



ผู้จัดทำ : นางสาวทิวาภรณ์ ฤทธิรัตน์

รหัสนิสิต 651011217

หลักสูตร ศศ.บ.การจัดการทรัพยากรมนุษย์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.นวิทย์ เอ็มเอก

พี่เลี้ยงสถานประกอบการ นายศักดิ์สิทธิ์ หมวกสีปาน

สถานประกอบการ:บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

ระยะเวลาปฏิบัติงาน 3 พ.ย. 68 - 20 ก.พ. 69

ที่มาและความสำคัญของโครงการ

ด้วยจำนวนพนักงานในบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีหลากหลายทั้งในส่วนสำนักงานและสายการผลิต การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้บริษัททราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวคิดสร้างสรรค์จากพนักงาน ซึ่งระบบกล่องรับความคิดเห็นแบบเดิม อาจมีข้อจำกัดในเรื่องความสะดวก การเข้าถึง ความปลอดภัยของข้อมูลและความรวดเร็วในการนำข้อมูลมาประมวลผลเพื่อการแก้ไขปัญหา ผู้จัดทำจึงมีแนวคิดพัฒนา ระบบกล่องรับความคิดเห็นพนักงานรูปแบบออนไลน์ (Employee suggestion box online) ขึ้นมา เพื่อเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารโดยเน้นความสะดวก การเข้าถึงข้อมูล ความรวดเร็ว และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลโดยการไม่ระบุตัวตน ระบบนี้จะช่วยให้พนักงานทุกคนสามารถส่งปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวคิดสร้างสรรค์จากพนักงาน เข้าสู่ระบบได้อย่างง่ายผ่านเครือข่ายออนไลน์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นได้ง่ายและสะดวกผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะแบบไม่ระบุตัวตน ทำให้พนักงานรู้สึกมั่นใจที่จะพูดความจริง
2. เพื่อรับรู้ปัญหาหรือไอเดียใหม่ๆ กันที่ ทำให้ผู้บริหารสามารถแก้ไขปัญหาหรือนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติได้รวดเร็วขึ้น
3. เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าเสียงของเขามีค่าและได้รับการรับฟัง จะส่งผลให้มีความตั้งใจในการทำงานดีขึ้น และร่วมกันปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้ดีขึ้น
4. เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้ ช่วยให้ฝ่ายบริหารเห็นแนวโน้ม ปัญหาที่ซ่อนอยู่ หรือข้อเสนอแนะที่คุ้มค่าในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
5. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดต้นทุน ได้ไอเดียใหม่ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น หรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

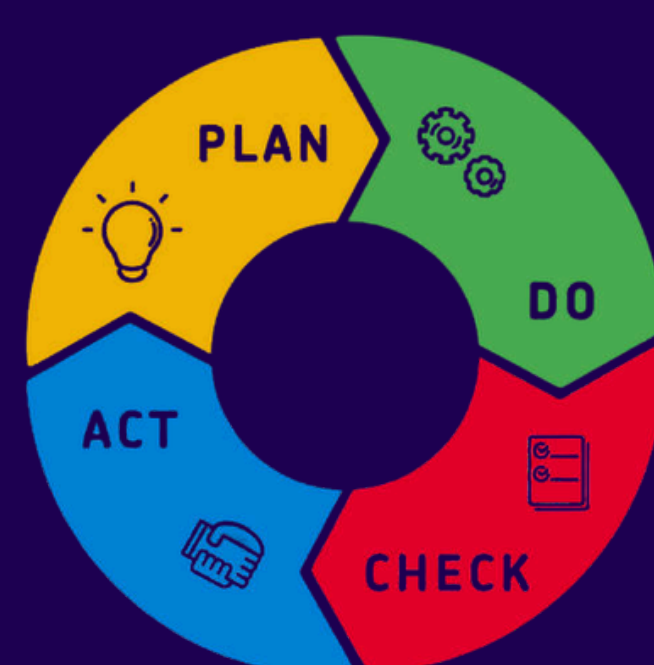
วิธีการดำเนินงาน

P : Plan การวางแผนการทำงาน

- กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและขอบเขตการทำงานของระบบให้สอดคล้องกับระยะเวลา
- วิเคราะห์ปัญหาของการสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องปัญหา ข้อเสนอแนะและการเสนอแนวคิดสร้างสรรค์จากพนักงานเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อออกแบบโครงสร้างข้อมูล(Information Architecture)
- ออกแบบระบบและเลือก Platform ที่เหมาะสม เช่น Google Forms , Microsoft Forms และ กำหนดหมวดหมู่ของข้อเสนอแนะให้ครอบคลุม

C : Check การตรวจสอบ

- การทดสอบระบบ (User Acceptance Test – UAT) ตรวจสอบว่าระบบทำงานถูกต้องตามเงื่อนไขที่กำหนดหรือไม่
- ทดสอบประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยและมีการประเมินผลความพึงพอใจ (Satisfaction Evaluation)
- วิเคราะห์ข้อมูลสรุปผล (Data Analysis) การนำสถิติการใช้งานและ Feedback มาวิเคราะห์เพื่อระบุจุดแข็งและจุดที่ยังเป็นปัญหา



D : DO การปฏิบัติตามแผน

- ตั้งวัตถุประสงค์และนำหมวดหมู่ของข้อเสนอแนะมาใส่ในแบบฟอร์ม google form
- ดำเนินการจัดการฐานข้อมูลตามที่ออกแบบไว้ โดยเน้นการปกปิดตัวตนและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
- สร้างคิวอาร์โค้ดของแบบฟอร์มออนไลน์เพื่อให้ง่ายต่อการแกลนแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะของพนักงาน

A : Action การปรับปรุงแก้ไข

เป็นขั้นตอนการนำผลการตรวจสอบมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยปรับรูปแบบเนื้อหา หมวดหมู่ และการเก็บรวบรวมข้อเสนอแนะ รวมถึงนำข้อเสนอแนะจากองค์กรมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบแบบฟอร์มในอนาคต เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานภายในบริษัท



ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานพบว่าระบบสามารถรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และแนวคิดในการพัฒนาองค์กรจากพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านช่องทางออนไลน์ที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย ข้อมูลข้อเสนอแนะถูกจัดเก็บในรูปแบบฐานข้อมูล ทำให้สามารถสืบค้น จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ ลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดจากการจัดการข้อมูลแบบเอกสาร และพนักงานมีความกล้าแสดงความคิดเห็นมากขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่ระบบรองรับการส่งแบบไม่เปิดเผยตัวตน ส่งผลให้ได้รับข้อเสนอแนะที่หลากหลายและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร