



การจัดเรียงเอกสาร เพื่อลดเวลาการดำเนินงานชุดเอกสาร
พิธีการนำเข้าสินค้าทางอากาศ
กรณีศึกษา บริษัท อจิลิตี้ จำกัด

นายพชรพล รินทร์สกุล

โครงการสหกิจศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2557



การจัดเรียงเอกสาร เพื่อลดเวลาการดำเนินงานชุดเอกสาร
พิธีการนำเข้าสินค้าทางอากาศ
กรณีศึกษา บริษัท อจิลิตี้ จำกัด

นายพชรพล รินทร์สกุล

โครงการสหกิจศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ปีการศึกษา 2557



**ARRANGEMENT TO REDUCE THE DOCUMENTS
OF AIR IMPORT FREIGHT
CASE STUDY OF AGILITY CO., LTD.**

Mr. Pacharapon Rinsakul

**A Co-Operation Education Paper Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirement for the Degree of Bachelor of Business
Administration**

Program in Industrial Management

Thai-Nichi Institute of Technology

Academic Year 2014

หัวข้อโครงการสหกิจ	การจัดเรียงเอกสาร เพื่อลดเวลาการดำเนินงานเอกสาร พิธีการนำเข้าสินค้าทางอากาศ
โดย	กรณิศึกษา บริษัท อจิลิตี้ จำกัด
สาขาวิชา	นาย พชรพล รินทร์สกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	การจัดการอุตสาหกรรม
	อาจารย์ก้องเกียรติ วีระอาชากุล

คณะกรรมการธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้นับโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัณฑิต

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ศาสตราจารย์รังสรรค์ เลิศไณสัจย์)

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

คณะกรรมการสอบโครงการงานสหกิจ

..... กรรมการสอบ

(อาจารย์สุรเดช ภัทรวีเชียร)

..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์กองเกียรติ วีระอาชากุล)

..... ประสานสหกิจศึกษาสาขาวิชา

(อาจารย์อลงกรณ์ ประกฤตติพงษ์)

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

พชรพล รินทร์สกุล : การจัดเรียงเอกสารเพื่อลดเวลาในการดำเนินงานชุดเอกสารพิธีการนำเข้าสินค้าทางอากาศ กรณีศึกษา บริษัท อจิลิตี้ จำกัด. อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ก้องเกียรติ วีระอาชากุล, 34 หน้า

การจัดเรียงเอกสารเพื่อลดเวลาในการดำเนินงานชุดเอกสารพิธีการนำเข้าสินค้าทางอากาศ กรณีศึกษา บริษัท อจิลิตี้ โลจิสติกส์ จำกัด พบว่าการจัดชุดเอกสาร เพื่อดำเนินพิธีการนำเข้าสินค้าทางอากาศ มีความล่าช้า ส่งผลต่อความต้องการการนำเข้า – ส่งออก สินค้าของลูกค้า โดยปริมาณเอกสารเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ 70 ชุด/วัน แต่ความสามารถในการจัดชุดเอกสารของพนักงาน อยู่ที่ 60 ชุด/วัน ทำให้ทางบริษัทต้องมีการ เปิด OT ซึ่งก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายต่อทางบริษัท เพื่อต้องการจัดชุดเอกสารให้ทันกับความต้องการของลูกค้า โดยสาเหตุที่ส่งผลกับการจัดชุดเอกสารมีความล่าช้า คือ พนักงานทำการค้นหาเอกสารใช้เวลานาน ผู้ศึกษาจึงได้ทำการปรับปรุงแก้ไข ด้วยการจัดเรียงเอกสารตามเลข HAWB แบบตัวเลข 2 หลักมาทำการจัดเรียง ทำให้ขั้นตอนการค้นหาเอกสารของพนักงานนั้น มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อเวลาในการจัดชุดเอกสาร ที่ลดลงจาก 8 นาที/ชุด ลดเหลือ 5.33 นาที/ชุด

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

Pacharapon Rinsakul: Arrangement to reduce the documents of air import freight
CASE STUDY OF Agility CO., LTD.

ADVISOR: INSTRUCTOR: Mr. Kongkiat Weraarchakul 34 PP.

To manage a document of the process of imports a goods by the air. In the case Agility find that the management of documentary is quite delay and slow which is effect to the demand of import and export for the customers. The percentage of documentary per day is 70 files but the ability of worker is only at 60 files per day. In this case, It make a company to work overtime and it will spend more cost. But the main cause of this case is worker took too much time to find each document. So, we will develop in this case by manage all document following HAWB number and 2 units number to priority. After used this method, It will make the process of management a documentary more quick and more efficiency. And it will effect to the time of management to decrease from 8 minutes per file to 5.33 minutes per file.



TNI

กิตติกรรมประกาศ

การจัดเรียงเอกสารเพื่อลดเวลาการดำเนินงานชุดเอกสาร พิธีการนำสินค้าทางอากาศ กรณีศึกษา บริษัท อจิลิตี้ จำกัด เป็นโครงการประกอบสหกิจศึกษา ประจำปีศึกษา 2557 ส่งผลให้ ข้าพเจ้าได้รับรู้ และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่สามารถนำไปต่อยอดในการทำงาน ในอนาคตได้ สำหรับงานสหกิจศึกษานับนี้ สำเร็จ ลุล่วงได้ด้วยดีจากความร่วมมือ และสนับสนุนจากพี่ที่บริษัท แผนก Air Import ทุกท่านที่สละเวลาให้คำปรึกษา รวมถึงได้ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และขอขอบพระคุณ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ก้องเกียรติ วีระอาชากุล ที่ปรึกษาโครงการที่แนะนำให้คำปรึกษา ความคิดเห็น แนวทางที่เป็นประโยชน์ ในการดำเนินงาน

ขอบคุณบุคคลในครอบครัวทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุน เป็นกำลังใจในการดำเนินงาน แก่ผู้จัดทำในครั้งนี้ หากเกิดข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำอภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นายพชรพล รินทร์สกุล

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญรูป.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
สภาวะความเป็นมา แนวทางเหตุผล และปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการดำเนินงาน.....	2
ขั้นตอนการดำเนินงาน.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
ทฤษฎีเกี่ยวกับวิธีการทางศุลกากร.....	4
หลักการแนวคิด Sorting.....	5
การวิเคราะห์ ทำไม ทำไม (Why Why Analysis).....	6
แนวความคิดการควบคุมด้วยการมองเห็น.....	7
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
3 วิธีการดำเนินงาน.....	11
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	11
ขั้นตอนในการศึกษา.....	13
ศึกษาสภาพปัจจุบันของปัญหาการจัดชุดเอกสารลำช้า.....	14

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตรวจสอบสภาพปัจจุบันและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา.....	14
กำหนดมาตรการตอบโต้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดชุดเอกสาร.....	16
ผลการประเมินทางเลือกและความเป็นไปได้ของมาตรการตอบโต้.....	16
แผนการดำเนินงาน.....	17
ดำเนินการปรับปรุงและติดตามผล.....	17
เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ก่อนปรับปรุง และหลังปรับปรุง.....	18
สรุปผลการดำเนินงาน.....	18
4 ผลการดำเนินงาน.....	19
ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดชุดเอกสารที่มีความล่าช้า.....	19
ทำการตรวจสอบสภาพปัจจุบัน และวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา.....	20
ทำการกำหนดมาตรการตอบโต้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดชุดเอกสาร.....	20
ผลการประเมินทางเลือกและความเป็นไปได้ของมาตรการตอบโต้.....	20
จัดทำแผนการดำเนินงาน.....	21
ดำเนินการปรับปรุงและติดตามผล.....	21
เปรียบเทียบผลก่อน และหลังปรับปรุง.....	23
ผลสรุปข้อมูล.....	24
อภิปรายผล.....	25
5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	26
บทสรุป.....	26
ข้อเสนอแนะในการศึกษา.....	26
บรรณานุกรม.....	27
ภาคผนวก.....	29
ประวัติผู้จัดทำ.....	34

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 การประเมินทางเลือก และความเป็นไปได้	16
3.2 แผนการดำเนินงานบทที่ 3	17
4.1 แผนการดำเนินงานบทที่ 4	21
4.2 แสดงเวลาการ จัดชุดเอกสาร ก่อนปรับปรุง.....	23
4.3 ตาราง แสดงเวลาการ จัดชุดเอกสาร หลังปรับปรุง.....	24



สารบัญรูป

รูป		หน้า
1.1	ภาพกระบวนการและปัญหาในกระบวนการ.....	1
2.1	การ Sorting จาก ตัวเลขน้อยไปมาก.....	6
2.2	การวิเคราะห์ Why why Analysis	7
3.1	ขั้นตอนการศึกษา.....	13
3.2	กราฟแสดงเวลาในการจัดชุดเอกสาร.....	14
3.3	วิเคราะห์การจัดชุดเอกสารล่าช้าด้วย Why why Analysis	15
3.4	วิเคราะห์การจัดชุดเอกสารล่าช้าด้วย FISH BONE DIAGRAM	15
4.1	ขั้นตอนการคัดแยกเอกสาร.....	21
4.2	ขั้นตอนการเรียงเอกสาร.....	22
4.3	ขั้นตอนการติดป้าย.....	22
4.4	ขั้นตอนการรวมเอกสาร	23
4.5	เปรียบเทียบเวลาก่อน – หลัง.....	24

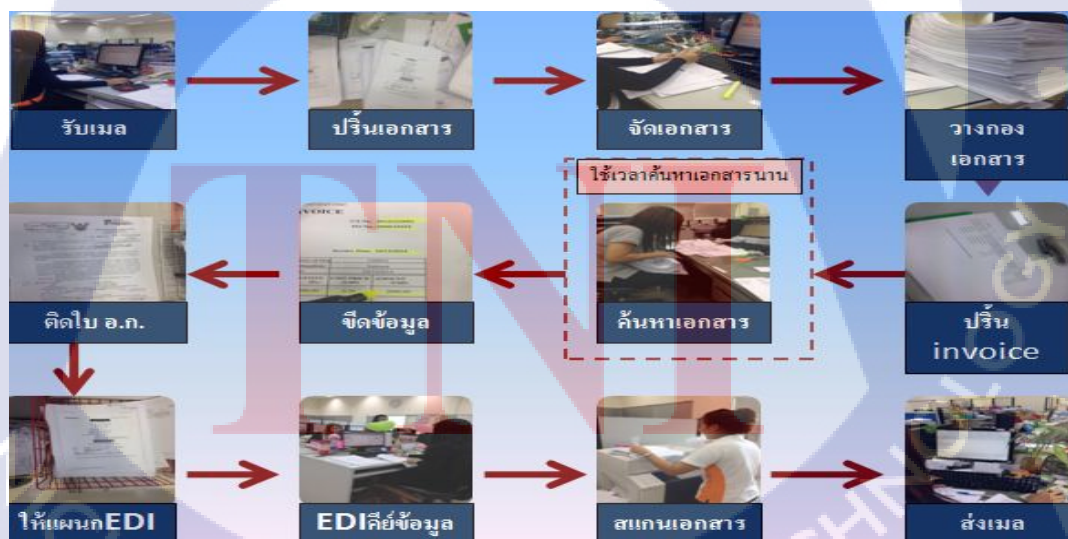
TNI

TAI - NICHII INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทที่ 1 บทนำ

1.1 สภาวะความเป็นมา แนวทางเหตุผล และปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ระดับโลกได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญต่อการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้น การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดต้นทุนรวมและเพิ่มระดับคุณภาพการให้บริการที่เพิ่มสูงขึ้น โดยผู้ที่มีส่วนสำคัญในการดำเนินการนำเข้าและส่งออกสินค้าให้สามารถดำเนินการอย่างถูกต้อง คือผู้ให้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) ธุรกิจนี้เป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนผู้ส่งออกและผู้นำเข้า ตั้งแต่การจองระวางกับผู้นำส่งให้กับลูกค้า การบรรจุสินค้า การขนส่ง การดำเนินการพิธีการนำเข้า และขาออก การจัดการเกี่ยวกับเอกสารส่งออก ตัวอย่างองค์กรที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในที่นี้คือ บริษัท อจิลิตี้ โลจิสติกส์ จำกัด (Agility Logistics) เป็นบริษัทชั้นนำที่ดำเนินกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ ปัจจุบันทางบริษัทได้มีการให้บริการในด้านโลจิสติกส์อย่างครบวงจร สำหรับแผนกที่ได้รับเข้าไปทำการศึกษาคือแผนก Customer Services ซึ่งจะมีหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าซึ่งทางแผนกจะต้องคอยทำหน้าที่อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า ในการบริการด้านพิธีการนำเข้าสินค้าทางอากาศ ซึ่งกลุ่มลูกค้าที่มีอยู่จะเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการรับ-ส่งสินค้าที่ตรงเวลา โดยจะมีลักษณะของภาพรวมกระบวนการในการเตรียมเอกสารเพื่อการดำเนินการนำเข้าสินค้าจากทางกรมศุลกากร ดังรูปที่ 1.1



