงานขับรถ จะทำการเช็คใบงานก่อนทำการขนย้าย ว่ารถคันที่ขับกำหนดให้ไปจอดตำแหน่งไหนในลานจัดเก็บเพื่อป้องกันการเข้าจอดผิด

6. พนักงานขับรถ ทำการขนย้ายรถโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน

- เปิดกระจกด้านคนขับ

- ขับในลานจอดเวลากลางวันเริ่มงานถึง 17.00 น. ไม่เปิดไฟหน้าไฟฉุกเฉิน หลัง 17.00

น.เปิดไฟ

- ให้สัญญาณแตรหนึ่งครั้งเมื่อออกตัว

- ใช้ไฟเลี้ยวเมื่อจะทำการเลี้ยว เมื่อถึงทางแยกทางร่วม

- ให้สัญญาณแตรหนึ่งครั้ง

- เมื่อนำรถเข้าจอดเรียบร้อยแล้ว ปิดกระจกทุกบาน

- ปิดสวิทช์ ทุกอย่างเช่น แอร์วิทยุ ไฟ และอื่น ๆ

- ดับเครื่องและนำกุญแจเก็บในที่วางแก้วปิดฝาที่วางแก้วทุกครั้งสำหรับรุ่นที่มีฝาปิด

- จัดพลาสติกคลุมพวงมาลัย เบาะนั่ง ให้เรียบร้อยทุกครั้งก่อนลงจากรถ

- ยกที่ปิดน้ำฝนด้านซ้ายเพื่อเป็นสัญลักษณ์บอกพนักงาน Survey ว่ารถคันดังกล่าวรอการ

สแกน Confirm Location เก็บใบงานส่ง Leader

7. พนักงาน Survey ทำการตรวจเช็คความถูกต้องของตัวรถและตำแหน่งจอด

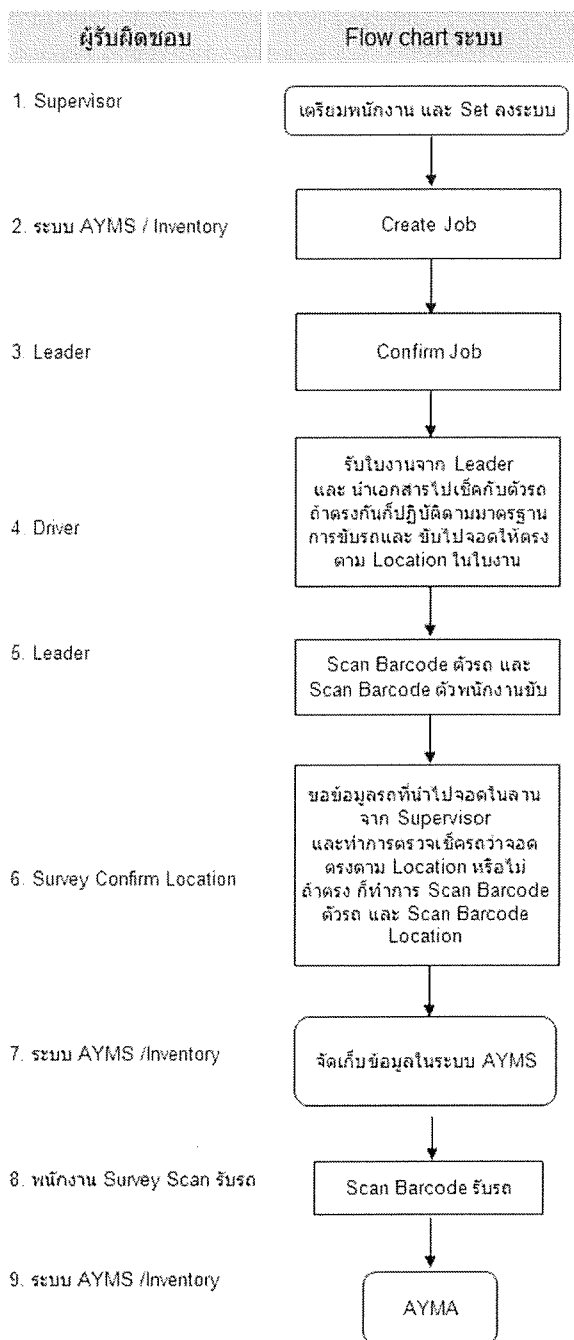
7.1 เมื่อถูกต้องตรงกันก็จะทำการ Scan Barcode ตัวรถ และ Scan Barcode ที่พื้นจุดจอด เพื่อ Confirm จุดจอด (Location) และข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบ AYMS

7.2 นำที่ปิดน้ำฝนลงเพื่อยืนยันว่ารถคันดังกล่าวทำการสแกน Confirm Location แล้ว

Confirm Location	
New	Menu
Confirm Location	Vehicle Satatus
VIN No.	<input type="text"/>
Type	<input type="text"/>
Destination	<input type="text"/>
Status	<input type="text"/>
Zone	<input type="text"/>
Location	<input type="text"/>

ภาพที่ 4-20 การสแกน Confirm Location

สามารถสรุปตาม Flow Chart ดังนี้



ภาพที่ 4-21 Flow Chart การจัดเก็บ

ขั้นตอนที่ 3 การเตรียมจ่าย

1. Inventory Control ทำการจัดเตรียมข้อมูลรถที่ถึงกำหนดส่งออก และทำการพิมพ์ Shipping Mark ให้กับ Supervisor

ภาพที่ 4-22 การจัดเตรียมข้อมูลรถที่ถึงกำหนดส่งออก

2. Supervisor ส่ง Shipping Mark ให้เจ้าหน้าที่ Survey และนำไปติดกับตัวรถตามรายละเอียดในใบ Shipping Mark โดยติดที่กระจกด้านในฝั่งตรงข้ามคนขับ

ภาพที่ 4-23 ใบ Shipping Mark

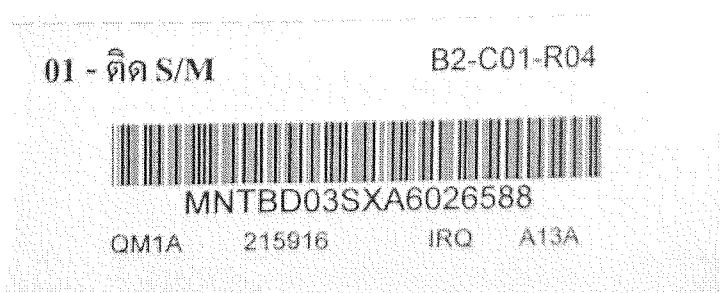
3. หลังจากติด Shipping Mark เสร็จ Survey จะทำการดึง Tag ทั้ง 8 ส่วนออก

- ดึงส่วนที่ 01-ติด S/ M มาทำการสแกนบาร์โค้ดและสแกนบาร์โค้ด ตัวรถเพื่อยืนยัน

การติด Shipping Mark

- รวบรวมใบ Tag ส่ง Leader

- นำ Tag ส่วนที่เหลือเก็บใส่ช่องเก็บของหน้ารถ

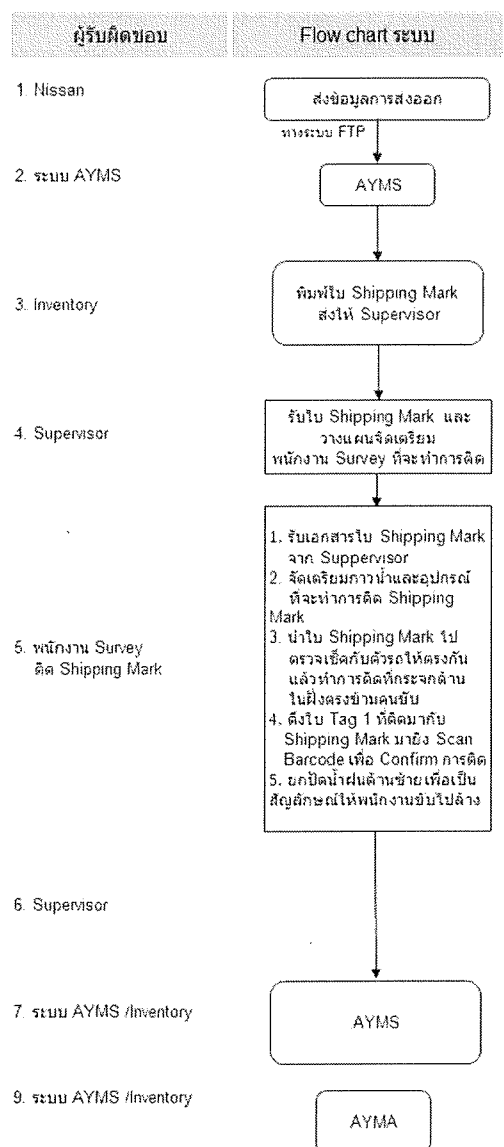


Affixed S/M	
New	Close
S/M Tag	
VIN No. :	<input type="text"/>
Invoice No. :	<input type="text"/>
Destination :	<input type="text"/>
Model :	<input type="text"/>
Location :	<input type="text"/>
Export Tag	
VIN No. :	<input type="text"/>
Invoice No. :	<input type="text"/>
Destination :	<input type="text"/>
Model :	<input type="text"/>
Last Status :	<input type="text"/>

