



การจัดชุดเอกสารเพื่อลดระยะเวลาในการปล่อย Delivery Order (D/O)

กรณีศึกษา บริษัท เฟรทลิงก์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด

ARRANGMENT TO REDUCE THE DOCUMENTS DELIVERY ORDER (D/O)

CASE STUDY OF FREIGHT LINKS EXPRESS (THAILAND) CO., LTD.

นายสุขสันต์ ภาณุพันธ์

TNI

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2558

การจัดชุดเอกสารเพื่อลดระยะเวลาในการปล่อย DELIVERY ORDER (D/O)
กรณีศึกษา บริษัท เฟรทลิงก์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด
ARRANGMENT TO REDUCE THE DOCUMENTS DELIVERY ORDER (D/O)
CASE STUDY OF FREIGHT LINK EXPRESS (THAILAND) CO., LTD. 2015

นายสุขสันต์ ภาณุพันธ์

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม
คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น
พ.ศ. 2558

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานกรรมการสอบ

(ผศ.รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

..... กรรมการสอบ

(อาจารย์พิชิต งามจรัสศรีวิชัย)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์วิวัฒน์ ภัคพรหมินทร์)

..... ประธานสหกิจศึกษาสาขาวิชา

(อาจารย์อรรถกร ประกฤตพงศ์)

ชื่อโครงการ	การจัดชุดเอกสารเพื่อลดระยะเวลาในการปล่อย Delivery Order (D/O)
ผู้เขียน	กรณีศึกษา บริษัท เฟรทลิงค์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2558
คณะวิชา	นายสุขสันต์ ภาณุพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	บริการธุรกิจ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม
พนักงานที่ปรึกษา	อาจารย์วิวัฒน์ ภัคพรหมินทร์
ชื่อบริษัท	1. นางสาวอรชพร ภูศรี
ประเภทธุรกิจ	2. นายศรายุทธ คงสืบ
	บริษัท เฟรทลิงค์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด
	ตัวแทนนำเข้า - ส่งออกสินค้า

บทสรุป

การศึกษางานธุรกิจนำเข้าส่งออกแผนจัดทำเอกสารสินค้าขาเข้า พบว่าขั้นตอนในการจัดชุดเอกสารปล่อย Delivery Order (D/O) มีความล่าช้าเนื่องจากการค้นหาเอกสารนาน และได้ใช้ทฤษฎีการศึกษางานต่างๆ เพื่อค้นหาสภาพปัญหาและนำมาวิเคราะห์ด้วย Why Why Analysis และ Fishbone Diagram ค้นหาแนวทางการปรับปรุงในการลดเวลาการจัดชุดเอกสารปล่อย Delivery Order (D/O) โดยการจัดเรียงชุด Delivery Order (D/O) ตามเลข New Bill of Lading (New BL) และเรียง Job งานตามชื่อย่อของ Port ที่เรือเข้า โดยเรียงตามตัวอักษร 3 หลัก A - Z ตามลำดับ ทำให้การค้นหาเอกสารมีความรวดเร็วมากขึ้น

จากการปรับปรุงการทำงานก็สรุปได้ว่าเวลาในการจัดชุดเอกสารเพื่อปล่อย Delivery Order (D/O) เร็วขึ้นระยะเวลาในการจัดชุดเอกสารในการปล่อย Delivery Order (D/O) ลดลงจาก 3.8 นาทีต่อชุด เหลือ 2.9 นาทีต่อชุดหรือลดลงประมาณ 76.31% หรือถ้าคิดเป็นเวลาจริงก็จะลดลงจาก 3:48 นาทีต่อชุดลดลงเป็น 2:54 นาทีต่อชุด และระยะเวลาในขั้นตอนการค้นหาเอกสารก็เร็วขึ้น จากเดิม 95 วินาที ลดลงเหลือ 40 วินาทีหรือลดลงประมาณ 42.10 % ทำให้เวลาในการจัดชุดงานปล่อย Delivery Order (D/O) เร็วขึ้น และส่งผลให้ลูกค้าที่มาแลก Delivery Order (D/O) ไม่ต้องรอนานและสามารถนำ Delivery Order (D/O) ตรวจจับปล่อยสินค้าขาเข้าได้เร็วขึ้นทำให้สินค้าส่งถึงลูกค้าปลายทางได้เร็วขึ้น

Project's name	Arrangement to Reduce the Documents Delivery Order (D/O) Case Study of Freight Links Express (Thailand) Co., Ltd.
Writer	Mr. Suksan Phanont
Faculty	Faculty of Business Administration Production Industrial Management
Faculty Advisor	Mr. Vithinut Phakphonhamin
Job Supervisor	1. Ms. Onchaphon Pusri 2. Mr. Sarayut Kongsuba
Company's name	Freight Links Express (Thailand) Co., Ltd.
Business Type/Product	Agent Import Export Cargo

Summary

The education work business import export documentation, incoming goods department. Found that the process of releasing a series of documents Delivery Order (D/O) with a delay due to the search for documents. And the theory of functions to find the problems and analyzed with Why Why Analysis and Fishbone Diagram seek improvements to reduce the time the document was released Delivery Order (D/O) by arranging a series Delivery Order (D/O) as No. New Bill of Lading (New BL) and Job sorted by the initials of the Port to ship by alphabetical three main A - Z respectively makes finding documents is much faster.

The renovation work was concluded that in the document set for release Delivery Order (D / O) speed up the time to organize a series of papers in emissions Delivery Order (D/O), down from a decline of 3.8 per minute to 2.9 minutes per batch series or about 76.31%, or a real-time will be reduced from 3:48 minutes to 2:54 minutes to set down a set of steps and time for the document up from 95 seconds down to 40 seconds, or about 42.10%. The time to batch release Delivery Order (D/O) faster and result in customer redeemed Delivery Order (D/O) do not have to wait long and can Delivery Order (D/O) release inbound enables faster product delivery to end customers faster.

กิตติกรรมประกาศ

การจัดชุดเอกสารเพื่อลดระยะเวลาในการปล่อย D/O กรณีศึกษา บริษัท เฟรทลิงค์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ประจำปีการศึกษา 2558 ส่งผลให้ข้าพเจ้า ได้รับรู้ประสบการณ์ต่างๆ ที่สามารถนำไปต่อยอดในการทำงาน ในอนาคตได้ สำหรับงานสหกิจศึกษาฉบับนี้ สำเร็จ ลุล่วงได้ด้วยดีจากการร่วมมือและให้การสนับสนุนจากพี่ที่ บริษัท เฟรทลิงค์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ทุกท่านที่สละเวลาให้คำปรึกษา รวมถึงการให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่างๆ ในการทำสหกิจในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วิวัฒน์ ภัคพรหมินทร์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการที่ให้นำนแนะนำในการทำโครงการ ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางในการทำโครงการ แสดงความคิดเห็น และแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงาน

ขอขอบพระคุณบุคคลในครอบครัวทุกท่านและเพื่อนๆ ที่ให้การสนับสนุนเป็นกำลังใจในการดำเนินงานแก่ผู้จัดทำมาตลอด หากเกิดข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นายสุขสันต์ ภาณุพันธ์

TNI

TAHITI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

หน้า

บทสรุป

ก

Summary

ข

กิตติกรรมประกาศ

ค

สารบัญ

ง

สารบัญตาราง

จ

สารบัญภาพประกอบ

ฉ

บทที่

1. บทนำ

1

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

1

1.1.2 ความเป็นมาของบริษัท

2

1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ และการให้บริการหลักขององค์กร

3

1.2.1 การให้บริการ

3

1.2.2 บริการขนส่งทางทะเล (Sea Freight)

4

1.2.3 การบริการขนส่งทางรถบรรทุก (Trucking)

5

1.2.4 การบริการขนส่งทางอากาศ (Air Freight)

6

1.2.5 การให้บริการเดินพิธีการศุลกากร (Customs Broker)

7

1.2.6 บริการขนส่งเครื่องจักรขนาดใหญ่ (Project)

7

1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหาร

8

1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

10

1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

10

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

11

1.7 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

12

1.8 วัตถุประสงค์

15

1.9 ผลที่คาดว่าจะได้รับการปฏิบัติงาน

15

1.10 นิยามศัพท์เฉพาะ

16

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2. ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน	17
2.1 ทฤษฎีแนวคิด Why Why Analysis	17
2.1.1 หลักการการพิจารณาปัญหาของ Why-Why Analysis	18
2.1.2 ข้อควรระวังสำหรับการใช้ Why-Why Analysis	18
2.1.3 วิธีการสร้างทฤษฎี	19
2.1.4 ประโยชน์	19
2.2 ทฤษฎีก้างปลา	21
2.2.1 เมื่อไรจึงจะใช้แผนผังก้างปลา	21
2.2.2 วิธีการสร้างแผนผังสาเหตุและผลหรือผังก้างปลา	21
2.2.3 การกำหนดปัจจัยบนก้างปลา	22
2.2.4 การกำหนดหัวข้อปัญหาที่หัวปลา	22
2.3 ทฤษฎีการควบคุมด้วยการมองเห็น Visual Control	24
2.3.1 ทำไมเป็นต้องทำ Visual Control	25
2.3 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
3. แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน	31
3.1 แผนการปฏิบัติงาน	31
3.2 รายละเอียดโครงการ	32
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงานหรือโครงการ	33
4. ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ	34
4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน	35
4.1.1 สรุปรวสภาพปัจจุบัน	35
4.1.1 เก็บข้อมูล	36
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
4.2.1 วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้การจัดชุดเอกสารซ้ำ	39
4.2.2 กำหนดมาตรการตอบโต้	40
4.2.3 ประเมินทางเลือกและความเป็นไปได้	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4.2.4 ดำเนินการปรับปรุงและติดตามผล	42
4.2.5 เปรียบเทียบผลก่อนและหลังปรับปรุง	43
4.3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบที่เทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมาย การปฏิบัติงานหรือการจัดทำโครงการ	44
4.3.1 สรุปผลที่ได้	44
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ	45
5.1 สรุปผลการดำเนินโครงการ	45
5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา	46
5.3 ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน	46