รูปที่ 1.1 ภาพรวมกระบวนการ

สำหรับปัญหาของการจัดชุดเอกสาร เพื่อดำเนินงานทางพิธีการทางศุลกากรนั้นพบว่า ขั้นตอนที่ทำให้เกิดความล่าช้าและใช้เวลานานที่สุดในกระบวนการคือ ขั้นตอนการค้นหาเอกสาร โดยทางผู้ศึกษา ได้ทำการศึกษาสาเหตุ ของการที่พนักงานทำการ ค้นหาเอกสารล่าช้าจากกองเอกสารที่พนักงานวางกองไว้ โดยไม่มีการจัดเรียง

ดังนั้นทางผู้วิจัย จึงได้เลือกกิจกรรมการจัดเรียงเอกสาร เพื่อลดเวลาในการจัดชุดเอกสาร มาเป็นหัวข้อในการดำเนินงานการวิจัย ด้วยสาเหตุสำคัญคือ กิจกรรมการจัดเรียงเอกสารสามารถมีตัวเลขในการกำหนดการจัดเรียงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรายงานการศึกษาครั้งนี้ จะมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาการจัดชุดเอกสารล่าช้า เนื่องจากปริมาณเอกสารที่เข้ามาต่อวัน มีจำนวนเฉลี่ย 70 ชุด/วัน แต่ความสามารถในการจัดชุดเอกสารของพนักงานอยู่ที่ 60 ชุด/วัน ทำให้ทางบริษัทต้องมีการเปิด OT ซึ่งก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายต่อบริษัทเพื่อต้องการจัดชุดเอกสารให้ทัน กับความต้องการของลูกค้า

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

ทำการจัดเรียงเอกสารเพื่อลดเวลาในการจัดชุดเอกสาร

1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

ในการศึกษาโครงการ สหกิจศึกษาครั้งนี้ จัดแบ่งขอบเขตของการดำเนินงานโดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื่องจากการจัดชุดเอกสารเพื่อการดำเนินพิธีการนำเข้าสินค้าของกลุ่มลูกค้า SVI มีจำนวนชุดเอกสารในการประกอบชุดเอกสารที่มีความหลากหลาย ทำให้การดำเนินงานในการจัดชุดเอกสารของพนักงานมีความล่าช้าและเกิดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน ดังนั้นเราจึงทำการจัดเรียงเอกสารเพื่อให้การจัดชุดเอกสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตด้านเวลา

ในการดำเนินงานศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2557 ถึงเดือนกุมภาพันธ์พ.ศ.2558

1.4 ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

- 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของปัญหาการจัดชุดเอกสารล่าช้า
- 2) ตรวจสอบสภาพปัจจุบันและวิเคราะห์สาเหตุปัญหา
- 3) เก็บรวบรวมข้อมูลและรูปแบบของเอกสาร
- 4) เก็บรวบรวมข้อมูลด้านเวลาที่ใช้ในการจัดชุดเอกสาร

- 5) จัดเรียงเอกสารพร้อมทั้งติดป้ายแต่ละหมวดตัวเลขเพื่อลดเวลาในการค้นหา
- 6) เปรียบเทียบผล ก่อน-หลัง การเรียงเอกสาร
- 7) สรุปผลการดำเนินงาน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อลดเวลาในการจัดชุดเอกสารเพื่อส่งใบขนส่งสินค้าในการดำเนินการพิธีการทางศุลกากรได้ทันตามความต้องการของลูกค้า และลดค่า OT ของพนักงาน

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

Freight Forwarder หมายถึง ธุรกิจบริการประเภทหนึ่ง ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนผู้ส่งออกและผู้นำเข้า ในเรื่องตั้งแต่การจองระวางเรือ การบรรจุสินค้าการขนส่งการดำเนินการพิธีการขาเข้า และขาออก การจัดการเกี่ยวกับเอกสารส่งออก และนำเข้า เป็นต้น

การบริการ (Services) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทำนั้น ๆ

EDI (Electronic Data Interchange) หมายถึง การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการรับส่งเอกสารธุรกิจระหว่างหน่วยงานตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไปที่มีมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับร่วมกัน โดยผ่านเครือข่ายสื่อสาร เช่น สายโทรศัพท์ สัญญาณดาวเทียม เป็นต้น หรืออีกนัยหนึ่ง คือ การใช้สื่อ หรือรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือเอกสารธุรกิจ เช่น ใบสั่งซื้อสินค้า บัญชี D/O หรือ Delivery Order (ใบตราส่งสินค้า) เป็นตราสารที่ผู้รับขนส่งสินค้าต้องออกให้แก่ผู้ส่งสินค้าเพื่อแสดงว่าได้รับสินค้าเรียบร้อยแล้ว

บทที่ 2

หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หลักการพื้นฐาน

ในการดำเนินโครงการสหกิจศึกษาครั้งนี้ผู้จัดทำได้ศึกษาเอกสารหลักการพื้นฐานและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับพิธีการทางศุลกากร
- 2.2 ทฤษฎีแนวคิด Sorting
- 2.3 ทฤษฎีแนวคิด Why Why Analysis
- 2.4 ทฤษฎีการควบคุมด้วยการมองเห็น (Visual Control)
- 2.5 ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับพิธีการทางศุลกากร

พิธีการศุลกากร เป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อการส่งสินค้าออกไปนอกราชอาณาจักร หรือ นำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร ให้ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งกรมศุลกากรในฐานะหน่วยงานรับผิดชอบกรณีดังกล่าว ได้ออกระเบียบไว้ในรูปแบบของประกาศกรมศุลกากร เพื่อให้ผู้ประกอบการส่งออก - นำเข้าสินค้าได้ทราบ ซึ่งในขณะเดียวกันก็จะมีคำสั่งกรมศุลกากรที่ออกมาเพื่อให้ข้าราชการ เจ้าพนักงานศุลกากรต้องถือปฏิบัติเป็นแนวทางการให้บริการกับผู้มาติดต่อผ่านงาน ซึ่งขั้นตอนงานเหล่านี้ก็คือ พิธีการฯ หรือในบางกรณีก็เรียกว่า การศุลกากรนั่นเองการศุลกากร หรือ ขั้นตอนพิธีการทางด้านศุลกากรนั้น ได้มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน จากเดิมเป็นการผ่านพิธีการแบบ Manual ในรูปแบบของเอกสารจนกระทั่งมาเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) หรือระบบ E-Customs ซึ่งลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งออก-นำเข้าสินค้านั้นมีอยู่มากมายหลากหลายกระบวนการ โดยการผ่านงานก็จะใช้เอกสารซึ่งกำหนดรูปแบบเป็นฟอร์มชนิดต่าง ๆ จำนวนหลายร้อยแบบฟอร์มด้วยกัน การจัดเตรียมเอกสารและปฏิบัติตามขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสินค้า สำหรับพิธีการชำระอากรปกติ พิธีการวางประกัน พิธีการขนถ่ายข้งลำ พิธีการคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากร ต้องมีเอกสารประกอบ ดังนี้

- 1) ใบขนสินค้าขาเข้า (กศก. 99/1)
- 2) บัญชีราคาสินค้า (Invoice)
- 3) บัญชีรายละเอียดบรรจุหีบห่อ (Packing List)
- 4) ใบตราส่งสินค้า (Bill of Lading หรือ Air Waybill)
- 5) ใบแจ้งยอดเบี้ยประกัน (Insurance Premium Invoice)

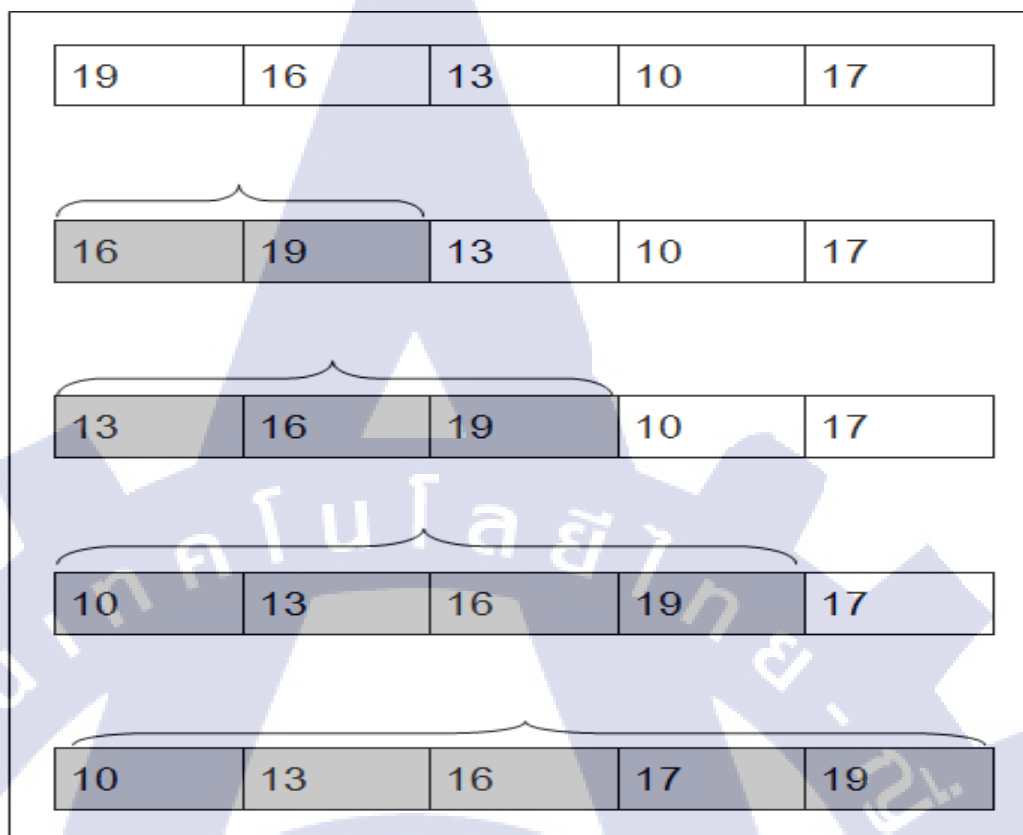
- 6) ใบอนุญาตหรือหนังสืออนุญาตสำหรับสินค้าควบคุมการนำเข้า (License)
- 7) ใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin) กรณีใช้สิทธิลดอัตรา
- 8) เอกสารอื่น ๆ เช่น เอกสารแสดงส่วนผสม, คุณสมบัติและการใช้งานของสินค้า, Material Safety Data Sheet, หรือแค็ตตาล็อก เป็นต้น

จากแนวคิดทฤษฎี และ ข้อกำหนดของพิธีการทางศุลกากร ทำให้ได้ทราบถึงข้อมูลภายในเอกสารหรือ ลักษณะตัวเลขต่าง ๆ ที่อยู่ภายในเอกสารเพื่อนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลตัวเลขตัวไหนที่จะสามารถจัดเรียงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 หลักการแนวคิด Sorting