ภาพที่ 4-24 การนำ Tag ส่วนที่เหลือเก็บใส่ช่องเก็บของหน้ารถ

- หลังจากติด Shipping Mark เสร็จจะยกปิดน้ำฝนด้านซ้ายเพื่อเป็นสัญลักษณ์ให้พนักงานขับรถทราบว่ารถคันดังกล่าวได้ทำการติด Shipping mark เรียบร้อยแล้วสามารถขับไปล้างชั้นตอนถัดไปได้

สามารถสรุปตาม Flow Chart ดังนี้



ภาพที่ 4-25 Flow Chart ขั้นตอนการเตรียมจ่าย

ขั้นตอนที่ 4 การล้าง

1. Inventory control ผู้ดูแล ระบบ AYMS จะทำการ Create Job to Wash ออกมาให้ Leader ทีมย้ายไปล้าง

ภาพที่ 4-26 การ Create Job to Wash

2. Inventory ส่งข้อมูล ให้ Leader เพื่อทำการ Confirm Job

2.1 Leader ทำการ Confirm Job โดยการสแกนบาร์โค้ดใบงานที่ปริ้นท์ออกมา และนำไปจ่ายให้กับพนักงานขับในทีมขับรถไปจอดลานจอดก่อนเข้าล้าง

ภาพที่ 4-27 การ Confirm Job ขั้นการล้าง

3. พนักงานขับรถสินค้านำเอกสารใบงานที่ได้รับ ไปตรวจดูกับตัวรถเมื่อข้อมูลถูกต้อง นำที่ปิดน้ำฝนด้านซ้ายลง

4. Leader จะทำการ Scan Barcode ตัวรถและ Scan Barcode พนักงานขับ ก่อนขึ้นขับ

5. พนักงานขับรถ ทำการขนย้ายรถโดยปฏิบัติตามคู่มือการขับรถ และเก็บใบงานส่ง Leader

6. พนักงาน Survey ตรวจเช็คร่วมกับพนักงาน STL ก่อนเข้าล้างโดยการให้แบบฟอร์ม Inspection Report (ATL) และเก็บใส่ช่องเก็บของหน้ารถ ยกที่ปิดน้ำฝนด้านซ้ายเพื่อเป็นสัญลักษณ์ บอกพนักงาน STL ว่ารถคันดังกล่าวตรวจเช็คเรียบร้อยแล้วรอการตรวจเช็คอีกครั้งจาก STL และ นำเข้าล้าง



แบบฟอร์มการตรวจสอบสภาพรถทั่วไปก่อนล้าง

Inspection Report (Exp.)		เลขตัวถัง : CHASSIS NO				
รุ่น : MODEL :		เลขเครื่อง : ENGINE NO		COLOR :		
No	รายการ / DETAIL	ATL		ที่นล้าง		หมายเหตุ : REMARK
		WASH IN		WASH IN		
		OK	NG	OK	NG	
1	กุญแจ / รีโมทประตู	KEY-SET & REMOTE	2			
2	กระเป๋า - เครื่องมือ	LEATHER BAG & TOOLS				
3	ที่จุดบุหรี่	CIGARETTE LIGHTER				
4	แม่แรงยกของ + ล้ออะไหล่	CAR JACK & SPARE TIRE				
5	คู่มือผู้ใช้รถ	USER MANUAL				
6	สมุดรับประกัน	WARRANTY BOOKLET				
7	วิทยุ / เสาอากาศ	RADIO / RADIO ANTENNA				
8	สีตัวอย่าง	SAMPLE COLOR				
9	ตัวถังและสี	BODY & PAINT				
10	ที่สูบลมยาง (X02A)					
11	อุปกรณ์ปะยาง (X02A)					
12	ถังรองน้ำชะล้าง					
ผู้ตรวจสอบ : INSPECTOR						
วันที่ตรวจสอบ : INSPEC DATE						

ภาพที่ 4-28 ตรวจเช็คร่วมกับพนักงาน STL ก่อนเข้าล้าง

7. หลังจากทำการตรวจเช็คเสร็จ

7.1 พนักงาน Survey นำใบ Tag จากช่องเก็บของออกมา

- ดึงใบ Export Tag (2) สแกนบาร์โค้ดเพื่อยืนยันสถานการส่งเข้าล้าง

- รวบรวมใบ Tag ส่ง Leader

- นำ Tag ส่วนที่เหลือเก็บใส่ช่องเก็บของหน้ารถ



ภาพที่ 4-29 Export Tag

ภาพที่ 4-30 การ Update Status Wash Irin

8. พนักงาน STL รับรถและขับรถเข้าล้างและทำการล้าง

8.1 เมื่อทำการล้างเสร็จเรียบร้อยพนักงานงาน STL นำใบ Tag จากช่องเก็บของออกมา

- ดึงใบ Export Tag (3) ออกมาสแกนบาร์โค้ด เพื่อยืนยันสถานะทำการล้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว

- รวบรวมใบ Tag จัดส่ง เจ้าหน้าที่ Inventory

- นำ Tag ส่วนที่เหลือเก็บใส่ช่องเก็บของหน้ารถ

03 - ตังเสร็จเรียบร้อย



MNTBD03SXA6026588

QM1A 215916 IRQ A13A

UPDATE STATUS WASH FINISH

Vin No. :

Invoice No. :

Destination :

Last Status :