เอกสารอ้างอิง

ภาคผนวก

TNI

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	แสดงระยะเวลาปฏิบัติงาน	11
3.1	แผนการปฏิบัติงาน	31
4.1	โฟลชาร์ตแสดงขั้นตอนการออกของขาเข้า	36
4.2	โฟลชาร์ตแสดงขั้นตอนการส่งออก	36
4.3	แสดงขั้นตอนการจัดชุดงานปล่อย D/O	37
4.4	การประเมินทางเลือก	41
4.5	การประเมินความเป็นไปได้	41
4.6	เวลาการจัดชุดเอกสารก่อนปรับปรุง	44
4.7	เวลาการจัดชุดเอกสารหลังปรับปรุง	44



TNI

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
1.1	แผนที่บริษัท	1
1.2	การขนส่งทางทะเล	4
1.3	การขนส่งทางรถบรรทุก	5
1.4	การขนส่งทางอากาศ	6
1.5	การขนส่งงานที่เป็นโปรเจ็คใหญ่	7
1.6	ผังการบริหารงานทั้งบริษัท	8
1.7	ผังการบริหารงานของแผนกการตลาด	8
1.8	ผังการบริหารงานของแผนก Operation Department	9
1.9	ผังการบริหารงานของแผนกโลจิสติกส์ทางเรือและอากาศ	9
1.10	ผังการบริหารงานของฝ่ายบุคคล	10
2.1	แผนภูมิอธิบายวิธีการคิดแบบ Why Why Analysis	17
2.2	แสดงตัวอย่างแผนภาพการพิจารณาปัญหาของ Why-Why Analysis	20
2.3	แสดงการทำผังก้างปลา	22
3.1	แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน	33
4.1	แสดงขั้นตอนการเดินเอกสารตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า	35
4.2	กราฟแสดงเวลาในการจัดชุดเอกสาร	38
4.3	วิเคราะห์การจัดชุดเอกสารล่าช้าด้วย Why Why Analysis	39
4.4	วิเคราะห์การจัดชุดเอกสารล่าช้าด้วย Fishbone Diagram	40
4.5	แสดงก่อนการคัดแยก Job งาน	42
4.6	แสดงหลังการคัดแยก Job งาน	42
4.7	แสดงก่อนติดป้ายสัญลักษณ์	42
4.8	แสดงหลังติดป้ายสัญลักษณ์	42
4.9	กราฟแสดงเวลาในการจัดชุดเอกสารก่อนปรับปรุง	43
4.10	กราฟแสดงเวลาในการจัดชุดเอกสารหลังปรับปรุง	43

1.1.2 ความเป็นมาของบริษัท

บริษัท เฟรท ลิงค์ส เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ.2529 บนถนนสีลมใจกลางถิ่นธุรกิจของกรุงเทพมหานคร บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจตัวแทนรับส่งสินค้าระหว่างประเทศ เรามีผู้เชี่ยวชาญการจัดการ และมีประสบการณ์คอยให้บริการ บริษัทฯ ได้รับการจัดอันดับให้เป็นบริษัทตัวแทนรับส่งสินค้าระหว่างประเทศที่มีชื่อเสียงในระดับแนวหน้าของประเทศไทย บริษัทฯ ได้มีการขยายกิจการ ย้ายมาเปิดอาคารสำนักงานของตนเองที่ 360/21- 22 ถนนพระราม3 แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ พ.ศ. 2533 สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ คือบริษัท เฟรท ลิงค์ส เอ็กซ์เพรส โฮลดิ้ง จำกัด ซึ่งได้จดทะเบียนเข้าตลาดหลักทรัพย์ประเทศสิงคโปร์ บริษัทฯ ให้บริการด้านการขนส่งสินค้า และกระจายสินค้าทั้งทางบก เรือ และทางอากาศ, ให้บริการด้านคลังสินค้า เพื่อฝากเก็บสินค้าทั่วไป และสินค้าควบคุม, ให้บริการแบ่งแยก จัดประเภท คัดเลือก การแบ่งบรรจุ การปิดผนึก, ให้บริการจัดหา จัดทำกล่องบรรจุภัณฑ์ทุกชนิด เพื่อสะดวกในการขนถ่ายสินค้าไปยังภายใน และภายนอกประเทศ โดยผู้มีความรู้, ความชำนาญ และมีประสบการณ์

บริษัท เฟรท ลิงค์ส เอ็กซ์เพรส จำกัด เปิดสำนักงานให้บริการในหลายประเทศ ภายใต้หลักการดำเนินธุรกิจตัวแทนรับส่งสินค้าระหว่างประเทศชั้นนำ เช่นเดียวกับสำนักงานใหญ่ที่ประเทศสิงคโปร์ ได้แก่ มาเลเซีย, ฮองกง และออสเตรเลีย เป็นต้น และยังมีตัวแทนเครือข่ายรอบโลกที่รองรับการให้บริการ จึงเป็นบริษัทตัวแทนรับส่งสินค้าระหว่างประเทศที่มีชื่อเสียงชั้นนำของประเทศไทยจากประสบการณ์อันยาวนานว่า 20 ปี บริษัท สามารถจัดการ และให้บริการนำเข้า และส่งออกสินค้าไปยังสถานที่ต่างๆ ทั้งใน และต่างประเทศอย่างครบวงจร ได้แก่ ให้บริการด้านการขนส่งสินค้า, ให้บริการจัดหาแรงงาน เพื่อใช้สำหรับขนถ่ายสินค้า, แบ่งบรรจุสินค้า, จัดประเภท คัดเลือก การแบ่งบรรจุสินค้า เพื่อขนถ่าย รวมถึงการให้บริการเดินพิธีการศุลกากร และพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรแก่ลูกค้าทุกท่านด้วยเทคโนโลยีขั้นสูง ระบบอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัย ได้รับความไว้วางใจให้ทำการขนส่งจากประเทศลาว, กัมพูชา และยังได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ครอบคลุมเครือข่ายจากตัวแทนที่ได้รับอนุญาตทั่วโลกที่มีประสิทธิภาพด้านการจัดการการบรรทุกสินค้าไปยังทวีปยุโรป, สหรัฐอเมริกา, แอฟริกา, ออสเตรเลีย และตะวันออกไกล

1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ และการให้บริการหลักขององค์กร

1.2.1 การให้บริการ

บริษัท เฟรท ลีจิสติกส์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นหนึ่งในผู้นำด้านการขนส่งสินค้าของประเทศไทย การเติบโตอย่างรวดเร็วของบริษัทฯ เป็นผลมาจากการให้บริการที่หลากหลาย เครือข่ายอันกว้างขวางครอบคลุมตัวแทนขนส่งสินค้าทุกภูมิภาคทั่วโลก และวิสัยทัศน์อันกว้างไกลของคณะผู้บริหาร ลูกค้าน้ำของเราจะได้รับทั้งการบริการขนส่งสินค้าถึงหน้าประตู และการบริการด้านโลจิสติกส์ บริษัท เฟรท ลีจิสติกส์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2530 นับแต่นั้นเป็นต้นมา เราได้มีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกในการขนส่งแก่ผู้ส่งออกขนาดเล็ก, ผู้ส่งออกขนาดกลาง จนถึงผู้ส่งออกของภาครัฐ อันเป็นผลมาจากการขยายตัวของเศรษฐกิจไทย การใช้หลักการจัดการสายโซ่อุปทาน ซึ่งเป็นการสร้างระบบให้เกิดการไหลเวียนของข้อมูล เพื่อส่งผ่านไปทั่วทั้งองค์กร ทำให้บริษัท เฟรท ลีจิสติกส์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สามารถเสนอบริการครบวงจร ได้แก่

- บริการขนส่งทางเรือ ทั้งตู้เต็ม และตู้รวม (ตู้คอนเทนเนอร์)
- บริการขนส่งทางอากาศ
- บริการด้านพิธีการศุลกากรทั้งหมด
- บริการขนส่งถึงหน้าประตู
- บริการบรรจุหีบห่อสินค้า
- บริการออกสินค้าเพื่อแสดงนิทรรศการ
- บริการจัดเก็บสินค้า และกระจายสินค้า
- บริการเช่าคลังสินค้า
- บริการขนส่งทางบกไปประเทศลาว
- บริการจัดการสินค้าพิเศษ/ สินค้าหนัก
- บริการด้านประกันภัย
- บริการรับส่งสินค้านำระหว่างสายการบิน และตัวแทน

เรามีความสามารถในการจัดการงานทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งออก และการนำเข้าทั้งทางบก และอากาศ โดยเน้นหลักการขนส่งถึงหน้าประตู ด้วยบุคลากรผู้มีความชำนาญในการจัดเตรียมเอกสารใบอนุญาตที่จำเป็น รวมทั้งการทำประกันภัยที่ครอบคลุมความเสียหาย ลูกค้าสามารถมั่นใจว่า ได้รับการคุ้มครองตลอดทั้งกระบวนการ บริษัทฯ ได้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่มีเทคโนโลยีล้ำสมัย สามารถเชื่อมต่อระหว่างเครือข่าย และตัวแทนเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลของการขนส่งสินค้า ทำให้เราตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัท เฟรท ลิ่งค์ส เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มีความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทเดินเรือที่มีชื่อเสียง รวมทั้งยังเป็นพันธมิตรกับตัวแทนขนส่งสินค้ากว่า 100 แห่งทั่วโลก ทำให้ลูกค้าของเราสามารถเลือกใช้บริษัทเดินเรือใดๆ ที่ต้องการเพื่อไปยังท่าเรือต่างๆ ทั่วโลก เรามีทีมผู้ชำนาญการที่สามารถให้คำแนะนำ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในต้นทุนที่เหมาะสม ด้วยนโยบายที่ไม่เปลี่ยนแปลงในการสนับสนุนด้านคุณภาพ และประสิทธิภาพของการขนส่งสินค้าเป็นผลสะท้อนให้บริษัทฯ ได้รับใบรับรอง ISO 9002 ด้านการขนส่งทางทะเล และด้านการเดินพิธีการศุลกากร ตั้งแต่สิงหาคม 2543

1.2.2 บริการขนส่งทางทะเล (Sea Freight)



รูปที่ 1.2 การขนส่งทางทะเล

บริการแบบตู้เต็ม และตู้รวมที่มีตารางออกเรือทุกสัปดาห์ไปทั่วโลก ควบคุมโดยตัวแทนขนส่งสินค้าของจากเครือข่าย 5 ทวีปบริการขนถ่ายสินค้าไปยังลาว และพนมเปญบริษัทเป็นผู้ดำเนินกิจการขนส่งทางทะเลที่ไม่มีเรือในสังกัดของตนเป็นสมาชิก FIATA, TIFFA

และ The Customs Broker and Transportation Heavy Equipment Association of Thailand ขนส่งสินค้าจากประเทศที่ 2 ไปยังประเทศที่ 3 มีใบตราส่งสินค้าของตนเอง และสามารถออก Marine B/L, Ocean B/L และ FIATA B/L เป็นสมาชิกของ FMC Bond No.8940055 บริษัทมี Contract rate พิเศษกับสายเรือต่างๆ เช่น Evergreen, Hapag Lloyd, Wanhai, Yang Ming ฯลฯ เป็นต้น

บริษัทเป็นตัวแทนขนส่งสินค้าผู้เดียวในประเทศไทยที่มี Tariff rate ในการส่งออก และนำเข้าทั่วโลกสามารถให้คำตอบเรื่องอัตราเรือภายใน 24 ชั่วโมงบริการรายงานการแกะตู้สินค้าปลายทางแจ้งให้ลูกค้าทราบ และมีเจ้าหน้าที่ประจำท่าเรือ เพื่อดูแลการบรรจุสำหรับสินค้าออก และแกะตู้สำหรับสินค้าเข้า เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่า สินค้าได้รับการดูแลอย่างดีมีประกันภัยสินค้าทางทะเล (Liability Insurance)

1.2.3 การบริการขนส่งทางรถบรรทุก(Trucking)



รูปที่ 1.3 การขนส่งทางรถบรรทุก

บริการส่งสินค้าจากการนำเข้าไปยังลาว, กัมพูชา, พนมเปญ

บริการรถบรรทุกทั่ว 76 จังหวัดของประเทศไทย

บริษัทฯ สามารถเตรียมรถบรรทุกกว่า 100 คันภายใน 3 วัน

บริษัทฯ สามารถเตรียมอุปกรณ์พิเศษ เช่น เครนยกของหนัก 100 ตัน

บริษัทฯ มีเครื่องมืออุปกรณ์ครบครันในการยกสินค้าขึ้น และลงจากยานพาหนะ

1.2.4 การบริการขนส่งทางอากาศ (Air Freight)



รูปที่ 1.4 การขนส่งทางอากาศ

บริษัท เฟรท ลิงค์ส เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ได้มีการพัฒนาขยายการบริการรับขนส่งสินค้าทางอากาศตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบริษัทฯ โดยมีประสบการณ์ในการขนส่งสินค้าทางอากาศมากกว่า 50,000 กิโลกรัมไปยังปลายทางทั่วโลก นับเป็นข้อพิสูจน์ให้เห็นถึงความสำเร็จของบริษัทฯ ในการบริการด้านอากาศ

- บริการจัดส่งสินค้ารวมไปยังปลายทางทั่วโลก ด้วยตารางเวลาที่แน่นอน
- ความชำนาญด้านการจัดส่งสินค้าทางอากาศ ที่สามารถตอบสนองความต้องการทุกด้านของลูกค้า
- ความชำนาญด้านรวบรวมสินค้าทางอากาศ เพื่อจัดส่งทางบกต่อไป
- บริการด้วยราคาเหมาะสม ด้านพิธีการศุลกากร, การบรรจุหีบห่อ, โกดังสินค้า และการประกันภัย
- บริการเหมาลำเครื่องบิน
- บริการขนส่งสินค้าถึงหน้าประตูตามความต้องการของลูกค้า
- บริการขนส่งทางรถบรรทุก เพื่อรับสินค้าจากการขนส่งทางอากาศ ไปกัมพูชา โดยรับประกันความรวดเร็ว และปลอดภัยในการขนส่ง

1.2.5 การให้บริการเดินพิธีการศุลกากร (Customs Broker)

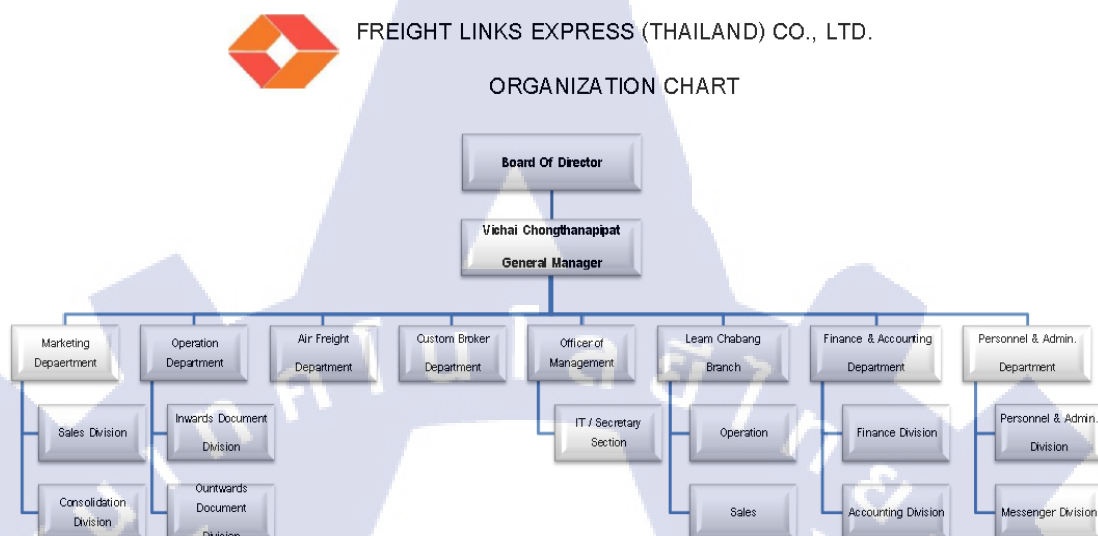
บริการผ่านพิธีการศุลกากรบริการออกสินค้า เพื่อแสดงในงานโชว์สินค้า หรือแสดงนิทรรศการบริการรวมควันท้าเชื้อบริการบรรจุหีบห่อสินค้าบริการด้านประกันภัยบริการด้านเอกสาร เช่น Form A, Form C/O, Custom Card บริการแบบจุดเดียวครบวงจรบริการตอบแบบสอบถามการยกเว้นภาษีบริการปรึกษาด้านพิธีการศุลกากร ภาษีนำเข้า และการคืนเงินภาษี

1.2.6 บริการขนส่งเครื่องจักรขนาดใหญ่(Project)