การเรียงลำดับข้อมูล เป็นเทคนิคที่สำคัญอย่างหนึ่งในกระบวนการประมวลผลข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานทางด้านธุรกิจ วิทยาศาสตร์ หรือ สังคมศาสตร์ ก็ตาม ข้อมูลที่มีการเรียงกันเป็นที่เรียบร้อย ย่อมเป็นระเบียบ และง่ายต่อการค้นหา เช่น ระเบียบคนไข้ของโรงพยาบาล หรือรายชื่อหนังสือในหอสมุด หากข้อมูลไม่มีการเรียงกันเลย การค้นหาข้อมูลจะยากลำบากและต้องใช้เวลามากหรืออาจไม่สามารถค้นหาได้เลย ในชีวิตประจำวันได้มีการจัดเรียงข้อมูลต่าง ๆ มากมาย เช่น การจัดเรียงตัวอักษรในพจนานุกรม การจัดเรียง ลำดับรายชื่อที่มีคะแนนสูงสุดไปต่ำสุด การจัดเรียงรายชื่อในสมุดโทรศัพท์ เหตุที่ต้องมีการจัดเรียงข้อมูล ก็เพราะว่าง่ายต่อการค้นหา และ การตีความ ซึ่งเราจะนำข้อมูลนั้นไปใช้ในการกระทำอย่างอื่น ในคอมพิวเตอร์ก็เช่นเดียวกัน ถ้าหากมีข้อมูลมาก ๆ แล้วไม่ทำการเรียง ข้อมูลกันก่อนที่จะนำเอกสารมาใช้ จะทำให้เสียเวลา ในการค้นหาข้อมูล เป็นอย่างมาก จึงต้องมี การเรียงข้อมูลกันก่อน ที่จะดึงข้อมูลมาใช้ เพื่อสะดวกในการเขียนโปรแกรม และค้นหาข้อมูล ส่งผลให้เสียเวลาน้อยลงการเลือกการเรียงลำดับวิธีใดจะขึ้นอยู่กับ ลักษณะของข้อมูลและจำนวนของข้อมูลที่ต้องการเรียงลำดับ ประเภทของการจัดเรียงข้อมูลที่นำมาเป็นแนวทางในการจัดเรียงเอกสารคือ Bubble Sort สามารถทำได้ดังนี้

- ทำการจัดเรียง ค่าสองค่าที่อยู่ติดกันก่อน
- ทำการสลับตำแหน่ง ตามผลของการเปรียบเทียบ เช่น มากไปน้อย หรือ น้อยไปมาก
- ทำการจัดเรียงไปเรื่อย ๆ จนหมดข้อมูลที่ต้องการจัดเรียง



รูปที่ 2.1 การ Sorting ตัวเลขจาก น้อยไปมาก

จากแนวคิดทฤษฎี Sorting ที่เป็นการจัดเรียงข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ สามารถนำมาประยุกต์โดยเลือกรูปแบบการจัดเรียงแบบ Bubble Sort เป็นลักษณะแนวทางในการจัดเรียงตัวเลข HAWB ในเอกสาร ชุดพิธีการทางศุลกากร จะทำการเรียงจากน้อยไปมากซึ่งจะเรียงลักษณะนี้กับตัวเลขหลักที่ 2 ดังแสดงในรูปที่ 2.1

2.3 การวิเคราะห์ ทำไม ทำไม (Why Why Analysis)

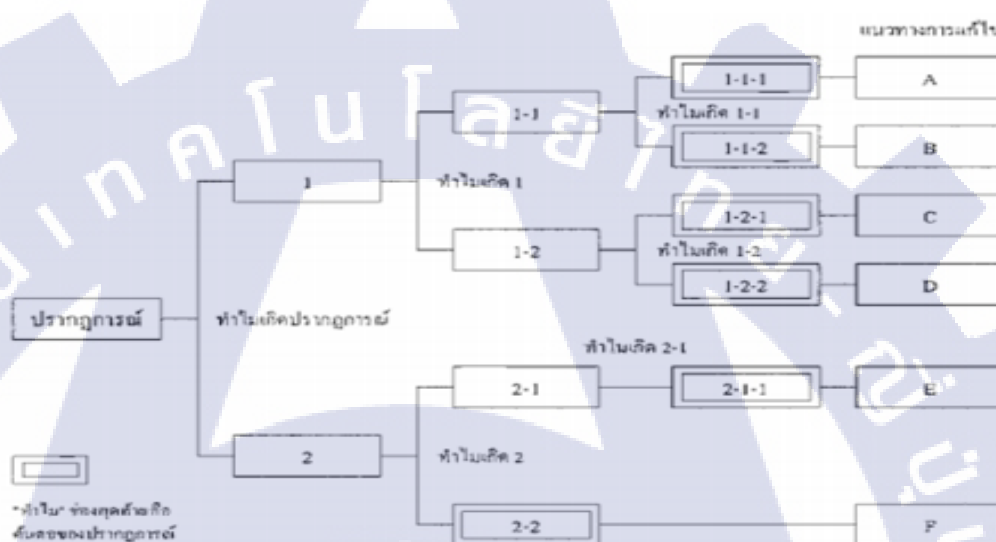
การวิเคราะห์ ทำไม ทำไม เป็นเครื่องมือที่นิยมใช้กันมากโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ เป็นเทคนิคการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุ ของปรากฏการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ได้พบต้นตอหรือรากเหง้าที่แท้จริงและที่สำคัญ คือ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขและป้องกันการเกิดขึ้นซ้ำสำหรับในตอน การวิเคราะห์ ทำไม ทำไม มีดังนี้

-วิเคราะห์ข้อเท็จจริง โดย ไปดูต้นตอหรือสาเหตุจริง ๆ ให้รู้อย่างลึกซึ้งว่ามีที่มาที่ไปอย่างไร และลักษณะอาการเป็นอย่างไร โดยดูสถานการณ์จริง (Genba) สภาพของจริง (Genbutsu) เพื่อให้ ได้ข้อเท็จจริง (Real) โดยควรวาดภาพประกอบด้วย จะทำให้เข้าใจง่าย

-วิเคราะห์ ความสัมพันธ์ โดยทำการถามกลับ ไปกลับมาว่าสิ่งนั้น ๆ เป็นเหตุเป็นผล หรือมี ความสอดคล้องกันเชิงตรรกะ (Logis) หรือไม่

-วิเคราะห์หาวิธีการ แก้ไข หรือป้องกัน จากการวิเคราะห์ขั้นสุดท้าย ทำให้เราได้ทราบ ถึงต้นตอที่แท้จริง จากนั้นเราก็มำทำการแก้ไข และมาตรการป้องกัน การเกิดซ้ำ

-นำมาตรการที่ได้ ไปปฏิบัติจริง โดยการนำวิธีการแก้ไขและป้องกันดังกล่าวไปปฏิบัติ นอกจากนี้ อาจนำวิธีการแก้ไขป้องกันดังกล่าว ไปขยายผลกับสิ่งอื่น ๆ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ดังแสดงในรูปที่ 2.2



รูปที่ 2.2 การวิเคราะห์ Why Why Analysis

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี WHY WHY ANALYSIS เข้ามาใช้ในการค้นหารากเหง้าของปัญหาที่แท้จริง เพื่อที่จะได้สามารถวิเคราะห์สาเหตุชั้นตอนที่เกิด ปัญหาของการจัดชุดเอกสารว่าอยู่ในจุดไหน ในขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้ทาง ผู้ศึกษาได้สามารถแก้ไขได้ตรงจุด

2.4 แนวคิดการควบคุมด้วยการมองเห็น (Visual Control)

Visual Control หรือการควบคุมด้วยการมองเห็น เป็นวิธีควบคุมบริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและควบคุมให้การทำงานเป็นไปอย่างถูกต้อง โดยแสดงมาตรฐานเทียบกับสถานะจริงทำให้สามารถระบุความบกพร่องได้ทันทีด้วยการมองเห็น นั้นหมายถึง การนำเสนอข้อมูลที่มีอยู่มานำเสนอให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นด้วยการแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของตาราง, ป้ายสติ๊กเกอร์ กระดาน สัญลัษณ์, ภาพ, แผนภาพ เป็นต้น แต่การนำเสนอต้องมีความหมายและสาระดึงดูดให้เกิดความน่าสนใจ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ติดตามงานหรือเป็นเครื่องมือช่วยย้ำเตือน

เป้าหมายต่าง ๆ ดังเช่น มาตรฐานการผลิต วิธีการทำงาน กำหนดการผลิตในแต่ละวัน หัวข้อ การควบคุม การระบุตำแหน่งจัดวางวัสดุ กฎระเบียบและข้อห้ามต่าง ๆ ป้ายแสดงตำแหน่งที่ จอตรง ทำให้ผู้รับผิดชอบทราบความแตกต่างระหว่างเป้าหมายกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง รวมทั้ง ลดความสูญเสียเวลาสำหรับการค้นหาและติดตามสารสนเทศ สารสนเทศที่ได้รับจากระบบ ควบคุมด้วยการมองเห็นยังช่วยให้พนักงานสามารถประเมินปัญหาและค้นหาแนวทางแก้ไขได้ อย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงมักถูกใช้ประยุกต์กับการไหลของงานหรือการบริหารพื้นที่ทำงาน ประจำวันเพื่อเป็นแนวทางสำหรับควบคุมด้วยตนเอง (Self-controlling) และเป็นองค์ประกอบ หลักของการดำเนินงานตามแนวทางของลีนที่มุ่งขจัดความผันแปรที่เกิดขึ้นจากปัจจัยของ กระบวนการ นั่นคือ เครื่องจักร (Machine), วัสดุ (Material), วิธีการ (Method), แรงงาน (Manpower) รวมทั้งความผันแปรของผลิตผลที่ประกอบด้วย คุณภาพ การส่งมอบ และต้นทุน (Quality, Delivery, Cost) การควบคุมด้วยการมองเห็นจะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลใน พื้นที่ทำงานจะต้องได้รับการสนับสนุนด้วยระบบการบริหารด้วยการมองเห็น ซึ่งเป็นวิธีการ บริหารด้วยการใช้สารสนเทศในสถานที่ทำงานอย่างชัดเจนจนมองเห็นได้ง่ายสำหรับผู้ รับผิดชอบเพื่อจำแนกความผิดปกติที่เกิดขึ้นได้ทันทีด้วยการแบ่งปันสารสนเทศให้ทุกคนได้ รับรู้ โดยมีการแจ้งกลับสถานะของการดำเนินงานแบบเวลาจริงซึ่งเป็นเสมือนระบบประสาทของ โรงงาน โดยมุ่งการติดตามกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินภายในโรงงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ดังเช่น การแสดงข้อมูลการเกิดของเสียและปัญหาที่เกิดขึ้นไว้ในตำแหน่งสูงไม่เกิน 4 ฟุต เพื่อให้ผู้ ควบคุมสามารถมองเห็นได้ง่ายเมื่อต้องการติดตามตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขอย่างทันเวลา ดังนั้นหลักการ Visual Displays และ Visual Control จึงสนับสนุนให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยมุ่งให้พนักงานได้รับทราบสถานะปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

จากแนวความคิดทฤษฎีการควบคุมการมองเห็น (Visual Control) เป็นการนำเสนอ ข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบ ป้ายสติ๊กเกอร์ เพื่อบ่งบอกถึงตำแหน่งของเอกสารD/O ที่พนักงาน ต้องการค้นหา โดยข้อมูลที่ตัวเลขที่อยู่ภายในป้ายจะแสดง ให้เห็นว่าหมวดหมู่เอกสารที่ถูกหยิบ ใ้วันนั้น ๆ จะตรงกับป้ายที่ติดเอาไว้ ทำให้พนักงานสามารถทำการหยิบและนำมาใช้ในการค้นหา ได้เลย

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรวรรณ พืชราก (2547) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนงานและการจัดการ เอกสารสำหรับงานติดตามการซ่อมบำรุงเครื่องมือ บริษัทลานนาไทย อิเล็กทรอนิกส์ คอม โพนนท์ จำกัด(แอลทีอีซี) ได้ใช้โปรแกรมโลตัสโน้ตเป็นเครื่องมือที่ใช้พัฒนาระบบ บนเครื่อง คอมพิวเตอร์ระบบปฏิบัติการไมโครซอฟต์วินโดวส์ 98 และใช้ระบบปฏิบัติการไมโครซอฟต์ เอ็น ที เซิร์ฟเวอร์ 4.0 ทำหน้าที่เป็นเซิร์ฟเวอร์ประมวลผลบนเครือข่ายภายในบริษัทผลการศึกษา พบว่า โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องมีความสะดวกรวดเร็ว ในการทำงาน ช่วย