Save Cancel Exit

ภาพที่ 4-31 การรวบรวมใบ Tag จัดส่ง เจ้าหน้าที่ Inventory

9. STL ทำการตรวจเช็คสภาพทั่วไปหลังการล้าง General Check NG

9.1 กรณีไม่พบปัญหาพนักงาน STL นำใบ Tag จากช่องเก็บของออกมา

- ดึงใบ Export Tag (4) ที่ติดมากับรถออกมายัง สแกนบาร์โค้ด และเลือก ตำแหน่ง

Pass บนหน้าจอ Hand held PC เพื่อแสดงสถานะตรวจเช็คสภาพเรียบร้อยแล้ว

- รวบรวมใบ Tag เพื่อจัดส่ง เจ้าหน้าที่ Inventory

- นำ Tag ส่วนที่เหลือเก็บใส่ช่องเก็บของหน้ารถ

9.2 กรณีพบปัญหาพนักงาน STL นำใบ Tag จากช่องเก็บของออกมา

- ดึงใบ Export Tag (4) ที่ติดมากับรถออกมายัง สแกนบาร์โค้ด และเลือก ตำแหน่ง

Fail บนหน้าจอ Hand held PC เพื่อแสดงสถานะNG

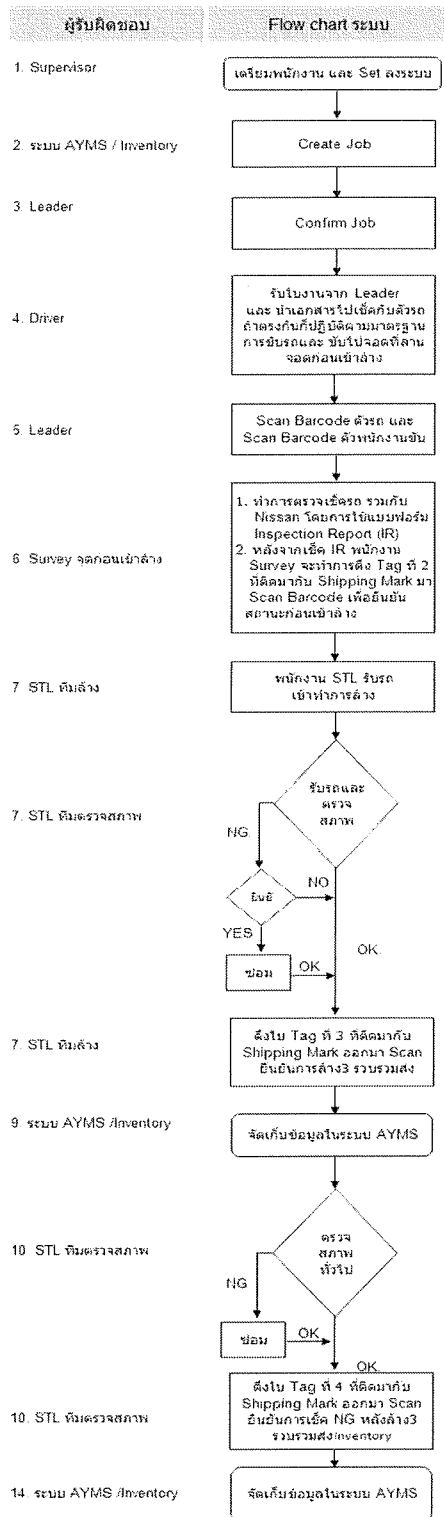
- ให้เขียนรายละเอียด NG ในใบ Tag

- รวบรวมใบ Tag เพื่อจัดส่ง เจ้าหน้าที่ Inventory

- นำ Tag ส่วนที่เหลือเก็บใส่ช่องเก็บของหน้ารถ

9.2.1 ให้ ผู้ล้างแจ้ง หัวหน้างานเพื่อ ลูกค้าโดยเร็วเพื่อยืนยันขั้นตอนการปฏิบัติ

ต่อไป



ภาพที่ 4-33 Flow Chart ขั้นตอนการล้าง

ขั้นตอนที่ 5 การรอขึ้นเรือ

1. พนักงาน Survey ตรวจสอบเช็คร่วมกับพนักงาน ทีมล้าง โดยการใช้แบบฟอร์ม Inspection Report (STL) ที่เก็บในช่องเก็บของหน้ารถเมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้วรวบรวมแบบฟอร์ม Inspection Report (STL และ ATL) ทั้งสองส่ง Leader

1.1 พนักงาน Survey นำใบ Tag จากช่องเก็บของออกมา

- ดึงใบ Export Tag 5) สแกนบาร์โค้ดเพื่อยืนยันสถานะการรับรถจากลานล้าง
- รวบรวมใบ Tag ส่ง Leader
- นำ Tag ส่วนที่เหลือเก็บใส่ช่องเก็บของหน้ารถ



SIAM TRANSPORT AND LOGISTICS

Inspection Report (Exp.)		เลขตัวถัง CHASSIS NO.		COLOR.						
VIN MODEL :		เลขเครื่อง ENGINE NO.								
No	รายละเอียด DETAIL	STL		TRANSPORT		LCB YARD GATE IN		LCB YARD GATE OUT		หมายเหตุ : REMARK
		OK	NG	OK	NG	OK	NG	OK	NG	
1	กุญแจ วิทยุแบบคู่ KEY-SET & REMOTE 2									
2	ถุง - เครื่องมือ LEATHER BAG & TOOLS									
3	ไฟจุดบุหรี่ CIGARETTE LIGHTER									
4	แม่แรงยกตัว 0.110x2 โทส CAR JACK & SPARE TIRE									
5	คู่มือผู้ใช้ USER MANUAL									
6	สมุดรับประกัน WARRANTY BOOKLET									
7	วิทยุ เสาอากาศ RADIO RADIO ANTENNA									
8	สีตัวอย่าง SAMPLE COLOR									
9	ตัวถังและสี BODY & PAINT									
10	ก้านล้อหน้า (X02A)									
11	ก้านล้อหน้า (X02A)									
12	ก้านล้อหน้า (X02A)									
ผู้ตรวจสอบ : INSPECTOR										
วันที่ตรวจสอบ : INSPIC DATE										

UPDATE STATUS WASH IR OUT

Vin No. :

Invoice No. :

Destination :

Last Status :

Save Cancel Exit

ภาพที่ 4-34 ตรวจสอบเช็คร่วมกับพนักงาน ทีมล้าง

2. เตรียมเข้า Pre-loading

2.1 ระบบทำการ Create Job to Preload ส่งให้ ย้ายไปจัดเก็บถาวร ATL Pre-Loading

ภาพที่ 4-35 การเตรียมเข้า Pre-loading

2.2 Leader ทำการ Confirm Job โดยการสแกนบาร์โค้ดใบงานที่ปรี้นท์ออกมา และนำไปจ่ายให้กับพนักงานขับในทีมขับรถไปจอดใน Location ที่กำหนด ในใบงาน

ภาพที่ 4-36 การ Confirm Job โดยการสแกนบาร์โค้ดใบงาน

2.3 พนักงานขับรถ นำใบงานที่ได้รับ ไปตรวจเช็คความถูกต้องและตำแหน่งจอดในลาน Pre-Load

2.4 พนักงานขับรถ ทำการขนย้ายรถ โดยปฏิบัติตามคู่มือการขับรถ เมื่อนำรถเข้าจอดเรียบร้อยแล้วให้ยกที่ปิดน้ำฝนด้านซ้ายเพื่อเป็นสัญลักษณ์บอกพนักงาน Survey ว่ารถคันดังกล่าวรอการสแกน Confirm Location เก็บใบงานส่ง Leader

3. พนักงาน Survey ทำการตรวจเช็คเพื่อ Confirm Location ทำการตรวจเช็ครถและตำแหน่งจอด

3.1 เมื่อถูกต้องตรงกันก็จะทำการ Scan Barcode ตัวรถ และ Scan Barcode ที่พื้นจุดจอด เพื่อ Confirm จุดจอด (Location) และข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบ AYMS

3.2 นำที่ปิดน้ำฝนด้านซ้ายลงเพื่อยืนยันว่ารถคันดังกล่าวทำการสแกน Confirm Location แล้ว

ภาพที่ 4-37 การ Scan Barcode ตัวรถ และ Scan Barcode ที่พื้นจุดจอด เพื่อ Confirm จุดจอด

สามารถสรุปตาม Flow Chart ดังนี้

ขั้นตอนที่ 6 การออกจากลาน

1. ระบบ ทำการ Create Job to port

1.1 ระบบ AYMS จะทำการ Create Job to Port สำหรับพนักงานย้ายออกจากลานจอด

The screenshot shows a software window titled "CREATE JOB". At the top right, it says "Monday, November 16, 2009 11:44:49 AM". The window has several input fields: "Job Code", "Job Type", and "Team Code". Below these is a table with three columns: "No", "Vehicle VINNO", and "Zone". The table is currently empty. At the bottom of the window, there are several buttons: "Add", "Exit", "Delete", "Print", and another "Exit" button.

ภาพที่ 4-39 การ Create Job to Port สำหรับพนักงานย้ายออกจากลานจอด

2. Leader ทำการ Confirm Job

2.1 Leader ทำการ Confirm Job โดยการสแกนบาร์โค้ดใบงานที่ปรีนท์ออกมา และนำไปจ่ายให้กับพนักงานขับในทีมขับ

The screenshot shows a software window titled "Confirm Job". It has a menu bar with "New" and "Menu". Below the menu bar are tabs for "Confirm Job", "Job Data", and "Check Status". The "Confirm Job" tab is active, showing input fields for "Job No.", "Job Type", "Team", "Leader", "Destination", "Invoice", and "Quantity". At the bottom, there is a table with columns "N", "Vin NO", "Zone", and "S...".