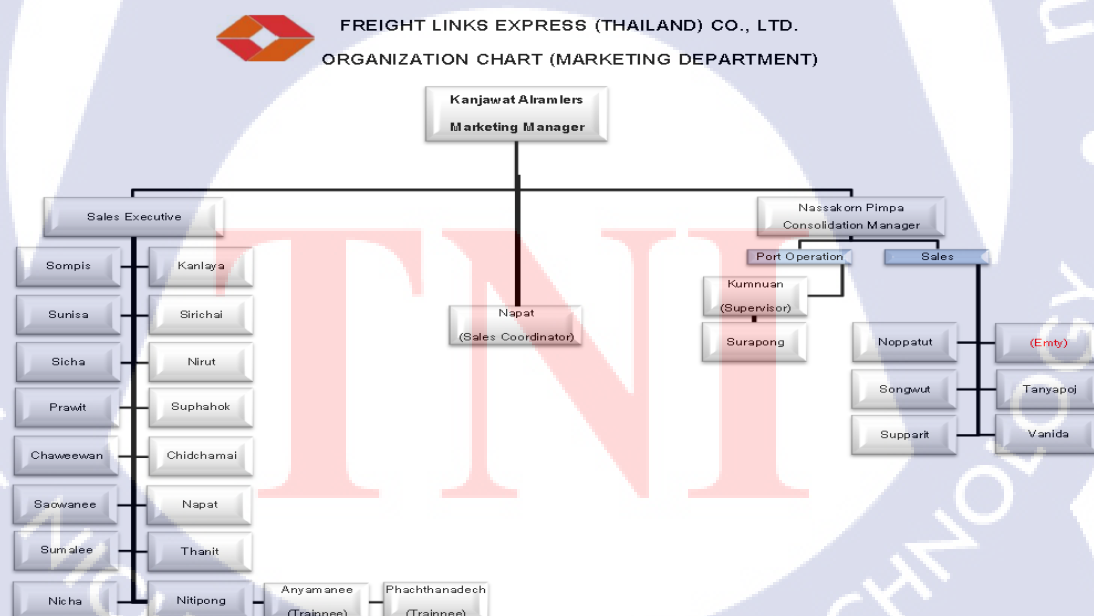


รูปที่ 1.5 การขนส่งงานที่เป็นโปรเจกต์ใหญ่

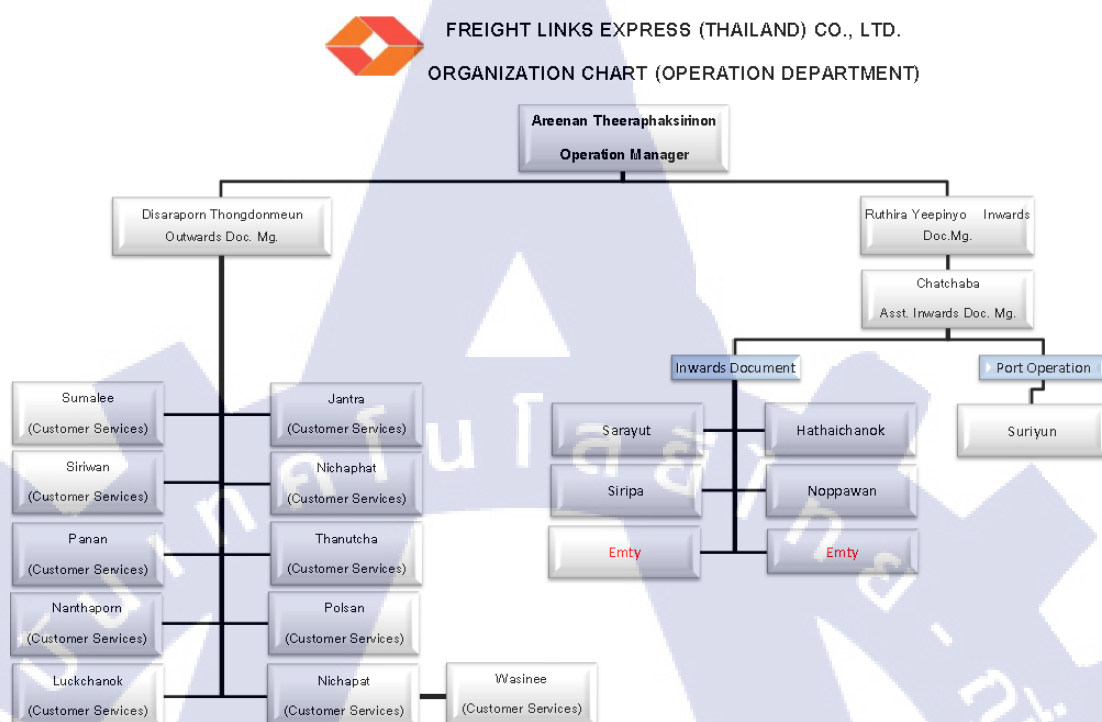
1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหาร



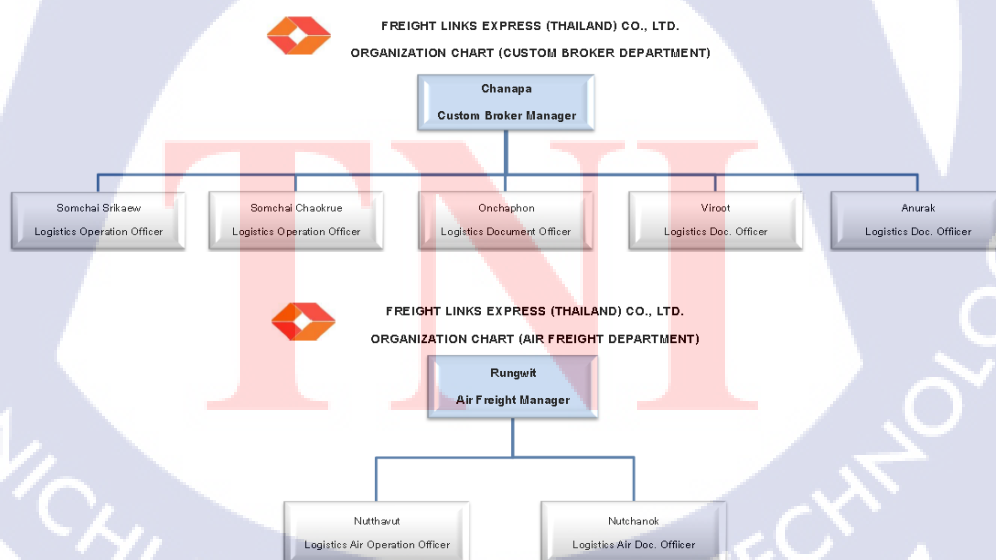
รูปที่ 1.6 ผังการบริหารงานทั้งบริษัท



รูปที่ 1.7 ผังการบริหารงานของแผนกการตลาด



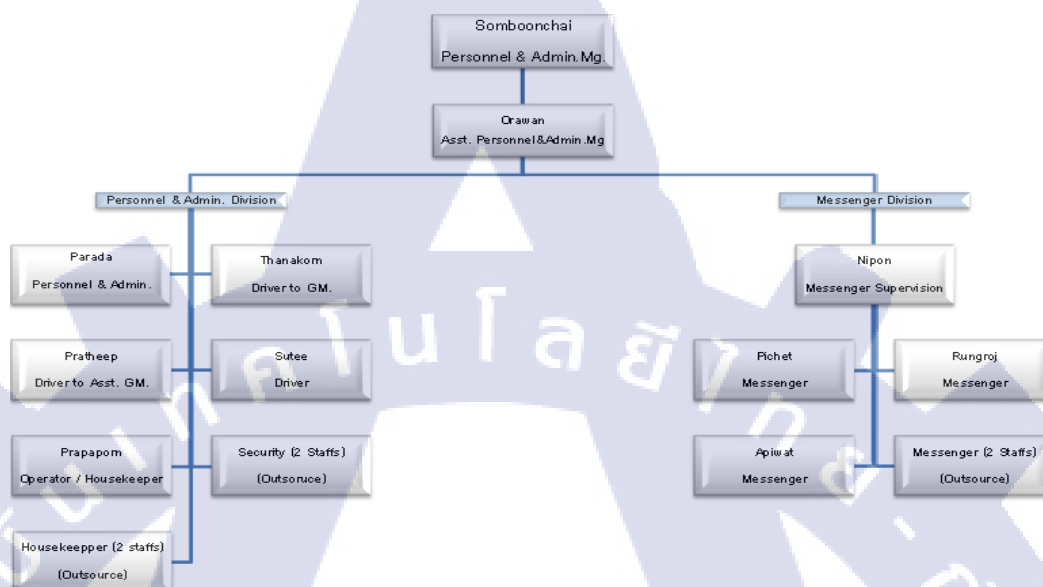
รูปที่ 1.8 ฟังก์ชันการบริหารงานของแผนก Operation Department



รูปที่ 1.9 ฟังก์ชันการบริหารงานของแผนกโลจิสติกส์ทางเรือและอากาศ



FREIGHT LINKS EXPRESS (THAILAND) CO., LTD.
ORGANIZATION CHART (PERSONNEL & ADMIN. DEPARTMENT)