ติดตามงานเอกสารได้ดีและมีประสิทธิภาพเป็นไปวัตถุประสงค์ แต่พบข้อจำกัด คือการเก็บข้อมูลยังมีความไม่สมบูรณ์ เนื่องจากระบบไม่สามารถแยกประเภทของเครื่องมือ เป็นกลุ่มได้ ทำให้ตารางข้อมูลเครื่องมือมีขนาดใหญ่ และค่าที่อยู่ในตารางในบางเขตข้อมูลไม่มี ค่าซึ่งทำให้เกิดปัญหาการเรียกดูข้อมูลช้าเมื่อจำนวนข้อมูลมีมากขึ้น นอกจากนี้ระบบยังไม่สามารถประมาณค่าใช้จ่ายทั้งหมดของการสอบเทียบภายในบริษัทได้เพราะชั่วโมงการสอบเทียบที่เป็นมาตรฐานมีค่าเป็นค่าที่มีความเบี่ยงเบน สำหรับข้อจำกัดทางด้านฮาร์ดแวร์พบว่าการใช้ฐานข้อมูลโลตัสโน้ต ซึ่งเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่มาก จะต้องให้ความสาคัญกับพื้นที่เก็บข้อมูลในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ และต้องมีหน่วยความจำหลักสูง การท างานของเซิร์ฟเวอร์ โลตัสโน้ตมิโนจะราบรื่นเมื่อจัดให้ระบบทำงานแยกส่วนกัน กล่าวคือ ให้เซิร์ฟเวอร์หลักทำหน้าที่เก็บฐานข้อมูล และให้เซิร์ฟเวอร์อีกตัวหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

สุใจ ประสิทธิ์พุทธพร และ วันชัยรัตนวงษ์ (2551) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของ บริษัท ฟอร์เวิร์ดเดอร์กรณศึกษา บริษัท S&A Inland จำกัดทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นในการใช้บริการของบริษัท จากสาเหตุของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางเลือก ในการแก้ไข 3 แนวทางคือ แนวทางเลือกที่ 1 สำหรับกระบวนการภายใน ได้แก่การออก ใบตราส่งสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ระบบ EDI สามารถลดระยะเวลาในการออก ใบตราส่งจากแบบเดิมได้ถึง 16 ชม. 30 นาที หรือ 2 วัน 30 นาที หรือคิดเป็น 68.75% และเมื่อทำการเปรียบเทียบต้นทุนสามารถประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน 11,209 บาท/เดือน หรือคิดเป็นร้อยละ 21.76 ของต้นทุนการออกใบตราส่งสินค้าแบบปกติเดือนละ 800 ฉบับแนวทางเลือกที่ 2 การเปลี่ยน Outsource ใหม่ สามารถลดระยะเวลาในการรับบรรจุสินค้าได้ถึง 8 ชมหรือ 1 วัน หรือคิดเป็น 33.33% จากของเวลาการใช้ Outsource เดิม และเมื่อทำการเปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่ายสามารถประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน 35,200 บาท/ปี หรือคิดเป็นร้อยละ 10.37 ของมูลค่าต้นทุนของ Outsource เดิมอีกทั้งสามารถมีมูลค่ากำไรเพิ่มขึ้นเป็น 494,500 การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของ บริษัท ฟอร์เวิร์ดเดอร์ กรณศึกษา บริษัท S&A Inland จำกัดเป็นการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการขนส่งสินค้าทางทะเล ทั้งกระบวนการภายใน คือ การออกใบตราส่งสินค้า และกระบวนการภายนอก คือการขนส่งสินค้าที่จ้างผู้ให้บริการรายอื่น (Outsource) เพื่อทำการขนส่งสินค้าแทนบริษัท เช่น การเดินพิธีการศุลกากร และการรับบรรจุสินค้าจากสถานที่ของลูกค้า ปัญหาของการวิจัย คือ กระบวนการภายใน และกระบวนการภายนอกเกิดความล่าช้า ส่งผลให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นในการใช้บริการของบริษัท ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า และศึกษาการลดขั้นตอน หรือลดระยะเวลาในการให้บริการจากการศึกษาพบว่า ปัญหาการบริการล่าช้า มีสาเหตุมาจากกระบวนการภายในของบริษัท S&A Inland จำกัดคือ การออกใบตราส่งสินค้าซึ่ง ขาดเทคโนโลยีในการออกใบตราส่งสินค้า และกระบวนการภายนอกของ Outsource คือ การบริการด้านพิธีการศุลกากร Outsource ไม่เพียงพอและการรับบรรจุสินค้า

ของ Outsource ใช้เวลาในการให้บริการนานในการรับสินค้าจากลูกค้าคิดเป็น 87.98% แนวทางเลือกที่ 3 การลงทุนใหม่เองเพิ่ม แทนการว่าจ้างผู้ให้บริการรายอื่น (Outsource) ซึ่งมูลค่าปัจจุบันสุทธิเป็นบวก รวมทั้งมีอัตราผลตอบแทนที่มากกว่า 0 และมีช่วงของการคืนทุนเพียงแค่ 1 ปี ซึ่งคุ้มแก่การลงทุนเป็นอย่างยิ่ง โดยสามารถตัดสินใจใช้ทั้ง 3 แนวทางร่วมกันในลักษณะที่แต่ละวิธีจะส่งเสริม และเอื้อประโยชน์ต่อกัน โดยจัดแบ่งการแก้ไขปัญหาออกเป็น 2 ระยะ คือ การแก้ไขปัญหาระยะสั้น ได้แก่แนวทางเลือกที่ 1 และแนวทางเลือกที่ 2 การแก้ไขปัญหาระยะกลางถึงระยะยาวได้แก่แนวทางเลือกที่ 3

ในการศึกษาการทำงานด้านการจัดชุดเอกสารพิธีการทางศุลกากรเพื่อนำเข้าสินค้าทางอากาศนั้น มีความสนใจศึกษาวิธีการลดเวลาในการจัดชุดเอกสาร ซึ่งผู้ศึกษาได้พบว่าการเกิดความล่าช้าในการจัดชุดเอกสารนั้นมาจากการค้นหาเอกสารเพื่อมาดำเนินงานในการจัดชุดเอกสาร ของพนักงาน หลังจากผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา และเจาะลึกลงไปนั้นทำให้ทราบว่า ขั้นตอนในการค้นหาเอกสารของพนักงานที่มีความล่าช้า นั้น เกิดจาก การวางกองเอกสารที่ไม่มีการเรียง ทำให้พนักงานต้องค้นหาเอกสารทั้งกองจึงทำให้เกิดความล่าช้า ในกระบวนการภาพรวม ของการจัดชุดเอกสารดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการจัดเรียงเอกสารตามเลข HAWB ในรูปแบบ 2 หลัก และติดป้ายเพื่อบ่งบอกตำแหน่งเอกสารของเลขนั้น ๆ ทำให้ขั้นตอนการค้นหาเอกสาร ใช้เวลาลดลงและส่งต่อเวลาภาพรวมในการจัดชุดเอกสาร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงาน

โครงการสหกิจศึกษา เรื่อง การจัดเรียงเอกสารเพื่อลดเวลาการดำเนินงานชุดเอกสาร
พิธีการนำเข้าสินค้าทางอากาศ กรณีศึกษา บริษัท Agility จำกัด ทั้งนี้มีขั้นตอนในการศึกษา ซึ่ง
อธิบายในหัวข้อต่อไปนี้

3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 ขั้นตอนการศึกษา

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการจัดทำโครงการสหกิจศึกษา การสร้างมาตรฐานในการจัดเรียงเอกสารเพื่อการ
ชุดเอกสารในการดำเนินพิธีการนำเข้าสินค้าทางอากาศ กรณีศึกษา บริษัท Agility logistic จำกัด
กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ ชุดเอกสารใบขนสินค้าจากลูกค้า SVI เพื่อดำเนินพิธีการทาง
ศุลกากรในการนำเข้าสินค้าทางอากาศ ซึ่งในการศึกษาค้างนี้จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ การ
จัดเรียงเอกสารใบ D/O ที่จะต้องนำมาจัดชุดเอกสาร

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

- แบบสัมภาษณ์ (Analytic Interview) เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับหัวหน้าส่วน
หัวหน้าแผนกและพนักงานในทีม สร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก
กลุ่มเป้าหมาย ตั้งคำถามให้ตรงประเด็นที่เราต้องการ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล คือข้อเท็จจริง
หรือรายละเอียด ซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้ เช่น จำนวนตัวเลขข้อความที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้ศึกษาที่
สามารถนำมาเป็นหลักฐานในการวิเคราะห์และสรุปประเด็นปัญหาว่า ความล่าช้าที่เกิดขึ้นในการ
จัดชุดเอกสารนั้นมีปัญหาอย่างไรบ้าง

- การสังเกต (Observation) ผู้ทำการศึกษาย่จะเข้าไปสังเกตและศึกษา
กระบวนการทำงานของแผนก สังเกตการณ์ทำงานในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการทำงานท
พนักงานปฏิบัติ สังเกตปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน จากนั้นผู้ศึกษาเป็นฝ่ายบันทึกสิ่งที่
สังเกตได้และนำปัญหาที่พบมาหาแนวทางแก้ไขและพัฒนา

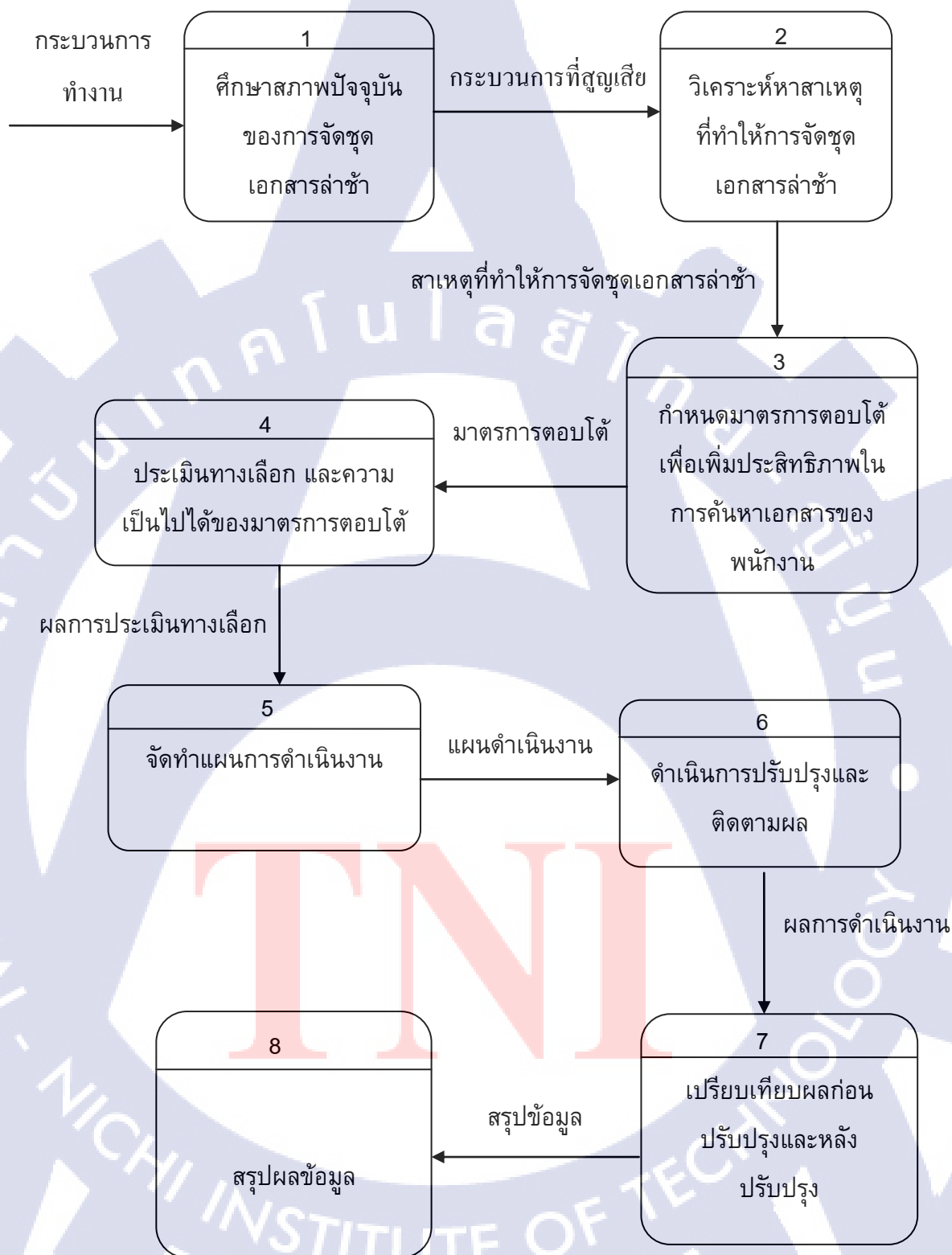
3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ขณะที่ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลไปได้บ้าง ส่วนด้วยวิธีการที่กล่าวมา จึงตรวจสอบข้อมูลควบคู่กันไป การตรวจสอบข้อมูลกระทำเพื่อให้ทราบว่าข้อมูลที่ได้มานั้นเป็นความจริงหรือไม่ มากน้อยเพียงใด และเพื่อให้ผู้วิจัยแน่ใจว่าข้อมูลนั้นเป็นจริงมากที่สุดก่อนที่จะนำมาเสนอ อีกทั้งยังเป็นการตรวจสอบดูว่าข้อมูลที่ได้มานั้นตอบปัญหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพียงพอหรือยัง การตรวจสอบข้อมูลนั้นทำได้โดยการสังเกตสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลหลักตามกลุ่มที่ได้กล่าวมาแล้ว จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จนสามารถสรุปเป็นแนวทาง เบื้องต้นและได้นำให้อาจารย์ที่ปรึกษาแสดงข้อคิดเห็น จากนั้นจะนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาซ้ำอีกครั้ง เพื่อแก้ไขปรับปรุงข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาต่อไป

3.2.3 เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล

- ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้เข้าไปสอบถามเกี่ยวกับ ขั้นตอนในการจัดชุดเอกสาร และ ทำการทดลองการจัดชุดเอกสารจริงเพื่อทำการสังเกตว่าขั้นตอนในการจัดชุดเอกสารมีขั้นตอนเป็นอย่างไร และได้มีการจดบันทึกขั้นตอนต่าง ๆ ว่าประกอบไปด้วยอะไร เพื่อนำมาเป็นข้อมูล ในการศึกษาเพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น
- การจับเวลา ในการจัดชุดเอกสาร ทางผู้ศึกษาได้ทำการจับเวลาขั้นตอนต่าง ๆ ในการจัดชุดเอกสาร รวมไปถึงเวลารวมในการจัดชุดเอกสาร ว่ามีการใช้ระยะเวลาเท่าไร และมีขั้นตอนไหนที่ใช้เวลาในการดำเนินงานนาน และได้มีการจดบันทึกเพื่อใช้ในการศึกษาและพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มมากขึ้น
- ปริมาณเอกสารที่เข้ามาต่อวัน โดยทางผู้ศึกษาสามารถตรวจนับปริมาณเอกสารได้จาก ตารางตรวจนับ Shipment โดยข้อมูลดังกล่าวสามารถนับได้ว่า ปริมาณเอกสารที่เข้ามาต่อวันมีปริมาณเท่าไร ซึ่งข้อมูลส่วนนี้ ผู้ศึกษาจะได้ทำการจดบันทึก เพื่อใช้ในการศึกษา และพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มมากขึ้น

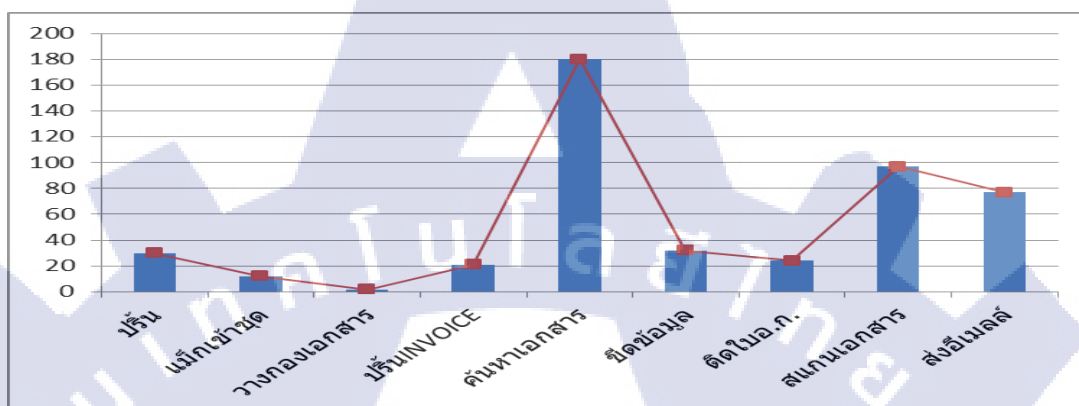
3.3 ขั้นตอนในการศึกษา



รูปที่ 3.1 ขั้นตอนในการศึกษา

3.3.1 ศักยภาพปัจจุบันของปัญหาการจัดชุดเอกสารล่าช้า

สภาพปัจจุบันของปัญหาการจัดชุดเอกสารที่มีความล่าช้า ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา ทำให้ทราบถึงขั้นตอน การจัดชุดเอกสารที่มีความล่าช้าว่ามีสาเหตุมาจากอะไรบ้าง สาเหตุที่พบคือ ขั้นตอนการค้นหาเอกสารของพนักงานใช้เวลานาน ดังแสดงในรูปที่ 3.2

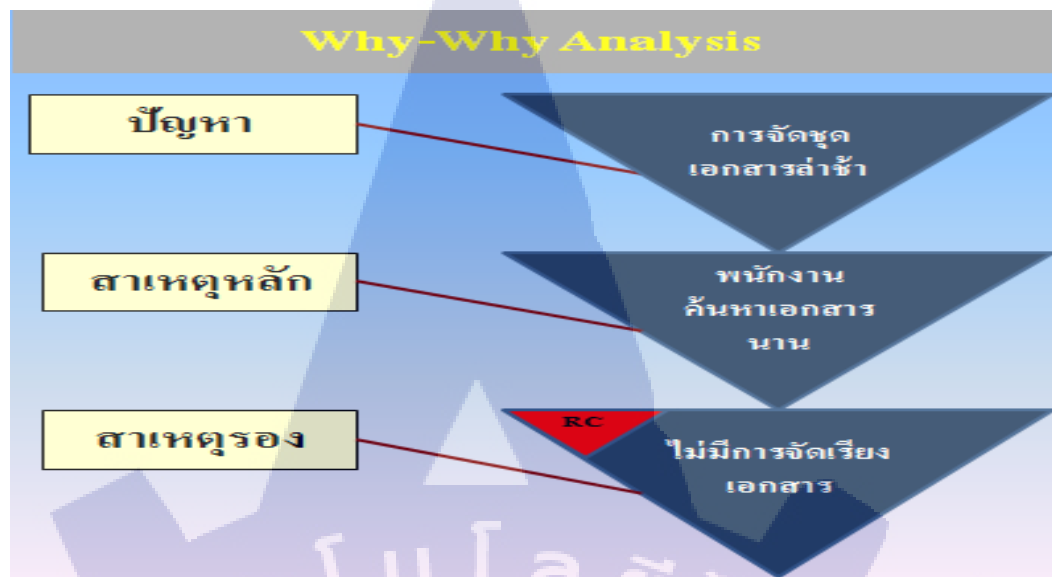


รูปที่ 3.2 กราฟแสดงเวลาในการจัดชุดเอกสาร

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแล้วนั้น ได้เล็งเห็นว่าขั้นตอนการจัดชุดเอกสารที่ใช้เวลานานมากที่สุดคือขั้นตอนการค้นหาเอกสาร ซึ่งเวลาเฉลี่ยของขั้นตอนนี้อยู่ที่ 180 วินาที ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนที่ใช้เวลานานที่สุดในการจัดชุดเอกสาร

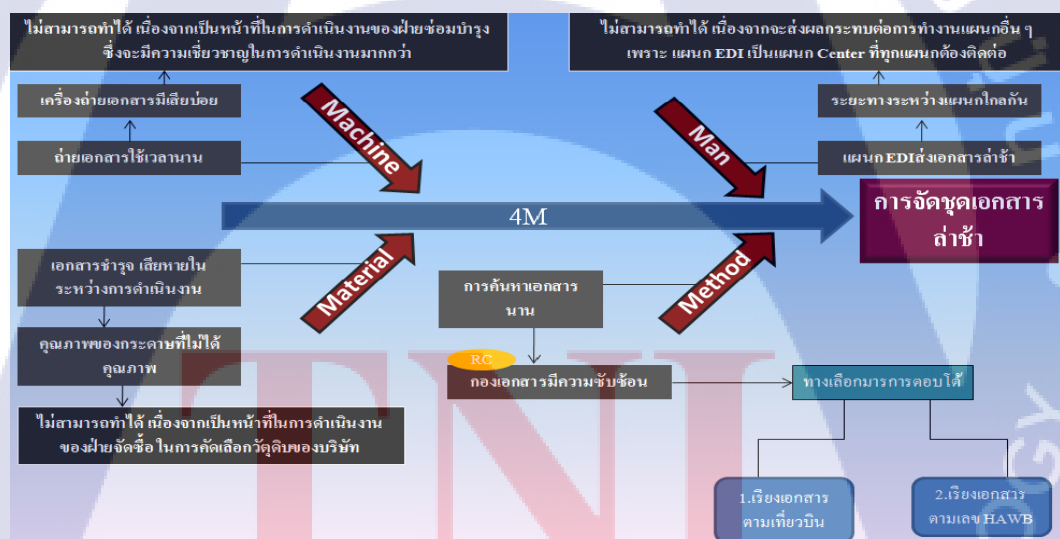
3.3.2 ตรวจสอบสภาพปัจจุบันและวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา

ทำการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความสูญเสีย นำข้อมูลความล่าช้าที่ได้จากกระบวนการมาระบุความสูญเสียในกระบวนการ และกิจกรรมที่ไม่สร้างมูลค่า มาวิเคราะห์หาสาเหตุโดยการใช้ทฤษฎีต่างๆ กล่าวคือทฤษฎี 4M เพื่อสามารถบอกได้ว่าสาเหตุนั้นเกิดที่ Man Machine Method หรือ Material, ทฤษฎี Why Why เพื่อเป็นการเจาะลึกสาเหตุไปยังต้นตอที่ก่อให้เกิด ทฤษฎีกังปลา จะนำข้อมูลจาก 4M กับ Why Why มาทำกังปลาเพื่อให้เห็นภาพชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังแสดงในรูปที่ 3.3



รูปที่ 3.3 วิเคราะห์การจัดชุดเอกสารล่าช้าด้วย WHY WHY ANALYSIS

หลังจากวิเคราะห์ด้วยทฤษฎี WHY WHY ANALYSIS แล้วนั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการใช้ทฤษฎี FISHBORN DIAGRAM เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุที่จะทำการแก้ไข ดังแสดงในรูปที่ 3.4



รูปที่ 3.4 วิเคราะห์การจัดชุดเอกสารล่าช้าด้วย FISH BONE DIAGRAM

เมื่อผู้ศึกษาได้ทำการ วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาด้วยทฤษฎี FISHBORN DIAGRAM แล้วนั้นจึงได้พบ ต้นตอของปัญหา คือ การค้นหาเอกสารล่าช้าของพนักงาน เกิดจากกองเอกสารที่มีความซับซ้อน ทำให้ยากในการค้นหาของพนักงาน ส่งผลต่อเวลาในการจัดชุดเอกสาร

3.3.3 กำหนดมาตรการตอบโต้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดชุดเอกสาร

หลังจากรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วนั้นจึงได้ทำการกำหนดมาตรการตอบโต้ คือ ทำการจัดเรียงเอกสารD/Oเพื่อรอการค้นหามาจัดชุด