ภาพที่ 4-40 การ Confirm Job การย้ายออกจากลานจอด

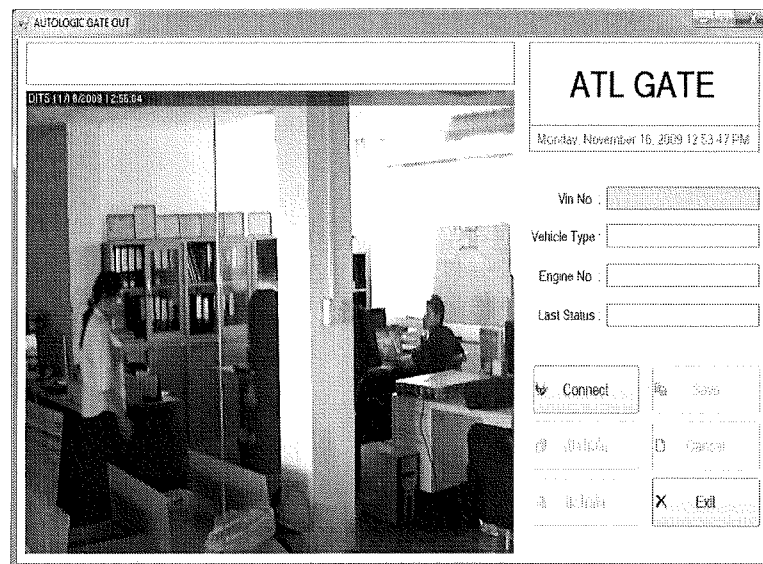
3. พนักงานขับรถ นำใบงานที่ได้รับ ไปตรวจเช็คความถูกต้องกับตัวรถ
4. Leader จะทำการ Scan barcode ตัวรถและ Scan Barcode พนักงานขับ ก่อนขึ้นขับ
5. พนักงานขับรถ จะทำการเช็คใบงานก่อนทำการขนย้าย ว่ารถคันที่ขับกำหนดให้ไปจอดที่ท่าเรือไหนและตำแหน่งไหนของลานจอดท่าเรือ เพื่อป้องกันการเข้าจอดผิด
6. พนักงานขับรถ ทำการขนย้ายรถโดยปฏิบัติตามคู่มือการขับรถ
7. ย้ายรถไปออกจาก ATL Pre-load ไปที่ ATL Gate Out พนักงานขับนำใบ Tag จากช่องเก็บของออกมา
 - ดึงส่วนที่ 7 ออกประตูดึงได้ลจิกให้ Survey สแกนบาร์โค้ดเพื่อบันทึกข้อมูลยืนยันสถานะ

07 - ออกประตูดึงได้ลจิก



MNTBD03SXA6026588

QM1A 215916 IRQ A13A



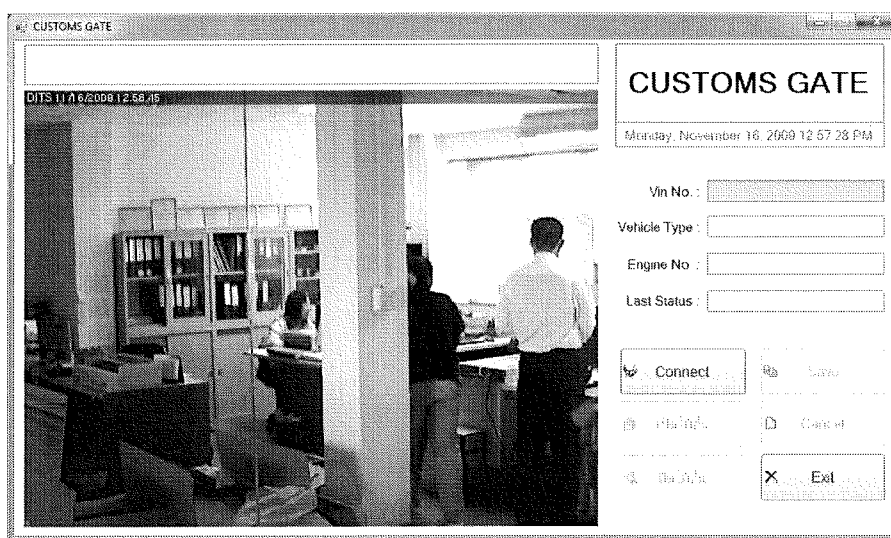
ภาพที่ 4-41 การบันทึกข้อมูลยืนยันสถานะ

- รถคันดังกล่าว แสดง Status OK. ก็จะสามารถผ่านออก Gate Out ไปได้

- รถคันไหน Status NG. ก็จะไม่สามารถผ่านออก Gate ไปได้ ให้ย้ายรถไว้ในตำแหน่งที่ปลอดภัยแจ้ง Leader เพื่อตรวจสอบปัญหา และดำเนินการแก้ไข ถ้าแก้ไขเสร็จก็จะกลับมา Scan อีกครั้ง

8. พนักงานขับย้ายรถไปที่ Custom Gate Out โดยปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงาน (เมื่อออกนอกพื้นที่ลานจอดให้เปิดไฟหน้าและไฟฉุกเฉิน ปิดไฟฉุกเฉินและเปิดไฟเดี่ยวเมื่อจะทำการเลี้ยวทุกครั้ง)

8.1 นำ Tag ส่วนที่ 8 เข้าประตู CG จากช่องเก็บของออกมา ส่งให้ Survey สแกนบาร์โค้ดเพื่อบันทึกข้อมูลยืนยันสถานะ



ภาพที่ 4-42 สถานะย้ายไปไว้ในตำแหน่งที่ปลอดภัย

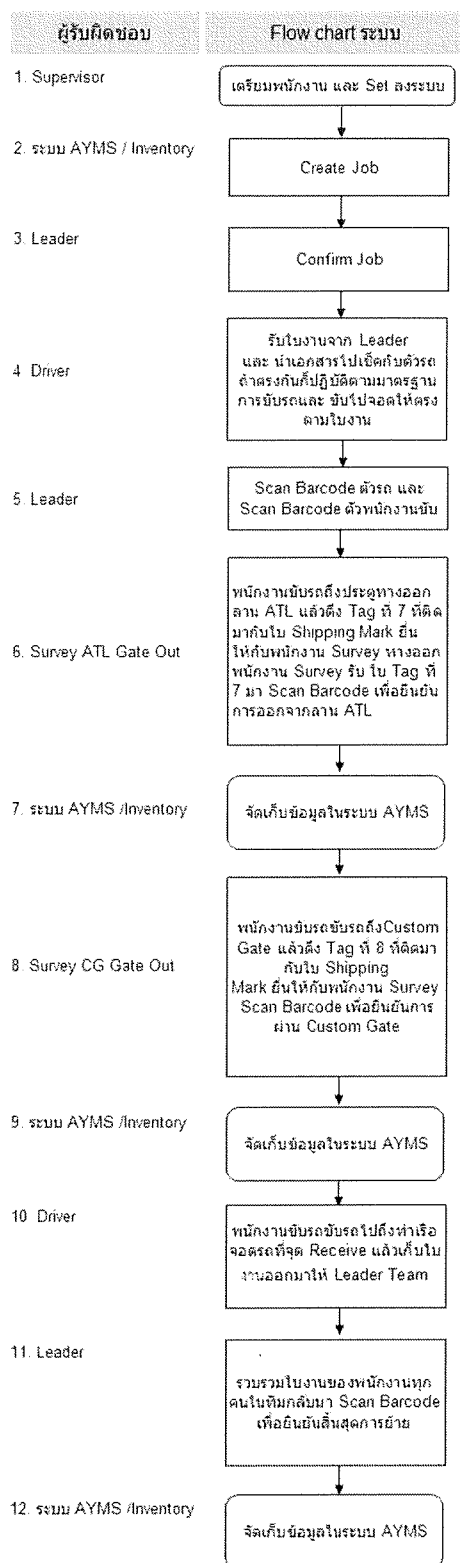
9. เมื่อผ่าน Custom gate ก็จะขับตามเส้นทางไปเข้าลานจอด Receiving ของท่าเรือ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน

10. เมื่อขับรถสินค้าไปถึงท่าเรือ จะมีพนักงานของท่าเรือคอยรับรถ และบอกตำแหน่งที่เข้าจอด เมื่อนำรถเข้าจอดเรียบร้อยแล้ว

- ปิดกระจกทุกบาน

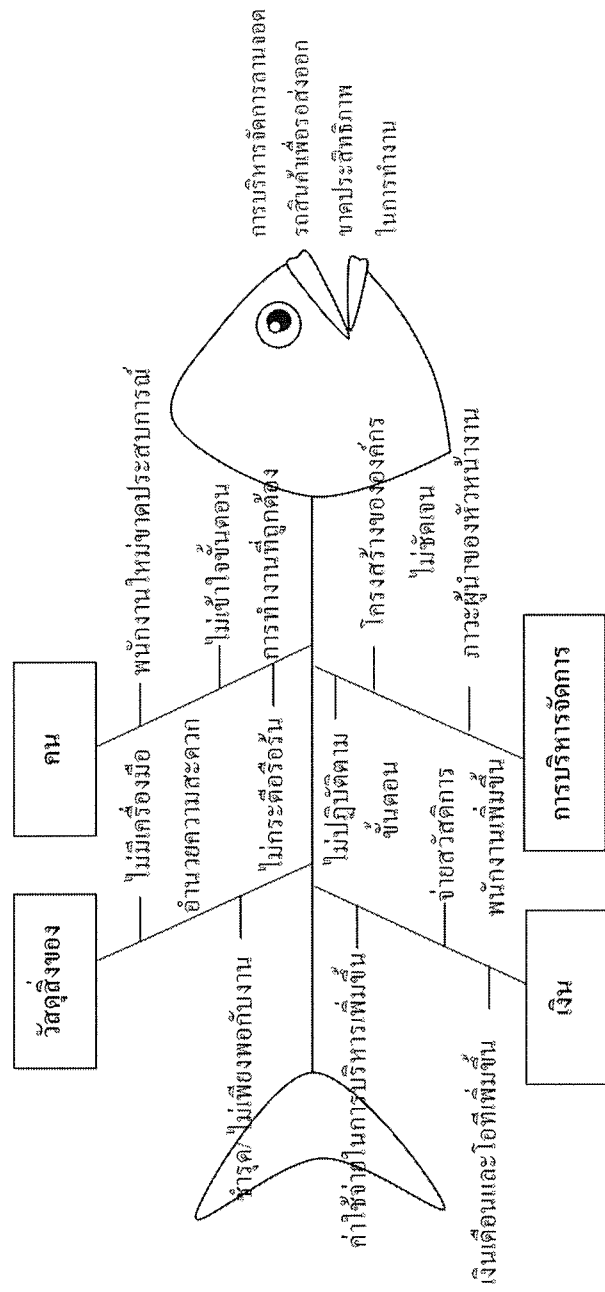
- ปิดสวิทช์ทุกอย่างเช่น แอร์ วิทยุ, ไฟ และอื่น ๆ
- ดับเครื่องและนำกุญแจเก็บในที่วางแก้วปิดฝาที่วางแก้วทุกครั้งสำหรับรุ่นที่มีฝาปิด
- จัดพลาสติกคลุมพวงมาลัย เบาะนั่ง ให้เรียบร้อย

11. เก็บใบงาน ส่ง Leader เก็บรวบรวมใบงานส่ง เจ้าหน้าที่ธุรการข้อมูล/ Inventory Control สแกนบาร์โค้ดเพื่อ ยืนยันสถานะ Complete Job และส่งข้อมูลสู่ระบบ AYMS สามารถสรุปตาม Flow Chart ดังนี้



ภาพที่ 4-43 Flow Chart ขั้นตอนการออกจากลาน

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าแผนกและรองหัวหน้าแผนกในส่วนของการบริหารจัดการสถานจอร์แดนบริษัทนิสสัน (ประเทศไทย) จำกัด เกี่ยวกับการบริหารจัดการสถานจอร์แดนของบริษัท เอบีซีดี จำกัด ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารคน (Man) ด้านการบริหารเงิน (Money) ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ (Material) และ ด้านการบริหารจัดการ (Management) สามารถสรุปปัญหาทั้ง 4 ด้านตามผังกิ่งปลาได้ดังนี้



ภาพที่ 4-44 แผนผังกิ่งปลาแสดงที่มาของปัญหาการบริหารจัดการสถานจอร์แดนสินค้าเพื่อส่งออกขาดประสิทธิภาพ

สาเหตุหลักที่ทำให้การบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกขาดประสิทธิภาพ นั้นมาจากการทำงานมาจากโครงสร้างในการบริหารและพนักงานเป็นหลัก ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่มาจาก

- 1) โครงสร้างในการบริหารไม่ชัดเจน
- 2) หัวหน้างานขาดภาวะผู้นำ
- 3) พนักงานไม่เข้าใจขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง
- 4) พนักงานไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน
- 5) พนักงานขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
- 6) พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
- 7) ไม่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงาน
- 8) อุปกรณ์ในการทำงานชำรุดเสียหายไม่เพียงพอต่อจำนวนพนักงาน
- 9) ค่าใช้จ่ายในการบริหารเพิ่มขึ้น
- 10) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเงินเดือนและ โบนัสที่เพิ่มขึ้น
- 11) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 4-4 ปัญหา สาเหตุหลัก และแนวทางการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออก

ปัญหา	สาเหตุ	แนวทางแก้ไขปัญหา
1) โครงสร้างในการบริหารไม่ชัดเจน ได้แก่ ขาดการวางแผนธุรกิจ ไม่กำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร	1) ขาดการวางแผนธุรกิจ 2) ไม่มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานในอนาคต	1) จัดการวางแผนธุรกิจ 2) ฝ่ายบริหารขององค์กรควรวางแผนเป้าหมายในอนาคต กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรอย่างชัดเจน
2) หัวหน้างานขาดภาวะผู้นำ ได้แก่ ไม่มีการบังคับบัญชางานเป็นลำดับชั้น, ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น,และไม่ลงมือปฏิบัติงานเป็นตัวอย่างให้ผู้ใต้บังคับชาได้ทำตาม	1) หัวหน้างานขาดความรับผิดชอบ ไม่ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจากความเป็นจริง 2) หัวหน้างานไม่ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน	1) สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่หัวหน้างาน เช่น การเลื่อนขั้น ตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน การจ่ายเงินพิเศษ 2) มีการเข้าฝึกอบรมเพื่อกระตุ้นความเป็นภาวะผู้นำและฝึกปฏิบัติการบังคับบัญชางานเป็นลำดับชั้น

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ปัญหา	สาเหตุ	แนวทางแก้ไขปัญหา
3) พนักงานไม่เข้าใจขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องเช่น ขับรถเร็วเกินกว่าที่กำหนด	1) การฝึกอบรมและพัฒนาไม่สอดคล้องกับขั้นตอนการทำงานในปัจจุบัน 2) วิทยากรในการไม่มีความรู้เพียงพอ	1) จัดการฝึกอบรมและพัฒนาให้สอดคล้องกับการทำงานของพนักงาน 2) จัดวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถในการฝึกอบรมพนักงาน
4) พนักงานไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนใดแก่ การลัดขั้นตอนการทำงาน ในกรณีก่อนขึ้นขับรถสินค้า พนักงานต้องเดินตรวจรถสินค้ารอบ เพื่อตรวจสอบความพร้อม	1) พนักงานขาดการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 2) พนักงานขาดข้อมูลข่าวสารด้านการทำงาน	1) มีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง 2) ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารด้านการพนักงานเป็นจำ โดยการแจกเป็นเอกสาร แผ่นพับหรือติดประกาศ
5) พนักงานขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานได้แก่ พนักงานบางคนเพิ่งมีใบขับขี่และไม่เคยทำงานด้านนี้มา	1) ระบบการคัดสรรพนักงานขาดประสิทธิภาพ 2) ไม่มีทดสอบหรือประเมินพนักงานก่อนรับเข้าทำงาน	1) การคัดสรรควรพิจารณาจากความสามารถของแต่ละบุคคล 2) มีการทดสอบหรือประเมินความสามารถพนักงานก่อนเข้าปฏิบัติงาน
6) พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน	1) ขาดการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) ผู้บังคับบัญชาขาดความรับผิดชอบไม่ควบคุมดูแลพนักงาน	1) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกเดือน 2) ผู้บังคับบัญชาต้องคอยสอดส่องดูแลพนักงานแต่ละอย่างใกล้ชิด
7) ไม่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงาน	1) ไม่มีการทำบัญชีอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน 2) ไม่มีการจัดสรรงบประมาณซื้ออุปกรณ์และเครื่องในการทำงานในแต่ละปี	1) จัดทำบัญชีอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน เพื่อจัดสรรให้เพียงพอต่อจำนวนพนักงาน 2) จัดสรรงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานเป็นประจำทุกปี