รูปที่ 1.10 ผังการบริหารงานของฝ่ายบุคคล

1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

อยู่แผนก Shipping ปฏิบัติงานตรวจปล่อยสินค้าเข้าเป็นระยะเวลา 2 เดือน และย้ายมาอยู่แผนก Operation Department ปฏิบัติงานเอกสารขาเข้าปล่อยชุดเอกสาร D/O (Delivery Order) เป็นระยะเวลา 2 เดือน

1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

นางสาวอรชพร ภูศรี	ตำแหน่ง	Logistics Document Officer
นายศราวุธ คงสืบ	ตำแหน่ง	D/O Officer

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1.1 แสดงระยะเวลาปฏิบัติงาน

หัวข้องาน	เดือนที่ 1	เดือนที่ 2	เดือนที่ 3	เดือนที่ 4
แผนก Operation Department				
- ศึกษา Drive N ของบริษัท				
- ศึกษาขั้นตอนการทำเอกสารขาเข้า - ออก				
แผนก Shipping				
- ศึกษา Drive N โฟลเดอร์ของ Logistics				
- สแกนเอกสารบันทึกเข้าระบบและเก็บเข้าแฟ้มปิดจ๊อบ				
- กรอกข้อมูลลูกค้าในหนังสือมอบอำนาจของกรมศุลกากร				
- ทำใบขนสินค้าขาเข้าและขาออก				
- สแกนเอกสารบันทึกเข้าระบบเก็บเข้าแฟ้มและกดปิด Job				
- ตรวจสอบปล่อยสินค้าที่คลังท่าเรือ				
แผนก Operation Department				
- ปล่อยใบ D/O (Delivery order) หรือใบสั่งปล่อยสินค้า				

1.7 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากธุรกิจโลจิสติกส์มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจและมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างยิ่ง ประเทศไทยเองได้ให้ความสำคัญในด้านโลจิสติกส์เป็นอย่างมากเช่นกัน โดยเฉพาะในการจัดตั้งให้ไทยเป็น ศูนย์กลางด้านโลจิสติกส์ ในการเปิดประชาคมอาเซียน อันใกล้นี้ ซึ่งทำให้ไทยต้องเร่งพัฒนาระบบโลจิสติกส์ในประเทศให้สามารถแข่งขันทางธุรกิจได้ อีกทั้งการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ให้สามารถเชื่อมโยงต่อกันทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนด้วย

ณกฤษ เสวดนันทน์, 2558, http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1432716815 [Online]
วันสืบค้น 15/02/59

ปัจจุบันโลจิสติกส์ของไทยมีอัตราการเติบโตต่อเนื่องอยู่ที่ร้อยละ 10 จากปีที่แล้ว ซึ่งมีอัตราเติบโตอยู่ที่ร้อยละ 8 ในขณะที่เศรษฐกิจไทยปีนี้โตอยู่ที่ร้อยละ 3.5-4.5 เศรษฐกิจไทยโตเพียงร้อยละ 0.7 จึงนับว่าภาพรวมโลจิสติกส์ในประเทศมีการขยายตัวที่ดีขึ้น และถ้ามองในแง่ของ ต้นทุน โลจิสติกส์ของไทยมีแนวโน้มลดลงอยู่ในระดับร้อยละ 14.3 จากเดิมมีต้นทุนโลจิสติกส์อยู่ร้อยละ 17 ขณะที่การให้บริการโลจิสติกส์มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยในปี พ.ศ. 2550 มีมูลค่าการให้บริการด้านโลจิสติกส์ประมาณ 270,000 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2554 มีมูลค่าการให้บริการโลจิสติกส์ประมาณ 310,000 บาท และคาดว่าในปี พ.ศ. 2558 มีแนวโน้มเพิ่มสูงของมูลค่าการให้บริการด้านโลจิสติกส์เป็น 350,000 ล้านบาท

ณกฤษ เสวดนันทน์, 2558, http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1432716815 [Online]
วันสืบค้น 15/02/59

ปัจจุบันสถานการณ์ของธุรกิจโลจิสติกส์มีสถานะการแข่งขันที่สูง และตลาดในต่างจังหวัด มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น สาเหตุหลักมาจากผู้ประกอบการมีความต้องการที่จะกระจายสินค้าให้ครอบคลุมไปทั่วประเทศ อีกทั้งการเปิดประชาคมอาเซียนในปีนี้ ผู้ประกอบการได้เล็งเห็นโอกาสในการเข้าไปขยายธุรกิจในประเทศเพื่อนบ้านและในต่างประเทศ

ณกฤษ เสวดนันทน์, 2558, http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1432716815 [Online]
วันสืบค้น 15/02/59

ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย ได้จัดให้มีการประชุมความร่วมมือในระหว่างเขตชายแดนลาว จีน เมียนมา และไทย เป็นครั้งที่ 5 ซึ่งในการประชุมดังกล่าวได้ออกนโยบายให้จังหวัดเชียงรายเป็น เขตเศรษฐกิจพิเศษในระยะที่ 2 ในเขต 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอ เชียงของ ซึ่งได้มีการวางแผนยุทธศาสตร์เชิงพื้นที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยกำหนดให้ อำเภอเชียงของ เป็น ประตูการค้า ไปสู่จีนตะวันตก และเป็นเส้นทางทางท่องเที่ยวที่เชื่อมแขวงหลวงพระบาง ส่วน อำเภอเชียงแสน เป็นเส้นทางที่เชื่อมไปยังท่าเรือสู่จีนตะวันตก อีกทั้งยังเป็นเขตการท่องเที่ยว สามเหลี่ยมทองคำ อำเภอแม่สาย จะเป็นตลาดการค้าชายแดนไทยและเมียนมา โดยจัดเตรียมความ พร้อมเขตเศรษฐกิจพิเศษในระยะที่ 2 ในเดือนตุลาคม 2558 นี้

ณกฤษ เสวตนัน, 2558, http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1432716815[Online]
วันสืบค้น15/02/59

ในปี พ.ศ. 2559 ได้จัดงบประมาณในการส่งเสริมด้านโลจิสติกส์ โดยมีหน่วยงานหลักให้ การสนับสนุน อาทิ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวง พาณิชยกรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ซึ่งได้จัดทำข้อเสนอ 47 โครงการ วงเงินประมาณ 106,520 ล้านบาท โดยจะให้ แต่ละหน่วยงานตรวจสอบโครงการอีกรอบเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน สำหรับงานบูรณา การงบประมาณด้านโลจิสติกส์นั้น ยึดหลักนโยบายรัฐบาล แผนยุทธศาสตร์ฉบับที่ 2 ของสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนยุทธศาสตร์ฉบับที่ 2 ของกระทรวง คมนาคม โดยมีเป้าหมายในการลดต้นทุนโลจิสติกส์ให้เหลือ 12% ในปี พ.ศ. 2560 เพื่อส่งเสริม ธุรกิจการค้าและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้าเมื่อไม่นานมานี้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวง คมนาคมได้ประชุม คณะกรรมการร่วมไทยกับจีน จัดขึ้นเป็นครั้งที่ 3 มีแผนในการลงทุนสร้างทาง รถไฟ 3 ประเทศ คือ ไทย ลาว จีน เพื่อเชื่อมต่อรถไฟไทยกับจีน ไทยกับลาว และรถไฟจีนกับลาว มี จังหวัดหนองคาย เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างลาวกับจีน คาดว่าจะเริ่มก่อสร้างในปี พ.ศ. 2559

ณกฤษ เสวตนัน, 2558, http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1432716815[Online]
วันสืบค้น15/02/59

สำหรับจุดเชื่อมต่อรถไฟไทยกับจีน และรถไฟลาวกับจีน จำเป็นต้องสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งใหม่เพื่อรองรับกับโครงสร้างทางวิ่งรางขนาด 1.435 เมตรสำหรับ สถานีรถไฟนาทา ในจังหวัดหนองคาย มีที่ดินประมาณ 290 ไร่ ได้จัดตั้งเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมสินค้าระบบตู้คอนเทนเนอร์ผ่านจากจีนตอนใต้ มณฑลยูนนานผ่านลาวเข้ามาในชายแดนไทยมาที่สถานีหนองคาย ขนส่งต่อมายังท่าเรือมาตาพุดและแหลมฉบัง พื้นที่หนองคายนั้น ได้มีการกำหนดจุดพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอโพนพิสัย อำเภอท่าบ่อ และอำเภอศรีเชียงใหม่ ให้เป็นบริเวณถนนสายหลักและเส้นทางรถไฟ เพื่อจัดตั้งเป็นศูนย์กลางในด้านการค้าและโลจิสติกส์ระหว่างภายในประเทศและระหว่างประเทศสำหรับภาพรวมโลจิสติกส์ของไทยในปัจจุบันมีแนวโน้มที่ดี วัดได้จากเศรษฐกิจไทยมีความสอดคล้องกันไปทิศทางที่ดีขึ้นในทางกลับกัน การให้บริการทางด้านโลจิสติกส์มีอัตราเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ สาเหตุมาจากการปรับขึ้นราคาก๊าซเอ็นจีวี ผนวกกับ เสวตนั้น, 2558, http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1432716815[Online] วันสืบค้น 15/02/59