- ทำการจัดเรียงเอกสารD/Oเพื่อการค้นหาเอกสารของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และลดเวลาในการค้นหาให้รวดเร็วมากขึ้น โดยทางเลือกมาตรการตอบโต้จะมีด้วยกัน2 ทางเลือก
- การจัดเรียงเอกสารตามเลข HAWB
- การจัดเรียงเอกสารตามเที่ยวบิน

3.3.4 ผลการประเมินทางเลือกและความเป็นไปได้ของมาตรการตอบโต้

ทางผู้ศึกษาจึงได้ทำการประเมินทางเลือกและความเป็นไปได้เพื่อหา วิธีการจัดเรียงที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 การประเมินทางเลือกและความเป็นไปได้

ประเมินทางเลือก				
NO	ประเมินทางเลือก	แสดงความคิดเห็นของหัวหน้า	สรุป	
1.	การเรียงเอกสารตามเที่ยวบิน	การจัดเรียงเอกสารตามเที่ยวบินจะมีเที่ยวบินที่ซ้ำกัน ทำให้การค้นหาเกิดความล่าช้าและข้อผิดพลาด	✗	
2.	การเรียงเอกสารตามเลข HAWB	เลข HAWB ในแต่ละชุดเอกสาร จะมีเลขที่ไม่ซ้ำกัน ทำให้การจัดเรียงสามารถทำได้	✓	

ความเป็นไปได้				
ปัญหา	รูปแบบการจัดเรียง	ลักษณะของแต่ละหลัก	ต้นทุน	สรุป
การจัดชุดเอกสารล่าช้า	การเรียงตัวเลข 1 หลัก	เป็นการเรียงตัวเลขเพียงหลักเดียว ในกรณีที่เอกสารมีจำนวนมากอาจจะยังคงมีความล่าช้า	0	✗
	การเรียงตัวเลข 2 หลัก	เป็นการเรียงตัวเลขถึง2หลักดังนั้น การค้นหาเอกสารจะมีความรวดเร็วและแม่นยำ	0	✓

จากการประเมินทางเลือกและความเป็นไปได้นั้นทางผู้ศึกษาได้เลือกลักษณะการจัดเรียงเอกสาร ตามเลข HAWB และส่วนความเป็นไปได้ทางผู้ศึกษาได้เลือกการจัดเรียงตัวเลขแบบ 2 หลัก มาทำการเป็นมาตรการตอบโต้ ในการจัดเรียงเอกสาร

3.3.5 แผนการดำเนินงาน

หลังจากกำหนดมาตรการตอบโต้แล้วนั้นจึงได้ทำการวางแผนการดำเนินงานในการปรับปรุง ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แผนการดำเนินงานบทที่ 3

มาตรการตอบโต้	ขั้นตอนดำเนินงาน	รายละเอียดปฏิบัติงาน	ทฤษฎี/เครื่องมือที่ใช้	ช่วงเวลา		
				มกราคม(วันที่)		
				5	6	7
จัดเรียงเอกสาร	แยกเอกสาร	แยกเอกสารที่ต้องประกบชุดออกเป็นหมวดตามตัวเลข	Sorting			
	เรียงเอกสาร	เรียงเอกสารจากหมวดที่แยกในลำดับที่2จากน้อยไปหามาก	Sorting			
	ทำตัวหนีบ	นำตัวหนีบมาติดป้ายตัวเลขโดยการตัดกระดาษให้พอดีเขียนตัวเลขในแต่ละหมวดแล้วติดสก็อตเทปเข้ากับตัวหนีบ	Visual Control			
	ติดตัวหนีบ	นำตัวหนีบที่ได้มาหนีบเอกสารตามหมวดหมู่ตัวเลข	Visual Control			
	ทดสอบการ	ทำงานตามขั้นตอนที่ได้บอกเอาไว้ พร้อมทำความเข้าใจความราบรื่นของงาน	OJT			

ซึ่งแผนการดำเนินงานนี้ ผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้นมา เพื่อใช้ในการกำหนดระยะเวลาในการปรับปรุงตาม มาตรการตอบโต้ ของแต่ละขั้นตอนว่าต้องมี ระยะเวลาในการปฏิบัติเป็นระยะเวลาเท่าไร เพื่อควบคุมการปฏิบัติของแต่ละขั้นตอนให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ และยังทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีกรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน

3.3.6 การดำเนินงานปรับปรุงและติดตามผล

เมื่อผู้ศึกษาได้กำหนดแผนการดำเนินการแก้ไขแล้วนั้นจึงได้เริ่มลงมือแก้ไขดังนี้

- แยกเอกสารออกจากกองเอกสารตามหมวดหมู่ตัวเลข
- เรียงเอกสารตามเลข 2 หลักจากหมวดหมู่ที่แยกเอาไว้
- ทำตัวหนีบโดยการตอกป้ายตามตัวเลขเพื่ออำนวยความสะดวกในการมองเห็น
- นำเอกสารที่ได้จากการเรียงมาหนีบเอาไว้

3.3.7 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง

เมื่อผู้ศึกษาได้ทำการปรับปรุงตามมาตรการตอบโต้ที่ได้ทำแล้วนั้น ผู้ศึกษาจึงนำข้อมูลระยะเวลาในการจัดชุดเอกสารก่อนปรับปรุง มาทำการเปรียบเทียบกันหลังจากที่ได้ทำการปรับปรุงไปแล้วนั้น ว่าหลังปรับปรุงนั้นมีเวลาในการจัดชุดเอกสารมีการลดลงหรือเปลี่ยนแปลงไปเท่าไรและเป็นอย่างไร

3.3.8 สรุปผลการดำเนินงาน

เมื่อได้มีการทำการเปรียบเทียบก่อนและหลังปรับปรุงแล้วนั้นผู้ศึกษาจึงนำข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างเวลาในการจัดชุดเอกสารก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงมาสรุปว่าสามารถทำได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้หรือไม่

TNI

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน

ในบทที่ 4 นี้จะแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินโครงการสหกิจเรื่อง การสร้างมาตรฐานในการจัดเรียงเอกสาร เพื่อดำเนินพิธีการนำเข้าสินค้าทางอากาศ กรณีศึกษาบริษัท Agility logistic จำกัด หรือผลการดำเนินงานจากการศึกษาขั้นตอนในการดำเนินงานที่กล่าวไว้ในบทที่ 3 โดยมีหัวข้อดังนี้

- 4.1 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดชุดเอกสารที่มีความล่าช้า
- 4.2 ทำการตรวจสอบสภาพปัจจุบันและวิเคราะห์สาเหตุปัญหา
- 4.3 ผลการกำหนดมาตรการตอบโต้
- 4.4 ผลการประเมินทางเลือกและความเป็นไปได้ของมาตรการตอบโต้
- 4.5 จัดทำการดำเนินงาน
- 4.6 ผลการดำเนินการปรับปรุงและติดตามผล
- 4.7 เปรียบเทียบก่อนและหลังปรับปรุง
- 4.8 สรุปผลการดำเนินงาน

4.1 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดชุดเอกสารที่มีความล่าช้า

สภาพปัจจุบันของปัญหา การจัดชุดเอกสารล่าช้า ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาทำให้ทราบถึงสาเหตุของการจัดชุดเอกสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ว่ามีสาเหตุที่ทำให้การจัดชุดเอกสารล่าช้าคือการค้นหาเอกสารของพนักงานล่าช้า

4.1.1 การค้นหาเอกสารของพนักงานล่าช้า

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาขั้นตอนการจัดชุดเอกสาร ไปชนสินค้าเพื่อดำเนินงานพิธีการทางศุลกากร ของกลุ่มลูกค้า SVI เพื่อดูถึงระยะเวลาในการจัดชุดเอกสาร ว่ามีการใช้เวลาในการจัดชุดเอกสารเท่าไร ซึ่งเวลาในการจัดชุดเอกสารนั้น อยู่ที่ 8 นาที/ชุด

4.2 ทำการตรวจสอบสภาพปัจจุบันและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ผู้ศึกษารู้ถึงสภาพ ปัญหาแล้วจึงทำการ ตรวจสอบสภาพปัจจุบัน และวิเคราะห์หาสาเหตุของ ปัญหาด้วยกัน 2 ทฤษฎี

- WHY WHY ANALYSIS ผู้ศึกษา ใช้ทฤษฎีนี้เพื่อทำการตรวจสอบ สภาพปัจจุบันของการ จัดชุดเอกสาร ที่มีความล่าช้า หลังจากวิเคราะห์ด้วยทฤษฎี WHY WHY ANALYSIS แล้ว นั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการใช้ทฤษฎี FISHBONE DIAGRAM ต่อเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุที่จะทำการ แก้ไข

- FISHBONE DIAGRAM หลังจากที่ได้ใช้ทฤษฎี WHY WHY ANALYSIS ตรวจสอบ สภาพปัจจุบันแล้วนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาด้วยทฤษฎี FISHBONE DIAGRAM แล้วนั้นจึงได้พบคำตอบของปัญหา คือ

- กองเอกสารไม่มีการจัดเรียง

4.3 ทำการกำหนดมาตรการตอบโต้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการจัดชุดเอกสาร

หลังจากรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วนั้น จึงได้ทำการกำหนดมาตรการตอบโต้ คือ

- การจัดเรียงเอกสารเพื่อลดเวลาในการค้นหาเอกสาร

โดยมีทางเลือกมาตรการตอบโต้ด้วยกัน 2 ทาง

- การจัดเรียงเอกสารตามเลข HAWB
- การจัดเรียงเอกสารตามเลข เทียบบิน

4.4 ผลการประเมินทางเลือกและความเป็นไปได้ของมาตรการตอบโต้

ทางผู้ศึกษาจึงได้ทำการประเมินทางเลือกและความเป็นไปได้ เพื่อหาวิธีการจัดเรียง เอกสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งได้ข้อสรุปในการจัดเรียง คือ การจัดเรียงเอกสารตามเลข HAWB ในรูปแบบตัวเลข 2 หลัก

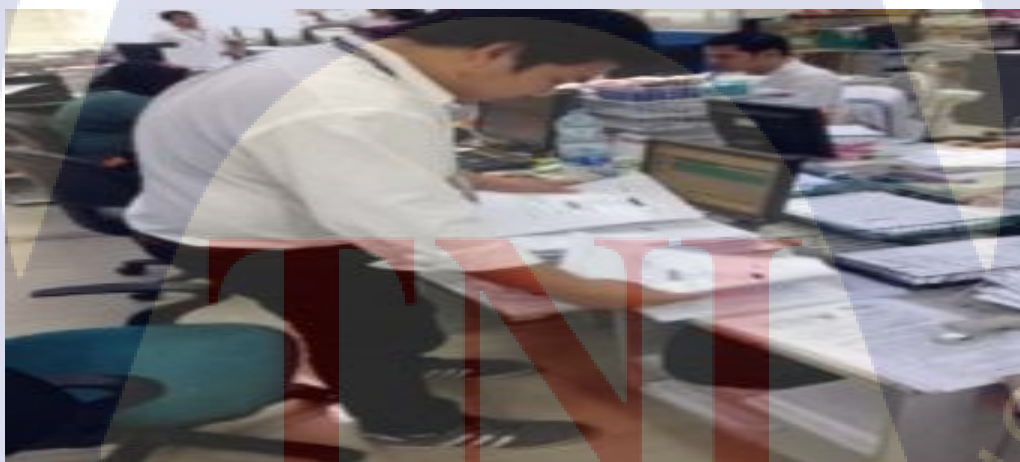
4.5 จัดทำแผนการดำเนินงาน

หลังจากกำหนดมาตรการตอบโต้แล้วนั้นจึงได้ทำการวางแผนการดำเนินงาน
ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แผนการดำเนินงานบทที่ 4