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ปัญหา	สาเหตุ	แนวทางแก้ไขปัญหา
8) อุปกรณ์ในการทำงานชำรุดเสียหายไม่เพียงพอต่อจำนวนพนักงาน	1) ไม่มีสำรวจอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน 2) ไม่มีการซ่อมแซมอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานที่ชำรุดเสียหาย	1) มีการสำรวจอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานเป็นประจำทุกเดือน 2) มีการนำอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานที่ชำรุดไปซ่อมเพื่อให้สามารถใช้งานได้
9) ค่าใช้จ่ายในการบริหารเพิ่มขึ้น	1) จำนวนพนักงานเพิ่มมากขึ้น 2) ค่าใช้จ่ายในการบริหารเพิ่มมากขึ้น	1) ลดจำนวนพนักงานลงและให้พนักงานทำโอทีเพิ่มขึ้น 2) จัดสถิติเรื่องค่าใช้จ่ายในการบริหารแต่ละเดือน เพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายด้านที่สูงขึ้น
10) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเงินเดือนและโอทีเพิ่มขึ้น	1) การขาดระเบียบปฏิบัติในการบริหารเงินเดือนและโอทีที่ชัดเจน 2) องค์กรไม่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายในการบริหารเงินเดือนได้ 3) การขาดสถิติและข้อมูลด้านเงินเดือนและโอที 4) ไม่มีการปรับปรุงนโยบายด้านการบริหารเงินเดือนและการสื่อสาร	1) จัดระเบียบปฏิบัติในการขึ้นเงินเดือนและจ่ายโอทีให้พนักงาน 2) มีการควบคุมค่าใช้จ่ายในการบริหารเงินเดือน โดยการให้พนักงานที่มีประสิทธิภาพลดจำนวนลงและให้ทำโอทีเพิ่ม 3) จัดทำสถิติและข้อมูลด้านเงินเดือนและโอทีเพื่อเปรียบเทียบกันในแต่ละเดือน 4) กำหนดนโยบายในการปรับปรุงด้านการบริหารเงินเดือนและการสื่อสาร
11) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานเพิ่มขึ้น	1) การมีพนักงานจำนวนเพิ่มขึ้น ต้องให้มีค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น	1) รับพนักงานที่เป็นฟรีแลนซ์ภายนอกเพื่อลดการจ่ายสวัสดิการพนักงานประจำ

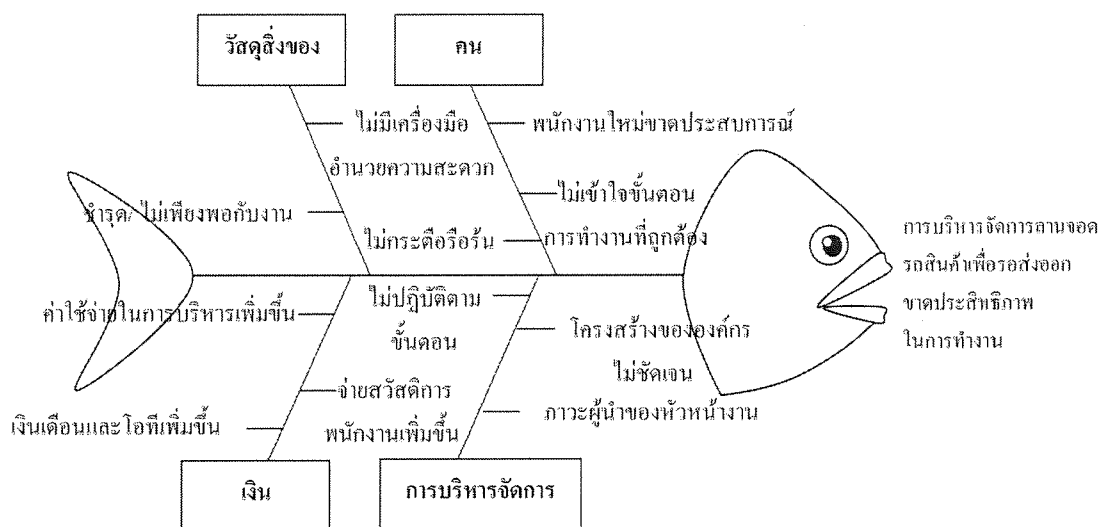
บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด และเพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการบริการจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้คือ หัวหน้าแผนกและรองหัวหน้าแผนกในส่วนของการบริหารจัดการลานจอดรถบริษัทนิส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัดและปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยนำข้อมูลการสัมภาษณ์ทั้งหมดของการบริหารจัดการลานจอดรถ จำแนกออกเป็นขั้นตอน นำเสนอในเชิงพรรณนา (Descriptive) ประกอบความเรียง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

สรุปผล

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าแผนกและรองหัวหน้าแผนกในส่วนของการบริหารจัดการลานจอดรถบริษัทนิส (ประเทศไทย) จำกัด เกี่ยวกับการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารคน (Man) ด้านการบริหารเงิน (Money) ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ (Material) และ ด้านการบริหารจัดการ (Management) สามารถสรุปปัญหาทั้ง 4 ด้านตามผังก้างปลาได้ดังนี้



ภาพที่ 5-1 แผนผังก้างปลา

จากการวิเคราะห์ปัญหาจากผังก้างปลาพบปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

- 1) โครงสร้างในการบริหารไม่ชัดเจน
- 2) หัวหน้างานขาดภาวะผู้นำ
- 3) พนักงานไม่เข้าใจขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง
- 4) พนักงานไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน
- 5) พนักงานขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
- 6) พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
- 7) ไม่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงาน
- 8) อุปกรณ์ในการทำงานชำรุดเสียหายไม่เพียงพอต่อจำนวนพนักงาน
- 9) ค่าใช้จ่ายในการบริหารเพิ่มขึ้น
- 10) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเงินเดือนและโอทีเพิ่มขึ้น
- 11) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานเพิ่มขึ้น

และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังนี้

- 1) จัดการวางแผนธุรกิจ
- 2) ฝ่ายบริหารขององค์กรควรวางแผนเป้าหมายในอนาคต กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรอย่างชัดเจน

3) สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่หัวหน้างาน เช่น การเลื่อนขั้นตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน การจ่ายเงินพิเศษ

4) มีการเข้าฝึกอบรมเพื่อกระตุ้นความเป็นภาวะผู้นำและฝึกปฏิบัติการบังคับบัญชางานเป็นลำดับขั้น

5) จัดการฝึกอบรมและพัฒนาให้สอดคล้องกับการทำงานของพนักงาน

6) จัดวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถในการฝึกอบรมพนักงาน

7) มีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

8) ควรให้มีการให้ข้อมูลข่าวสารด้านการพนักงานเป็นจำ โดยการแจกเป็นเอกสาร แผ่นพับ หรือคิดประกาศ

9) การคัดสรรควรพิจารณาจากความสามารถของแต่ละบุคคล

10) มีการทดสอบหรือประเมินความสามารถพนักงานก่อนเข้าปฏิบัติงาน

11) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกเดือน

12) ผู้บังคับบัญชาต้องคอยสอดส่องดูแลพนักงานแต่ละอย่างใกล้ชิด

13) จัดทำบัญชีอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน เพื่อจัดสรรให้เพียงพอต่อจำนวนพนักงาน

14) จัดสรรงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานเป็นประจำทุกปี

14) มีการสำรวจอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานเป็นประจำทุกเดือน

15) มีการนำอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานที่ชำรุดไปซ่อมเพื่อให้สามารถใช้งานได้

16) ลดจำนวนพนักงานลงและให้พนักงานทำโอทีเพิ่มขึ้น

17) จัดสถิติเรื่องค่าใช้จ่ายในการบริหารแต่ละเดือน เพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายด้านที่สูงขึ้น

18) จัดระเบียบปฏิบัติในการขึ้นเงินเดือนและจ่ายโอทีให้พนักงาน

19) มีการควบคุมค่าใช้จ่ายในการบริหารเงินเดือน โดยการให้พนักงานที่มีประสิทธิภาพลดจำนวนลงและให้ทำโอทีเพิ่ม

20) จัดทำสถิติและข้อมูลด้านเงินเดือนและโอทีเพื่อเปรียบเทียบกันในแต่ละเดือน

21) กำหนดนโยบายในการปรับปรุงด้านการบริหารเงินเดือนและการสื่อสาร

22) รับพนักงานที่เป็นฟรีแลนซ์ภายนอกเพื่อลดการจ่ายสวัสดิการพนักงานประจำ

อภิปรายผล

การศึกษาการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลดังนี้

จากการศึกษาพบว่าปัญหาการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด ได้แก่ โครงสร้างในการบริหารไม่ชัดเจน รวมทั้งหัวหน้างานขาดภาวะผู้นำ พนักงาน

ไม่เข้าใจขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง พนักงานไม่ปฏิบัติตามตามขั้นตอน พนักงานขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน อีกทั้งไม่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงาน อุปกรณ์ในการทำงานชำรุดเสียหายไม่เพียงพอต่อจำนวนพนักงาน ค่าใช้จ่ายในการบริหารเพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเงินเดือนและโอทีเพิ่มขึ้น และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานเพิ่มขึ้น ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเกิดสาเหตุสำคัญหลายประการ ที่ก่อให้เกิดการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด ขาดประสิทธิภาพ โดยสาเหตุส่วนใหญ่มาจากการขาดการวางแผนธุรกิจ การไม่กำหนดเป้าหมายในการทำงานในอนาคต หัวหน้างานขาดความรับผิดชอบไม่ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจากความเป็นจริง รวมทั้งการฝึกอบรมและพัฒนาไม่สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน พนักงานขาดการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ขาดการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงาน ระบบการคัดสรรพนักงาน ขาดประสิทธิภาพ ขาดการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่มีการทำบัญชีอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ไม่มีการจัดสรรงบประมาณซื้ออุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานแต่ละปี รวมทั้งไม่มีการสำรวจอุปกรณ์และเครื่องมือการทำงาน ไม่มีการซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย อีกทั้งจำนวนพนักงานเพิ่มมากขึ้น มีการใช้จ่ายในการบริหารเพิ่มขึ้น องค์กรไม่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายในการบริหารได้ ไม่มีการปรับปรุงนโยบายด้านการบริหารเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับ พละพล อ่องล่อ (2551) ได้ศึกษายุทธศาสตร์การดำเนินงานและผลการดำเนินงานของฝ่ายวิศวกรรมการผลิต บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า แผนยุทธศาสตร์เชิงรุกที่ฝ่ายวิศวกรรมการผลิต นำมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งทำให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาก เป็นไปตามเป้าหมายที่ฝ่ายได้วางไว้ อีกทั้งโครงสร้างของฝ่ายยังมีความเหมาะสมกับแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของฝ่ายด้วย ทำให้ผลการดำเนินงาน ประสบความสำเร็จ อีกทั้งมีการจัดโครงสร้างขององค์กรให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ เป็นไปอย่างเหมาะสม และตอบสนองต่อแผนยุทธศาสตร์หลักของบริษัท ได้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

และจากการศึกษาพบว่ามีแนวทางในการแก้ไขปัญหาปัญหาการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัทเอบีซีดี จำกัด โดยการจัดการวางแผนธุรกิจฝ่ายบริหารขององค์กร ควรวางแผนเป้าหมายในอนาคต กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรอย่างชัดเจน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่หัวหน้างาน เช่น การเลื่อนขั้นตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน การจ่ายเงินพิเศษ มีการเข้าฝึกอบรมเพื่อกระตุ้นความเป็นภาวะผู้นำและฝึกปฏิบัติการบังคับบัญชางานเป็นลำดับขั้น จัดการฝึกอบรมและพัฒนาให้สอดคล้องกับการทำงานของพนักงาน จัดวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ

ในการฝึกอบรมพนักงาน ควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารด้านการพนักงานเป็นจำ โดยการแจกเป็นเอกสาร แผ่นพับหรือการตีพิมพ์ตามบอร์ดขององค์กร การคัดสรรควรพิจารณาจากความสามารถของแต่ละบุคคล มีการทดสอบหรือประเมินความสามารถพนักงานก่อนเข้าปฏิบัติงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกเดือน ผู้บังคับบัญชาต้องคอยสอดส่องดูแลพนักงานแต่ละอย่างใกล้ชิด จัดทำบัญชีอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน เพื่อจัดสรรให้เพียงพอต่อจำนวนพนักงาน จัดสรรงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานเป็นประจำทุกปี มีการสำรวจอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานเป็นประจำทุกเดือน มีการนำอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานที่ชำรุดไปซ่อมเพื่อให้สามารถใช้งานได้ ลดจำนวนพนักงานลงและให้พนักงานทำโอทีเพิ่มขึ้น จัดสถิติเรื่องค่าใช้จ่ายในการบริหารแต่ละเดือน เพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายด้านที่สูงขึ้น ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับมนตรี ปริมาโนช (2551) ได้ทำการศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดจำหน่ายของสถานีบริการน้ำมันห้างหุ้นส่วนจำกัดชำนาญปีโตรเลียม ตำบลหนองพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ยอดจำหน่ายน้ำมันลดลง สถานีบริการลำสมัย พนักงานบริการล่าช้าไม่ได้มาตรฐาน การส่งเสริมการตลาดไม่ถึงจุดใจให้ลูกค้า ควรปรับปรุงคุณภาพการของบริการ ปรับปรุงสภาพสถานีบริการน้ำมันให้สวยงาม ทันสมัยอยู่เสมอ ส่งพนักงานเข้าอบรมวิธีการเติมน้ำมัน ตลอดจนมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ และควรจัดให้มีการส่งเสริมการตลาดในช่วงเทศกาลต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ อันจะส่งผลให้มียอดขายเพิ่มขึ้นและเฟรคเตอร์ริคสัน (พรสุณี หงส์ลอย, 2550) ได้ทำการศึกษาประสิทธิผลขององค์กร พบว่า บรรยากาศแบบมุ่งงาน (Employee centered climate) ซึ่งมีการติดต่อสื่อสารแบบเปิด มีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน และมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ มักนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีผลเพิ่มขึ้นของบุคลากร ดังนั้น การสร้างบรรยากาศให้มีปฏิสัมพันธ์กัน เน้นความสำคัญของการบรรลุเป้าหมายและในขณะเดียวกันก็สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีส่วนร่วมในกิจกรรมจะนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากศึกษาครั้งนี้

1. ด้านการบริหารคน (Man) จากการศึกษาพบว่า พนักงานไม่เข้าไม่ขึ้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง และพนักงานไม่ปฏิบัติงานตามขั้นตอน พนักงานขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ดังนั้นฝ่ายบริหารควร จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน ส่งพนักงาน ไปอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน มีการคัดสรรพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานในด้านนี้มาปฏิบัติงาน

2. ด้านการบริการวัสดุสิ่งของ (Material) จากการศึกษาพบว่า ไม่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงาน อุปกรณ์ในการทำงานชำรุดเสียหายไม่เพียงพอต่อจำนวนพนักงาน ดังนั้น ฝ่ายบริหารควรมีการจัดทำบัญชีอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานเพื่อตรวจสอบอุปกรณ์และเครื่องมือที่ชำรุดเสียหายและทำการซ่อมแซมและจัดซื้อเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนพนักงานมากยิ่งขึ้น