สำหรับผู้ประกอบการไทยนั้น มีความต้องการขยายธุรกิจไปยังประเทศเพื่อนบ้านเพื่อให้สอดคล้องกับการเปิดประชาคมอาเซียน แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังขาดองค์ความรู้ การเข้าถึงข้อมูล กฎและเงื่อนไขของประเทศนั้น ๆ จึงทำให้ไม่สามารถไปขยายฐานการผลิตได้ และไม่ได้รับความร่วมมือจากประเทศเพื่อนบ้านเท่าที่ควร ผนวกกับ เสวตนั้น, 2558, http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1432716815[Online] วันสืบค้น 15/02/59

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่เป็นความหวังของผู้ประกอบการ และฝากไว้เป็นการบ้านแก่รัฐบาลก็คือ การก่อตั้งสถานีรถไฟนาทา และการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ 3 อำเภอที่กล่าวมาคือ อำเภอโพนพิสัย อำเภอท่าบ่อ และอำเภอศรีเชียงใหม่ หากรัฐบาลเร่งรัดลงมือทำอย่างจริงจังให้แล้วเสร็จสมบูรณ์ ประเทศไทยจะกลายเป็นศูนย์กลางการค้าและโลจิสติกส์ และจะสามารถสร้างมูลค่าทางการค้าต่อประเทศได้อย่างมหาศาล

ผนวกกับ เสวตนั้น, 2558, http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1432716815[Online] วันสืบค้น 15/02/59

สำหรับบริษัท เฟรท ลิ้งค์ส เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ก็เป็นหนึ่งในบริษัทโลจิสติกส์ที่มีความสามารถในการแข่งขันเรียกได้ว่าอยู่อันดับต้นๆ ในประเทศไทย และสำหรับแผนกที่ได้รับเข้าเข้าไปทำการศึกษาในครั้งนี้คือ Operation Department แผนกเอกสารขาเข้าปล่อย Delivery Order (D/O) ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่เข้ามาแลกชุด Delivery Order (D/O) ทางแผนกจะต้องคอยทำหน้าที่อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า เหตุผลที่ทำให้เลือกแผนกนี้ไปศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาคือ การทำงานไม่มีการจัดเรียงชุดเอกสาร Delivery Order (D/O) ตามเลข New Bill of Lading (BL) และชุด Job งานว่างซ้อนกันมั่วทำให้การค้นหาเอกสารนานเพิ่มขึ้น เสียเวลาในการค้นหาเอกสารนานเกินไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เลือกการจัดเรียงเอกสาร เพื่อลดเวลาในการค้นหาเอกสาร มาเป็นหัวข้อในการดำเนินงานวิจัยด้วยสาเหตุสำคัญคือ การจัดเรียงเอกสารจะมีชื่อ Port เรือและเลข New Bill of Lading (BL) ทำให้กำหนดการจัดเรียงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรายงานการศึกษากครั้งนี้ จะมุ่งเน้นไปยังการแก้ไขปัญหาการค้นหาเอกสารล่าช้า เพื่อลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารส่งผลให้การจัดชุดเอกสารปล่อย Delivery Order (D/O) เร็วขึ้น

1.8 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการทำงานของธุรกิจโลจิสติกส์
2. เพื่อศึกษากระบวนการและขั้นตอนการนำเข้าส่งออกสินค้าทางเรือ
3. เพื่อลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารและการจัดชุดเอกสาร

1.9 ผลที่คาดว่าจะได้รับการปฏิบัติงาน

1. เข้าใจขั้นตอนการทำงานและกระบวนการของโลจิสติกส์
2. เข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานการนำเข้าส่งออกสินค้าทางเรือ
3. ระยะเวลาในการค้นหาเอกสารลดลงและการจัดชุดเอกสารทำได้เร็วขึ้น

1.10 นิยามศัพท์เฉพาะ

D/O (Delivery Order) เป็นคำสั่งจ่ายสินค้าเมื่อผู้ส่งออก (shipper) เมื่อได้ส่งสินค้าขึ้นเรือแล้ว ก็จะได้รับเอกสารจากบริษัทเรือ เป็น B/L (Bill of Lading) ผู้ส่งออก ต้องนำ B/L นี้ไปให้ผู้ซื้อนำเข้า (consignee) ให้เร็วที่สุด ส่วนใหญ่จะใช้บริการของ courier service เพื่อนำไปติดต่อกับบริษัทชิปปิ้ง shipping agent เพื่อเดินเรื่องในการนำสินค้าออกจากเรือ ส่งเข้าโรงงาน หากมีโอกาสได้นำเอกสารนี้ไปให้กับ Shipping Agent ผู้ทำเรื่องนำเข้าก่อน ก็จะทำงานได้สะดวกมากขึ้น บ่อยครั้งที่ผู้ส่งสินค้า ส่งสินค้าไปยังปลายทาง ในการรับเรื่องสินค้าที่มาถึงปลายทางด้วย Shipping Agent หนึ่งที่แต่งตั้งโดยผู้ส่งออก แต่ ผู้นำเข้า ต้องการใช้ อีก Shipping Agent หนึ่งที่รู้จักกัน เอกสารก็จะเสียเวลาเดินทาง ทางจุด A ไปจุด B ในการนำเข้าสินค้า อาจจะมีเอกสารอื่นๆ ที่ต้องเตรียมอีก เฉพาะการทำงานต้องแข่งกับเวลา เพราะหากช้ากว่ากำหนดวันคืนคู่ของบริษัท ก็จะต้องเสียค่าค้างคู่ เป็นรายวัน

BL - Bill of Lading คือ เอกสารสำคัญที่สุด เมื่อมีการ ส่งสินค้าทางทะเล Bill of Lading เป็นใบรับรอง มอบสินค้าของบริษัทเรือที่ทำการส่งออก (ซึ่งจะอธิบายรายละเอียดต่อไป) ใบตราส่งสินค้าทางทะเล เป็นเอกสารแสดงสิทธิในสินค้า และเป็นหลักฐานสัญญาของบริษัทเรือที่จะขนส่งสินค้าทางเรือ ของประเทศส่งออกไปยังท่าเรือปลายทาง มีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. เป็นใบรับรองสินค้าที่ออกให้โดยสายเรือหรือ Agent Forwarding ที่มีรายละเอียดของสินค้าที่จะทำการขนส่ง
2. เป็นสัญญาการขนส่งระหว่าง Shipper & Consignee ว่า Shipper จะส่งสินค้าไปยังเมืองท่าปลายทางและจะส่งมอบให้กับ Consignee ที่ระบุไว้ใน B/L เท่านั้น
3. เป็นเอกสารที่เปลี่ยนกรรมสิทธิ์ได้ คือขายต่อเป็น L/C ได้

New BL คือ เลขที่อยู่ในใบ D/O มีหน้าที่บอกจำนวนเอกสาร D/O ที่มากับเรือลำนั้นๆ เมื่อเปลี่ยนเป็นใบ D/O เลขก็จะเปลี่ยนไปด้วยจึงเรียกว่า New BL หรือเรียกภาษาไทยว่า เบอร์ BL ใหม่ และเลข New BL ก็จะเรียงลำดับตามเลข เช่น NYKS3002133380 - 1, NYKS3002133380 - 2, NYKS3002133380 - 3..... ไปเรื่อยๆ จนครบจำนวน D/O ที่มีอยู่

Wharf Receipt of Bangkok Port หรือเรียกว่า ใบ Wharf คือใบรับของจากท่าเรือกรุงเทพ ใช้ในการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า

บทที่ 2

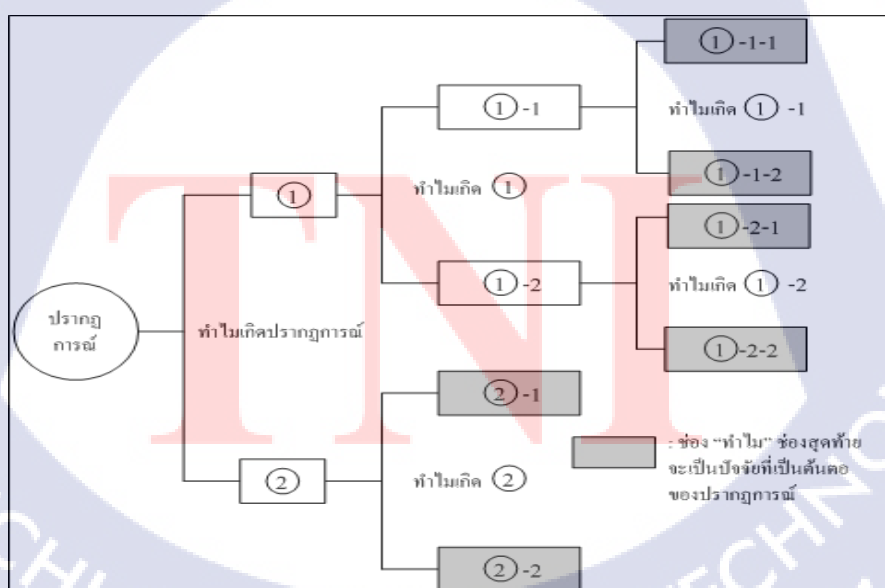
ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน

ในการดำเนินโครงการสหกิจศึกษาผู้จัดทำได้ศึกษาเอกสารหลักการพื้นฐานและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎี Why Why Analysis
- 2.2 ทฤษฎีก้างปลา
- 2.3 ทฤษฎีการควบคุมด้วยการมองเห็น Visual Control
- 2.3 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีแนวคิด Why Why Analysis

เทคนิค Why-Why analysis เป็นเทคนิคในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุให้เกิดปรากฏการณ์อย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอน โดยการถาม “ทำไม” จนกว่าจะค้นพบต้นตอสาเหตุของปรากฏการณ์ ทำให้กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาและใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น จากรูปเป็นการอธิบายวิธีวิเคราะห์ ค้นหาสาเหตุ เมื่อได้ปัจจัยที่เป็นต้นตอของปรากฏการณ์ จึงนำมาหามาตรการในการแก้ไข



รูป 2.1 แผนภูมิอธิบายวิธีการคิดแบบ Why Why Analysis

2.1.1 หลักการการพิจารณาปัญหาของ Why-Why Analysis มี 2 แนวทางคือ

2.1.1.1 การมองปัญหาจากสภาพที่ควรจะเป็น เป็นการกำหนดแนวทางในการค้นหาสาเหตุของปัญหา โดยการเปรียบเทียบปัญหาที่เกิดขึ้นกับสภาพที่ควรจะเป็น หลังจากกำหนดแนวทางได้แล้วจะตั้งคำถามว่า “ทำไม” ไปเรื่อยๆ เพื่อค้นหาปัจจัยหรือสาเหตุออกมา การมองปัญหาจากสภาพที่ควรจะเป็นควรใช้ในกรณีที่ปัญหาหรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเข้าใจได้ไม่ยากนัก หรือต้นเหตุของปัญหาเพียงหนึ่งสาเหตุ

2.1.1.2 การมองปัญหาจากหลักเกณฑ์หรือทฤษฎี เป็นการมองปัญหาจากการทำความเข้าใจกับหลักเกณฑ์หรือจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของเครื่องจักรนั้นๆ ควรใช้ในกรณีที่ปัญหาหรือปรากฏการณ์ที่สนใจ เกี่ยวข้องกับกลไกที่ค่อนข้างเข้าใจยาก หรือมีต้นเหตุของปัญหาหลายสาเหตุ

ค้นหาจากเว็บไซต์ อีโดชิ โอคุระ, วิเชียร เบญจวัฒนาผล, สมชัย อัครทิวา, 2545,
<http://92project.com/mtools/th/whywhy.html>[Online], วันสืบค้น 03/01/59

2.1.2 ข้อควรระวังสำหรับการใช้ Why-Why Analysis

- ข้อความที่ใช้เขียนตรงช่อง “ปรากฏการณ์” และช่อง “ทำไม” ต้องสั้นและกระชับ
- หลังจากที่ทำ Why-Why analysis จะต้องยืนยันความถูกต้องตามหลักตรรกวิทยา โดยอ่านย้อนจาก “ทำไม” ช่องสุดท้ายกลับมายังช่อง “ปัญหา”
- ให้ถามว่า “ทำไม” ถามจนกว่าจะพบสาเหตุที่แท้จริง เพื่อเชื่อมโยงไปสู่การวางมาตรการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ
- ควรเขียนเฉพาะส่วนที่คิดว่ามีความเคลื่อนไหวจากสภาพปกติ (ผิดปกติ) เท่านั้น
- ควรหลีกเลี่ยงการค้นหาสาเหตุที่เนื่องมาจากสภาพจิตใจคน เช่น เหนื่อย หงุดหงิด
- ควรหลีกเลี่ยงการใช้คำว่า “ไม่ดี” ในประโยค

ค้นหาจากเว็บไซต์ อีโดชิ โอคุระ, วิเชียร เบญจวัฒนาผล, สมชัย อัครทิวา, 2545,
<http://92project.com/mtools/th/whywhy.html>[Online], วันสืบค้น 03/01/59

2.1.3 วิธีการสร้างทฤษฎี

- จัดตั้งทีมในการแก้ปัญหา
- กำหนดหัวข้อเรื่องที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไข
- สำรวจความจริงของสภาพที่เป็นอยู่ของปัญหา ทั้งในด้านสถิติและการไปสำรวจพื้นที่จริงที่เกิดปัญหา
- สมาชิกในทีมตั้งคำถามว่า “ทำไม” ถ้าหากคำตอบสามารถอธิบายสาเหตุของการเกิดปัญหาได้ ให้เขียนคำตอบลงในช่อง “ทำไม”
- ถ้าหากคำตอบในขั้นตอนที่ 4 ไม่สามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาได้ จะต้องกลับไปทำขั้นตอนที่ 4 และขั้นตอนที่ 5 ซ้ำ จนกว่าจะพบต้นตอสาเหตุหรือปัจจัยที่สามารถเชื่อมโยงไปสู่มาตรการแก้ปัญหาหรือป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก
- ถ้าหากคำตอบในขั้นตอนที่ 4 สามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาได้ ให้สมาชิกในทีมลงความเห็นและยืนยันความถูกต้องของคำตอบ
- สมาชิกในทีมเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่เสนอไว้
- ตรวจสอบว่าวิธีการแก้ปัญหาได้ผลลัพธ์ถูกต้องหรือไม่

ค้นหาจากเว็บไซต์ อีโตชิ โอคุระ, วิเชียร เบญจวัฒนผล, สมชัย อัครทิวา, 2545,

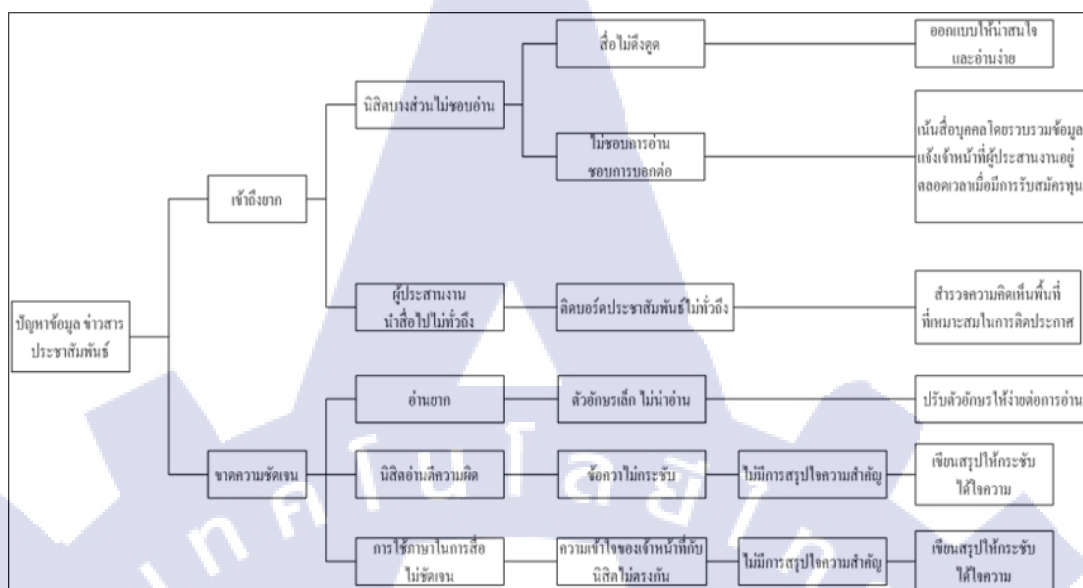
<http://92project.com/mtools/th/whywhy.html>[Online], วันสืบค้น 03/01/59

2.1.4 ประโยชน์

- เป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ได้ง่าย ไม่จำเป็นต้องใช้คณิตศาสตร์หรือเทคนิคขั้นสูง
- สามารถระบุสาเหตุที่เป็นรากเหง้า (Root Causes) ของปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
- ช่วยในการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุปัญหาต่างๆ
- สามารถใช้ร่วมกันกับเครื่องมือและเทคนิคการบริหารคุณภาพอื่นๆ ได้ดี
- ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

ค้นหาจากเว็บไซต์ อีโตชิ โอคุระ, วิเชียร เบญจวัฒนผล, สมชัย อัครทิวา, 2545,

<http://92project.com/mtools/th/whywhy.html>[Online], วันสืบค้น 03/01/59



รูปที่ 2.2 แสดงตัวอย่างแผนภาพการพิจารณาปัญหาของ Why-Why Analysis

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี Why Why Analysis เข้ามาใช้ในการค้นหารากเหง้าของปัญหาที่แท้จริง เพื่อที่จะสามารถวิเคราะห์สาเหตุขั้นต้นที่เกิดปัญหาของการจัดเอกสารและการเก็บเอกสารว่าอยู่ในจุดไหน ในขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถแก้ไขได้ตรงจุด

ค้นหาจากเว็บไซต์ ฮิโดชิ โอคุระ, วิเชียร เบญจวัฒนาผล, สมชัย อัครทิวา, 2545,
<http://92project.com/mtools/th/whywhy.html>[Online], วันสืบค้น 03/01/59