มาตรการตอบ โต้	ขั้นตอน ดำเนินงาน	รายละเอียดปฏิบัติงาน	ทฤษฎี/เครื่องมือที่ใช้	ช่วงเวลา		
				มกราคม(วันที่)		
				5	6	7
จัดเรียงเอกสาร	แยกเอกสาร	แยกเอกสารที่ต้องประกบชุดออกเป็นหมวดตามตัวเลข	Sorting			
	เรียงเอกสาร	เรียงเอกสารจากหมวดที่แยกในลำดับที่2จากน้อยไปหามาก	Sorting			
	ทำตัวหนีบ	นำตัวหนีบมาติดป้ายตัวเลข โดยการคัดกระดาษให้พอดีเขียนตัวเลข ในแต่ละหมวดแล้วติดสก็อตเทปเข้าตัวหนีบ	Visual Control			
	ติดตัวหนีบ	นำตัวหนีบที่ได้มาหนีบเอกสารตามหมวดหมู่ตัวเลข	Visual Control			
	ทดสอบการ	ทำงานตามขั้นตอนที่ได้บอกเอาไว้ พร้อมทำคูความราบรื่นของงาน	OTJ			

4.6 ดำเนินการปรับปรุงและติดตามผล



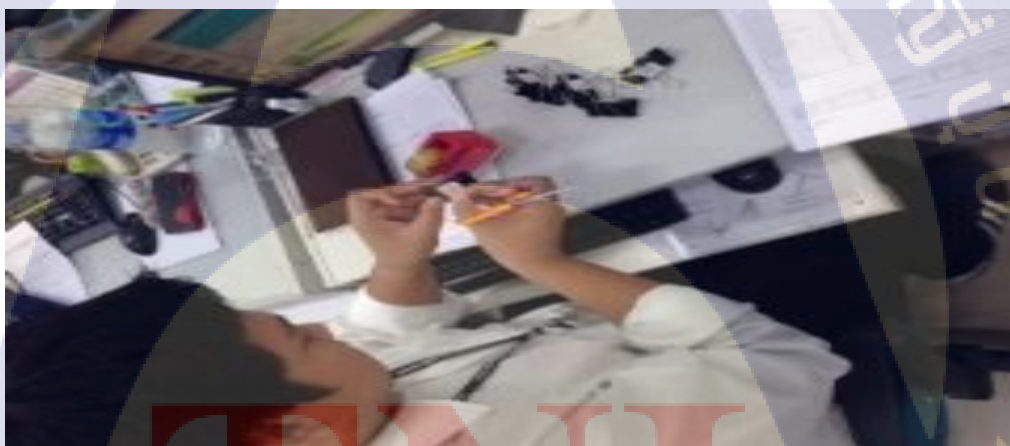
รูปที่ 4.1 ขั้นตอนการคัดแยกเอกสาร

ผู้ศึกษาได้ทำการแยกเอกสารออกจากกองเอกสารที่ได้มาตามหมวดหมู่ตามตัวเลขหลัก
ที่ 1 เพื่อง่ายต่อการจัดเรียง โดยขั้นตอนนี้ได้มีทฤษฎี Sorting เป็นแนวทางในการดำเนินงาน
ดังแสดงในรูปที่ 4.1



รูปที่ 4.2 ขั้นตอนเรียงเอกสาร

หลังจากผู้ศึกษาได้ทำการคัดแยก เอกสารออกเป็นหมวดหมู่ตามตัวเลขหลักที่ 1 แล้ว นั้นผู้ศึกษาจะทำการจัดเรียงเอกสารตามเลข 2 หลักจากหมวดหมู่ที่แยกเอาไว้ โดยขั้นตอนนี้มี ทฤษฎี Sorting เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ดังแสดงในรูปที่ 4.2



รูปที่ 4.3 ขั้นตอนการตัดป้าย

โดยผู้ศึกษาทำการจัดเรียงเสร็จแล้วนั้นผู้ศึกษาได้ทำตัวหนีบโดยการติดป้ายตามตัวเลข เพื่อง่ายต่อการมองเห็นของผู้ที่จะค้นหาเอกสาร โดยขั้นตอนนี้มีทฤษฎี Visual Control มาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ดังแสดงในรูปที่ 4.3



รูปที่ 4.4 ขั้นตอนการรวมเอกสาร

นำเอกสารที่ได้จากการเรียง มาหนีบเอาไว้ตามตัวหนีบ ที่มีการติดป้ายสติกเกอร์เอาไว้ เพื่อสะดวก ต่อการมองเห็น ในการค้นหาของพนักงาน โดยขั้นตอนนี้มีทฤษฎี Visual Control มาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ดังแสดงในรูปที่ 4.4

4.7 เปรียบเทียบผลก่อนและหลังปรับปรุง

จากการปรับปรุงการจัดเรียงเอกสารในกองเอกสารให้เป็นไปตามการเรียงเลข HAWB รูปแบบตัวเลข 2 หลักนั้น ทำให้ขั้นตอนการค้นหาเอกสารของพนักงานใช้เวลาลดลงจาก 181 วินาที เหลือ 8.87 วินาที แต่ขั้นตอนการวางกองเอกสารมีเวลาที่เพิ่มขึ้นจาก 1.68 เป็น 15.1 วินาที แต่เวลาในการจัดชุดเอกสารเฉลี่ยรวมลดลงจาก 8 นาที/ชุดลดลงเหลือ 5.33 นาที/ชุด ดังแสดงในตารางที่ 4.2 และ 4.3

ตารางที่ 4.2 เวลาการจัดชุดเอกสาร ก่อน

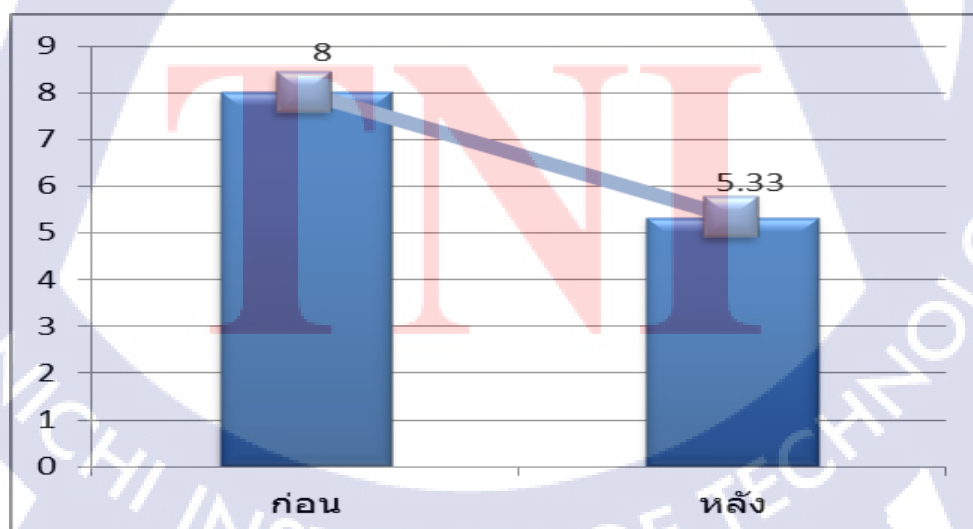
Before										
exp	ปรับใบคบส	จัดชุดเอกสารคบส.3	วางกองเอกสารคบส.3	ปรับEcostom	หาเอกสารคบส.3	จัดข้อมูล	ติดใบปก.	สแกนเอกสาร	ส่งอีเมล	Total
1	25.33	10.14	1.2	20.36	180	25.38	32.61	97.36	62.83	455.21
2	28.41	12.37	1.88	23.42	187	31.85	28.23	102.35	75.94	491.45
3	28.13	7.68	1.53	18.36	155	29.76	24.48	90.17	94.22	449.33
4	29.58	11.39	1.43	21.85	190	38.2	24.74	98.32	84.13	499.64
5	30.6	17.88	1.46	20.67	189	31.86	28.78	91.48	72.86	484.59
6	24.28	11.21	1.43	23.02	160	29.33	23.25	96.21	68.46	437.19
7	30.63	14.13	2.03	19.14	188	31.03	26.55	110.44	60.22	482.17
8	37.14	12.33	1.87	17.88	182	27.56	25.53	84.53	72.33	461.17
9	35.22	15.17	1.74	21.46	197	32.75	25.55	95.16	82.47	506.52
10	30.12	11.08	1.94	19.12	185	32.33	17.93	97.33	85.36	480.21
11	27.46	10.82	1.88	26.18	180	32.41	22.14	105.82	74.38	481.09
12	25.08	11.23	1.11	23.74	195	45.06	19.01	92.67	83.26	496.16
13	32.43	10.76	1.5	24.53	180	55.18	24.13	94.33	75.54	498.4
14	38.91	12.84	2.1	19.82	175	26.43	20.46	109.63	93.33	498.52
15	27.1	11.46	2.23	25.54	183	23.85	29.31	90.14	84.62	477.25
เฉลี่ย	30.028	12.03266667	1.688666667	21.67266667	181.7333333	32.86533333	24.84666667	97.06266667	77.99667	479.9267

ตารางที่ 4.3 เวลาการจัดชุดเอกสาร หลังปรับปรุง

2หลัก										
exp	ปรับใบสพส	จัดชุดเอกสารสพส.3	วางกองเอกสารสพส.3	ปรับEcostom	หาเอกสารสพส.3	จัดข้อมูล	คิดใบออก.	สแกนเอกสาร	ส่งอีเมล	Total
1	25.33	10.14	14.36	20.36	8.75	25.38	32.61	97.36	62.83	297.12
2	28.41	12.37	16.84	23.42	8.3	31.85	28.23	102.35	75.94	327.71
3	28.13	7.68	15.22	18.36	7.81	29.76	24.48	90.17	94.22	315.83
4	29.58	11.39	13.96	21.85	8.63	38.2	24.74	98.32	84.13	330.8
5	30.6	17.88	14.12	20.67	8.45	31.86	28.78	91.48	72.86	316.7
6	24.28	11.21	16.41	23.02	9.15	29.33	23.25	96.21	68.46	301.32
7	30.63	14.13	15.32	19.14	7.44	31.03	26.55	110.44	60.22	314.9
8	37.14	12.33	17.58	17.88	11.48	27.56	25.53	84.53	72.33	306.36
9	35.22	15.17	16.21	21.46	11.36	32.75	25.55	95.16	82.47	335.35
10	30.12	11.08	14.33	19.12	7.43	32.33	17.93	97.33	85.36	315.03
11	27.46	10.82	13.65	26.18	10.06	32.41	22.14	105.82	74.38	322.92
12	25.08	11.23	15.63	23.74	8.41	45.06	19.01	92.67	83.26	324.09
13	32.43	10.76	14.11	24.53	6.36	55.18	24.13	94.33	75.54	337.37
14	38.91	12.84	13.84	19.82	11.39	26.43	20.46	109.63	93.33	346.65
15	27.1	11.46	16.21	25.54	8.16	23.85	29.31	90.14	84.62	316.39
เฉลี่ย	30.028	12.03266667	15.186	21.67266667	8.878666667	32.86533333	24.84666667	97.06266667	77.99667	320.5693

4.8 ผลสรุปข้อมูล

เมื่อได้มีการทำการเปรียบเทียบก่อนและหลังปรับปรุงแล้วนั้นผู้ศึกษาจึงนำข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างเวลาในการจัดชุดเอกสาร ก่อนปรับปรุง และหลังปรับปรุงมาสรุปว่า สามารถทำได้ตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้ได้ นั่นคือ เวลาในการจัดชุดเอกสาร เพื่อดำเนินการทางศุลกากร ลดลงจาก 8 นาที/ชุด เหลือ 5.33 นาที / ชุด ดังแสดงในรูปที่ 4.5



รูปที่ 4.5 เปรียบเทียบเวลา ก่อน – หลัง

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ต้องการทำการจัดเรียงเอกสาร เพื่อลดเวลาในการจัดชุดเอกสาร โดยมีสมมุติฐานว่า หลังจากได้ทำการปรับปรุงแล้วนั้น สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาเอกสารของพนักงาน ในการดำเนินการจัดชุดเอกสารซึ่งส่งผลต่อเวลาในการจัดชุดเอกสารที่ลดลง หลังจากที่ได้ทำการปรับปรุงกองเอกสารโดยการจัดเรียงตามเลข HAWB แบบ 2 หลักซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นางสาววรรณ พิธากร (2547) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการแสงงานและการจัดการเอกสาร และสุข ประสิทธิ์ พุทธิพร และวันชัย รัตนวงษ์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการฟอร์เวิร์ดเดอร์ โดยการออกแบบตราสินค้าโดยใช้ระบบ EDI ในการจัดเก็บข้อมูล

