



รายงานการไคเซ็น

(Kaizen Report)

เฉพาะ

เจ้าหน้าที่

No.

Date

□□□□ - □□

หัวข้อการไคเซ็น

CSS Dashboard

Kaizen Topic

เลิกใช้ระบบ Manual ลดระยะเวลาการทำงาน และเปลี่ยนเป็นระบบ Online-Real time

เจ้าของผลงาน/ ชื่อ
กลุ่ม

1. น.ส. ชนชชา นิยมเยี่ยม
2. น.ส. เกศรินทร์ บุญอาจ
3. นาย วันเฉลิม สุขสถาน
4. น.ส. เจนจิรา ดวงแก้ว

หน่วยงาน/
ส่วนงาน

E-CS-BD

ประเภท
ผลงาน



บุคคล



กลุ่ม

มูลเหตุจูงใจในการ
ปรับปรุง

เนื่องจากในอดีต การประเมินความพึงพอใจลูกค้าในแต่ละโครงการนั้น ไม่สามารถแยกประเภทของ Service ได้และต้องใช้ระบบ Manual ในการส่งและการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งส่งผลให้เกิดความผิดพลาดได้ง่ายและเสียเวลาในการทำงานค่อนข้างมาก และไม่มีระบบแจ้งเตือนเมื่อรายการที่ส่งไปนั้นเกิดซ้ำหรือตกหล่น จึงเป็นที่มาของการทำ CSS Dashboard โดยการทำงานผ่านระบบ Web-Application เชื่อมต่อกับ Server เพื่อเก็บและใช้ข้อมูลร่วมกันงานโครงการทั้งหมด (Big-data) แล้วนำมาประมวลผลทันที โดยไม่ต้องผ่านบุคคล

วิธีที่เคยใช้อยู่-ปัญหาที่เกิดขึ้น (ก่อนทำไคเซ็น)

ภาพประกอบ (รูปถ่าย หรือรูปสเก็ต)/ หลักฐานการทำ / flowchart

1. ขั้นตอนต่าง ๆ ต้องพึ่ง Admin มากเกินไป อาจส่งผลเรื่องความถูกต้องของข้อมูล
2. ระบบเดิมไม่มีการแจ้งเตือนเมื่อรายการดังกล่าวซ้ำ
- 3.

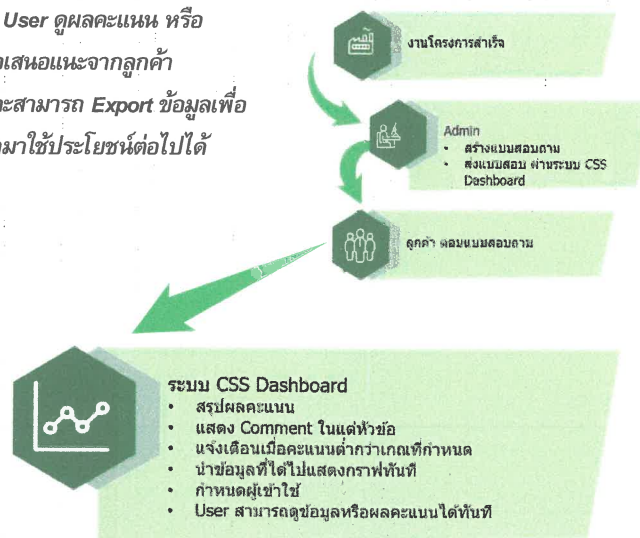


เปลี่ยนไปอย่างไร (หลังทำไคเซ็น)

ภาพประกอบ (รูปถ่าย หรือรูปสเก็ต)/ หลักฐานการทำ / flowchart

การทำงานจะถูกแบ่งออกมาเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. Admin จะเป็นผู้ควบคุมแบบสอบถาม ข้อมูลลูกค้า และแก้ไขหรือ Update ข้อมูลต่าง กำหนดสิทธิในการแจ้งเตือนของโครงการนั้น ๆ
2. Customer ตอบแบบสอบถาม โดยใช้รหัสเดียวกับการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์
3. User ดูผลคะแนน หรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า และสามารถ Export ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ต่อไปได้



หลักการไคเซ็นที่ใช้



ยกเลิกขั้นตอนการทำงาน



ลดขั้นตอนการทำงานลง



เปลี่ยนขั้นตอน/วิธีการ ทำงานใหม่

ประเภท

☐ การลดต้นทุน (Cost Reduction)

☐ การลดความสูญเสีย (Loss Reduction)

☐ อื่นๆ

การปรับปรุง

☒ การลดเวลาการทำงาน (Loss time Reduction)

☒ การสูญเสียโอกาส(Opportunity Loss)

☐ การสร้างประโยชน์(Gain)

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุง

(กรณี ☒ การลดต้นทุน การลดความสูญเสีย การลดเวลาการทำงาน การสร้างประโยชน์ให้แสดงวิธีการคำนวณออกมาเป็นตัวเลข)

เดิม 1 โครงการ ใช้เวลาสร้างแบบสอบถาม 30 นาที (รวมลูกค้าตอบกลับภายใน 1 สัปดาห์ ปัจจุบันไม่จำเป็นต้องทำแบบสอบถาม แต่จะส่งผลเรื่องการสูญเสียโอกาสในการเตรียมเก็บค่า Incentive จากลูกค้า)

บันทึกข้อมูล Excel 30 ส่งต่อเพื่อจัดทำ Presentation 2 ชั่วโมง ซึ่ง 1 โครงการ = 3 hour / ภายใน 1 เดือน เฉลี่ยโครงการที่ต้องส่งแบบสอบถาม 10 - 15 โครงการ = 30 - 45 manhour

ใหม่ 1 โครงการสร้างแบบสอบถาม 10 นาที เมื่อลูกค้าตอบกลับมา ระบบก็จะแสดงผลทันที ที่หน้าต่างการแสดงผลของ User ซึ่ง 1 โครงการ = 10 นาที / ภายใน 1 เดือน เฉลี่ยโครงการที่ต้องส่งแบบสอบถาม 10 - 15 โครงการ = 1.40 - 2.3 manhour

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

(นายเอกภพ เพียรล้ำเลิศ)

บันทึกเพิ่มเติมสำหรับคณะกรรมการ