3. ด้านการบริหารเงิน (Money) จากการศึกษาพบว่า ค่าใช้จ่ายในการบริหาร เช่น เงินเดือน สวัสดิการเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นฝ่ายบริหารควรจัดมีการลดจำนวนพนักงานและให้พนักงานทำโอทีเพิ่มขึ้น จัดทำสถิติเรื่องค่าใช้จ่ายในการบริหารแต่ละเดือนเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายในด้านที่สูงขึ้น รับพนักงานฟรีแลนค์ภายนอกเพื่อลดการจ่ายสวัสดิการพนักงานประจำ เป็นต้น

4. ด้านการบริหารจัดการ (Management) จากการศึกษาพบว่า โครงสร้างในการบริหารไม่ชัดเจน หัวหน้างานขาดภาวะผู้นำ ดังนั้นฝ่ายบริหารควร จัดจัดการวางแผนธุรกิจ กำหนดเป้าหมายองค์กรในอนาคต กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรให้ชัดเจน รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่หัวหน้างาน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน เช่น การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือน การมอบสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับบริหารจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของบริษัท เอบีซีดี จำกัด เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการบริหาร และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงองค์กรรวมขององค์กร ส่งผลต่อการบริหารจัดการลานจอดรถให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- จารุพงศ์ พลเดช. (2546). *การบริหารงาน:การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่*. นนทบุรี: สำนักงาน ก.พ. จังหวัดนนทบุรี.
- ไทรรัตน์ จงจิตร. (2546). *การบริหาร-นักบริหาร*. กรุงเทพฯ: บางกอกเพรส.
- ทัศนีย์ ธรรมสิทธิ์. (2545). การปฏิรูปราชการสู่การบริหารภาครัฐแนวใหม่. *ดำรงราชานุภาพ*, 2(5) หน้า 14-17.
- ทองทิพา วิริยะพันธุ์. (2546). *มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร*. กรุงเทพฯ: อินฟอร์มีเดีย บุ๊คส์.
- นวินดา ตระกูลวงศ์งาม. (2551). *ทางการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งคอนกรีตผสมเสร็จ กรณีศึกษา บริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา*. งานนิพนธ์ สาขาวิชาการจัดการขนส่งและโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เนตรพัฒนา ยาวีราข .(2546). *การจัดการสมัยใหม่: Modern Management* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กเพรส.
- ปรีชา คัมภีร์ปกรณ. (2547). *ประมวลการสอนชุดวิชาการบริหารทรัพยากรทางการศึกษา หน่วยที่ 1* (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พละพล อ่องละออ. (2545). *ยุทธศาสตร์การดำเนินงานและผลการดำเนินงานของฝ่ายวิศวกรรม การผลิตบริษัท โต โยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาวิดา ชาราศรีสุทธิ. (2542). *หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วชิราภรณ์ เก้าธรรมสาร. (2541). *แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรใน จังหวัดภาคใต้*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2546). *การบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- สายฝน ภาณุมาศ. (2550). *ตัวชี้วัดผลงานหลักกับการวางแผนกลยุทธ์ ของระบบงบประมาณแบบ มุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เสกสิฐ เล่ากิจเจริญ. (2550). *การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการ เรียนการสอนในโรงเรียนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลราชบุรี เขตเหนือ*. สารนิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมคิด บางโม. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิทย์พัฒน์.

สมศักดิ์ คังเที่ยง. (2542). *หลักการบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Barnard, C. I. (1966). *Organization and Management*. Cambridge, Mass: Harvard University Press.

Bortol, K. M., & Martin, D. C. (1991). *Management*. New York: McGraw-Hill, Inc.

Bovee, C. L., & others. (1993). *Management*. New York: McGraw – Hill.

Dubrin, A. J., & Ireland, R. D. (1993). *Management Organization* (2nd ed.). Ohio: Cincinnati.

Ernest, D. (1968). *Management: Theory and Practice*. New York: McGraw-Hill Book Company,

Fesler, J. F., & Kettl. (1991). *The Politics of The Administrative Process*. New Jersey: Chatham House Publishers.

Glueck, W. F. (1980). *Management. The Dryden Press*. Hinsdales, U.S.A.: Prentice-Hall: International, Inc.

Griffin, R. W. (1999). *Management* (5th ed.). Boston: Houghton Mifflin.

Harold, K., & Donnell, O. C. (1972). *Principles of Management: An Analysis of Managerial Function* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.

Henri, F. (1949). *General and Industrial Management*. London: Sir Isaac Pitman & Sons.

Holt, D. B. (1997). Poststructuralist lifestyle analysis: conceptualizing the social patterning of consumption in post modernity. *Journal of Consumer Research*, 23 (March), 326-350.

Litchfield, E. H. (1956). Notes on General Theory of Administration. *Administrative Science Quarterly*, 1(1).

Lunenburg. F. C., & Ornstein, A. C. (1996). *Educational administration: concept and practices* (2nd ed.). Belmont, CA: Wadsworth.

Peter, F. (1954). *The Practice of Management*. New York: Harper Row, Publisher.

The Grolier International Dictionary. (1992). *Danbury*. CT: Grolier.

ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์

การบริหารจัดการลานจอดรถของบริษัทงานลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออก ของบริษัท เอปี้ซีดี จำกัด

การศึกษานี้เพื่อศึกษาขั้นตอนการบริหารจัดการลานจอดรถของบริษัท เอปี้ซีดี จำกัด โดยประเด็นการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอปี้ซีดี จำกัด

ส่วนที่ 2 ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอปี้ซีดี จำกัด

โปรดเสนอแนะความคิดเห็นในทุกประเด็นในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ เพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการนำไปเป็นแนวทางบริหารคุณภาพทั่วทางองค์กร ซึ่งข้อมูลในการตอบแบบสัมภาษณ์จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาในภาพรวม ซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อสถานภาพและการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด

ขอแสดงความนับถือ

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด

1. องค์กรของท่านมีการบริหารคน (Man) เกี่ยวกับการวางแผนการฝึกอบรมในด้านต่างๆ เช่น การปฐมนิเทศ ขั้นตอนการทำงาน วิธีการทำงาน วิธีการปฏิบัติงาน หน้าที่งาน ระบบคุณภาพ ISO ระบบความปลอดภัย การตรวจสอบคุณภาพ IQA ระบบการจัดทำเอกสารและการเก็บรักษา Document Control การใช้อุปกรณ์ ความรู้เกี่ยวกับ YORD OPERATION เส้นทางขนย้ายรถ/พื้นที่แต่ละประเทศ กฎระเบียบ/ กฎการทำงาน/ กฎและความปลอดภัยในการทำงาน กฎข้อบังคับก่อนเริ่มปฏิบัติงาน การป้องกันและระงับอุบัติเหตุเบื้องต้น เส้นทางจราจรในแหลมฉบัง และหลักการปรับปรุงและพัฒนาโดยระบบ KAIZEN เทคนิคการวิเคราะห์ DEFECT เกี่ยวกับรถลูกค้า การตรวจสอบและการจัดเตรียมรถ TAXI ให้พร้อมใช้งาน การขับรถยนต์อย่างถูกวิธีและปลอดภัย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. องค์กรของท่านมีการบริหารเงิน (Money) โดยการจ่ายเงินเดือน โบนัส และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในแต่ละเดือนมากน้อยเพียงใดอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอะไรบ้าง และขั้นตอนจัดเก็บวัสดุสิ่งของ (Material) และมีเครื่องจักร วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. องค์กรของท่านมีการบริหารจัดการ (Management) อย่างไรบ้าง มีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไรบ้างที่ขั้นตอน แต่ละขั้นตอนมีการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการลานจอดรถสินค้าเพื่อ
ส่งออกของบริษัท เอบีซีดี จำกัด

1. ด้านการบริหารคน (Man)

.....
.....
.....
.....

2. ด้านการบริหารเงิน (Money)

.....
.....
.....
.....

3. ด้านการบริการวัสดุสิ่งของ (Material)

.....
.....
.....
.....

4. ด้านการบริหารจัดการ (Management)

.....
.....
.....
.....