TNI

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

สรุปผลการดำเนินงานโครงการสหกิจศึกษา “ทำการจัดเรียงเอกสารเพื่อลดเวลาในการดำเนินเอกสารพิธีการนำเข้าสินค้าทางอากาศ” กรณีศึกษา บริษัท Agility Logistic จำกัด ผู้ศึกษาได้ทำการจัดเรียงเอกสารD/O ซึ่งเป็นเอกสารในการประกอบชุดพิธีการทางศุลกากร ทำให้ได้พบปัญหาที่เกิดขึ้นคือ การจัดชุดเอกสารที่มีความล่าช้า

ซึ่งเมื่อผู้ศึกษารู้ถึงปัญหาแล้วนั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการใช้ทฤษฎี WHY WHY ANALYSIS และ FISHBORN DIAGRAM เพื่อเข้ามาช่วยในการตรวจสอบหาสาเหตุและวิเคราะห์ปัญหาที่แท้จริง คือ กองเอกสารที่ไม่มีการจัดเรียงซึ่งทำให้การค้นหามีความล่าช้าซึ่งส่งผลต่อเวลาในการจัดชุดเอกสาร

หลังจากที่มีผู้ศึกษารู้ถึง ปัญหาที่แท้จริงแล้วนั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการ กำหนดมาตรการตอบโต้ไว้ดังนี้คือ

ทำการจัดเรียงเอกสารที่ใช้ในการจัดชุดเอกสาร เพื่อลดเวลาในการจัดชุดเอกสาร การจัดเรียงเอกสารนั้นผู้ศึกษาได้ทำการจัดเรียงเอกสารตามตัวเลข HAWB ในรูปแบบตัวเลข 2 หลัก ทำให้ขั้นตอนการค้นหาเอกสารของพนักงานนั้นมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อเวลาในการจัดชุดเอกสารที่ลดลงจาก 8 นาที / ชุด เป็น 5.33 นาที / ชุด

ข้อเสนอแนะในการศึกษา

- 1) ควรมีการจัดเรียงข้อมูลหรือเอกสารที่ต้องใช้ในหลาย ๆ รูปแบบให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อประสิทธิภาพ ในการค้นหาหลาย ๆ รูปแบบ
- 2) ควรมีการขยายงานลักษณะดังกล่าวไปยังแผนกอื่น ๆ เพื่อการทำงานที่รวดเร็วและลดความผิดพลาดในการดำเนินงานต่อไป

บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

วรวรรณ พืธากร. (2547). ระบบกระแสงานและการจัดการเอกสาร สำหรับติดตามการซ่อมแซมบำรุงเครื่องมือ บริษัท ลานนาไทยอิเล็กทรอนิกส์คอมโพเนนท์จำกัด (แอลทีไอซี). การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุขใจ ประสิทธิ์พุทธพร; และวันชัย รัตนวงษ์. (2551). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของ.บริษัท ฟอร์เวิร์ดเดอร์กรณีศึกษา บริษัท S&A Inland จำกัด. สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์, จาก http://www.thailog.org/index.php?option=com_booklibrary&task=view&id=95&catid=54&Itemid=484

TNI

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ภาคผนวก

TNI

THAI - JAPANESE INSTITUTE OF TECHNOLOGY



ภาคผนวก ก

ประวัติโดยย่อสถานประกอบการที่ฝึกสหกิจศึกษา

TNI

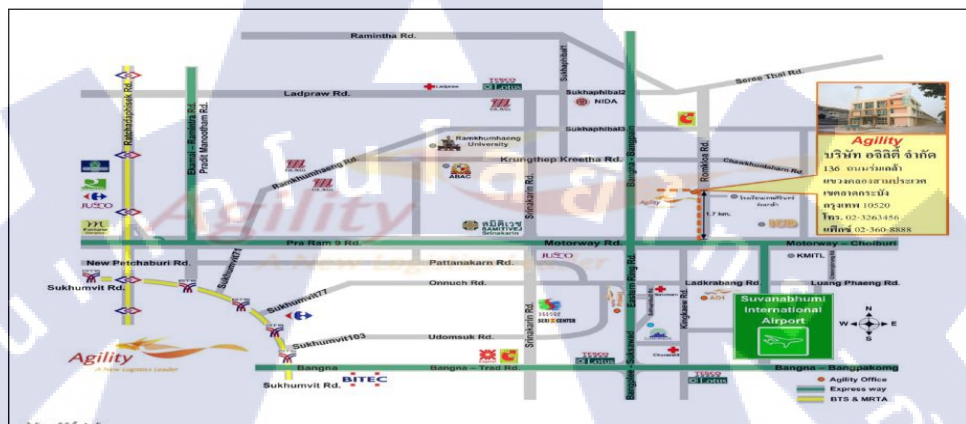
1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

1.1.1 ชื่อสถานประกอบการ

บริษัท อจิลิตี้ จำกัด

1.1.2 ที่ตั้งสถานประกอบการ

ตั้งอยู่ที่ 124 หมู่ที่ 5 ถนนร่มเกล้า แขวงคลองสามประเวศ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520



1.1.3 ประวัติความเป็นมาของบริษัท

บริษัท อจิลิตี้ ก่อตั้งขึ้นที่ประเทศคูเวตในปี 1979 ซึ่งมีการเติบโตขึ้นเป็นบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่ใหญ่ที่สุดในตะวันออกกลาง บริษัทได้ดำเนินแผนการรวบรวมกิจการตั้งแต่ปี 2004 – 2008 ซึ่งต้องคัดระดับโลกมาหลายองค์กร โดยในปี 2006 ทุกบริษัทได้รวมเป็นหนึ่งเป็นองค์กรระดับโลกอย่างราบรื่นภายใต้ชื่อ อจิลิตี้ จากรากฐานที่เกิดใหม่อย่าง อจิลิตี้ ที่ได้แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการจัดหาเครือข่ายทั้งในบางพื้นที่ท้าทายที่สุดในโลกด้วยการนำเสนอการบริการที่ไม่เหมือนใครให้แก่ประเทศยักษ์ใหญ่ และความสามารถในการดำเนินในประเทศที่พัฒนาแล้ว และกลุ่มเกิดใหม่

1.2 ลักษณะธุรกิจขอสถานประกอบการ

บริการหลักของอจิลิตี้มี 5 ประเภทหลักคือ

1. การให้บริการจัดการโซุ่ปทานของลูกค้า (Supply chain solutions)
2. การให้บริการบริหารจัดการค่าระวางขนส่งสินค้า (Freight management)
3. ทางด้านโลจิสติกส์เฉพาะภาครัฐและหน่วยงานทหาร (Defense & government services)
4. การบริการด้านโลจิสติกส์สำหรับโครงการพิเศษ (Project Logistics) หรือการขนส่งสินค้าที่มีขนาดใหญ่หรือโครงการก่อสร้างติดตั้งเครื่องจักรและอุปกรณ์

5. การบริการโลจิสติกส์สำหรับงานแสดงสินค้าและงานนิทรรศการ (Fairs & Events)
ธุรกิจหรือบริการหลักสำหรับอิลิตีประเทศไทยมี ดังนี้

5.1 การขนส่งสินค้าทางอากาศ (Airfreight)

5.2 การขนส่งสินค้าทางเรือ (Ocean freight)

5.3 การขนส่งทางรถบรรทุกรวมถึงการขนส่งสินค้าข้ามชายแดน (Overland)

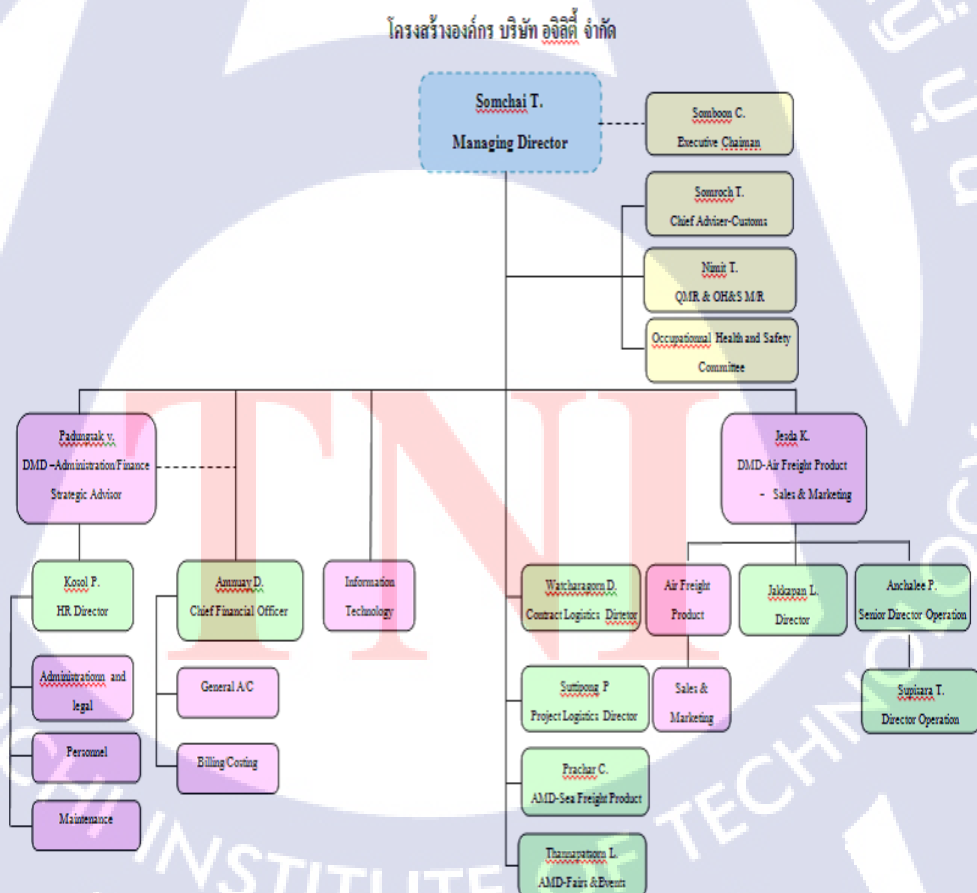
5.4 การขนส่งสินค้าแบบหลายรูปแบบ (Multimodal) เป็นการขนส่งแบบทางอากาศต่อด้วยทางเรือ หรือทางเรือต่อด้วยทางอากาศ

5.5 การให้บริการโลจิสติกส์แบบเฉพาะสำหรับโครงการ (Projects logistics)

5.6 การบริหารจัดการคลังสินค้าและการกระจายสินค้า (Warehouse management and distribution services) และการให้บริการโลจิสติกส์ใช้สำหรับแสดงสินค้าและงานนิทรรศการ

5.7 การให้บริการทางด้านพิธีการศุลกากร (Customs brokerage)

1.3 รูปแบบการจัดองค์กร และการบริหารองค์กร



1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ตำแหน่ง : นักศึกษาฝึกงาน
แผนก : Customer Service
ส่วนงาน : Air Import

1.5 พนักงานที่ปรึกษา และตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

ชื่อ : นางอรรทัย สมนึก
ตำแหน่ง : รองผู้จัดการแผนก Customer Service

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตั้งแต่วันที่ 3 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ถึง วันที่ 28 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2557
รวมระยะเวลาปฏิบัติงาน 4 เดือน

TNI

ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ – นามสกุล	นายพชรพล รินทร์สกุล
วัน – เดือน – ปี	5 ตุลาคม พ.ศ. 2535
ที่อยู่ปัจจุบัน	697 หมู่ 6 ถนน ลาดกระบัง แขวง ลาดกระบัง เขต ลาดกระบัง จ. กรุงเทพมหานคร 10520
ประวัติการศึกษา	ระดับประถมศึกษา โรงเรียนศึกษาพัฒนา ระดับมัธยมศึกษา สายวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์ โรงเรียนเทพนครนทร์ร่มเกล้า ระดับอุดมศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ประวัติการฝึกอบรม/สัมมนา	พ.ศ. 2557 1. ISO 9001 : 2008 Internal Audit Certificate 3. Monozukuri