2.2 ทฤษฎีแก้งปลา

ทฤษฎีแก้งปลาหรือเรียกเป็นทางการว่า แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) แผนผังสาเหตุและผลเป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา (Problem) กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น (Possible Cause) เราอาจคุ้นเคยกับแผนผังสาเหตุและผล ในชื่อของ "แก้งปลา (Fish Bone Diagram)" เนื่องจากหน้าตาแผนภูมิมีลักษณะคล้ายปลาที่เหลือแต่ก้าง หรือหลายๆ คนอาจรู้จักในชื่อของแผนผังอิชิกาวา (Ishikawa Diagram) ซึ่งได้รับการพัฒนาครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1943 โดย ศาสตราจารย์คาโอริ อิชิกาวา แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว

2.2.1 เมื่อไรจึงจะใช้แผนผังแก้งปลา

2.2.1.1 เมื่อต้องการค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา

2.2.1.2 เมื่อต้องการทำการศึกษาทำความเข้าใจ หรือทำความรู้จักกับกระบวนการอื่น ๆ เพราะว่าโดยส่วนใหญ่พนักงานจะรู้ปัญหาเฉพาะในพื้นที่ของตนเท่านั้น แต่เมื่อมีการ ทำแก้งปลาแล้ว จะทำให้เราสามารถรู้กระบวนการของแผนกอื่นได้ง่ายขึ้น

2.2.1.3 เมื่อต้องการให้เป็นแนวทางในการระดมสมอง ซึ่งจะช่วยให้ทุกๆ คนให้ความสนใจในปัญหาของกลุ่มซึ่งแสดงไว้ที่หัวปลา

ค้นหาจากเว็บไซต์[Online], http://akachai99.blogspot.com/2012/09/blog-post_30.html

วันสืบค้น 13/02/59

2.2.2 วิธีการสร้างแผนผังสาเหตุและผลหรือแก้งปลา

สิ่งสำคัญในการสร้างแผนผัง คือ ต้องทำเป็นทีม เป็นกลุ่ม โดยใช้ขั้นตอน 6 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดประโยคปัญหาที่หัวปลา
2. กำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะทำให้เกิดปัญหานั้นๆ
3. ระดมสมองเพื่อหาสาเหตุในแต่ละปัจจัย
4. หาสาเหตุหลักของปัญหา
5. จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุ
6. ใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็น

ค้นหาจากเว็บไซต์[Online], http://akachai99.blogspot.com/2012/09/blog-post_30.html

วันสืบค้น 13/02/59

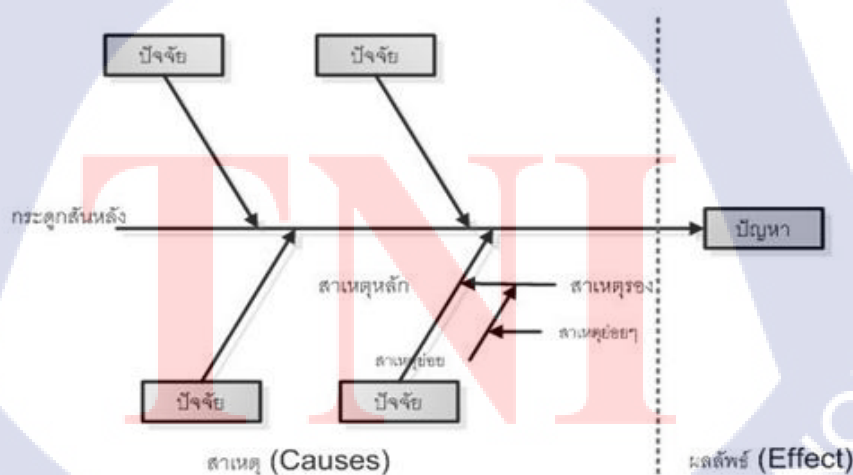
2.2.3 การกำหนดปัจจัยบนก้างปลา

เราสามารถที่จะกำหนดกลุ่มปัจจัยอะไรก็ได้ แต่ต้องมั่นใจว่ากลุ่มที่เรากำหนดไว้เป็นปัจจัยนั้นสามารถที่จะช่วยให้เราแยกแยะและกำหนดสาเหตุต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ และเป็นเหตุเป็นผลโดยส่วนมากมักจะใช้หลักการ 4M 1E เป็นกลุ่มปัจจัย (Factors) เพื่อจะนำไปสู่การแยกแยะสาเหตุต่างๆ ซึ่ง 4M 1E นี้มาจาก

M - Man	คนงาน หรือพนักงาน หรือบุคลากร
M - Machine	เครื่องจักรหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก
M - Material	วัตถุดิบหรืออะไหล่ อุปกรณ์อื่นๆ ที่ใช้ในกระบวนการ
M - Method	กระบวนการทำงาน

2.2.4 การกำหนดหัวข้อปัญหาที่หัวปลา

การกำหนดหัวข้อปัญหาควรกำหนดให้ชัดเจนและมีความเป็นไปได้ ซึ่งหากเรากำหนดประโยชน์ปัญหานี้ไม่ชัดเจนตั้งแต่แรกแล้ว จะทำให้เราใช้เวลามากในการค้นหาสาเหตุ และจะใช้เวลานานในการทำผังก้างปลาการกำหนดปัญหาที่หัวปลา เช่น อัตราของเสีย อัตราชั่วโมงการทำงานของคนที่ไม่มีประสิทธิภาพ อัตราการเกิดอุบัติเหตุ หรืออัตราต้นทุนต่อสินค้าหนึ่งชิ้น เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า ควรกำหนดหัวข้อปัญหาในเชิงลบเทคนิคการระดมความคิดเพื่อจะได้ก้างปลาที่ละเอียดสวยงาม คือ การถาม ทำไม ทำไม ทำไม ในการเขียนแต่ละก้างย่อยๆ



รูปที่ 2.3 แสดงการทำผังก้างปลา

ค้นหาจากเว็บไซต์ [Online], http://akachai99.blogspot.com/2012/09/blog-post_30.html

วันสืบค้น 13/02/59

ปัญหาหรือผลลัพธ์ (Problem or Effect) ซึ่งจะแสดงอยู่ที่หัวปลาสาเหตุ (Causes) จะสามารถแยกย่อยออกได้อีกเป็น ปัจจัย (Factors) ที่ส่งผลกระทบต่อปัญหา (หัวปลา), สาเหตุหลัก, สาเหตุย่อย ซึ่งสาเหตุของปัญหา จะเขียนไว้ในก้างปลาแต่ละก้าง ก้างย่อยเป็นสาเหตุของก้างรอง และก้างรองเป็นสาเหตุของก้างหลัก เป็นต้น

หลักการเบื้องต้นของแผนภูมิก้างปลา (Fishbone Diagram) คือการไล่ชื่อของปัญหาที่ต้องการวิเคราะห์ ลงทางด้านขวาสุดหรือซ้ายสุดของแผนภูมิ โดยมีเส้นหลักตามแนวนอนของกระดูกสันหลัง จากนั้นไล่ชื่อของปัญหาย่อย ซึ่งเป็นสาเหตุของปัญหาหลัก 3 - 6 หัวข้อ โดยลากเป็นเส้นก้างปลา (sub-bone) ทำมุมเฉียงจากเส้นหลัก เส้นก้างปลาแต่ละเส้นให้ไล่ชื่อของสิ่งที่ทำให้เกิดปัญหานั้นขึ้นมา ระดับของปัญหาสามารถแบ่งย่อยลงไปได้อีก ถ้าปัญหานั้นยังมีสาเหตุที่เป็นองค์ประกอบย่อยลงไปอีก โดยทั่วไปมักจะมีการแบ่งระดับของสาเหตุย่อยลงไปมากที่สุด 4 – 5 ระดับ เมื่อมีข้อมูลในแผนภูมิที่สมบูรณ์แล้ว จะทำให้มองเห็นภาพขององค์ประกอบทั้งหมด ที่จะ เป็นสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

ค้นหาจากเว็บไซต์[Online], http://akachai99.blogspot.com/2012/09/blog-post_30.html
วันสืบค้น 13/02/59

TNI

TAHTI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

2.3 ทฤษฎีการควบคุมด้วยการมองเห็น Visual Control

Visual Control เป็นที่พูดถึงกันมาก แต่เท่าที่พบเห็นในการปฏิบัติงานจริงนั้น ยังมีบางส่วนที่ยังคงยึดติดกับรูปแบบมากกว่าวัตถุประสงค์ นั้นอาจเป็นเพราะว่า การนำมาใช้ ไม่ได้เกิดจากความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเอง แต่เกิดมาจากการมอบหมายให้ทำของผู้บังคับบัญชา หรือ เห็นเขาทำกันก็อยากจะทำบ้าง สิ่งที่ยังเชื่อว่าเป็นการทำโดยยึดรูปแบบมากกว่ายึดวัตถุประสงค์ ก็คือ การมีคำถามจากผู้ปฏิบัติงานว่า ใ้ทำ Visual Control ไปทำไมใ้ และ โดยส่วนใหญ่ที่พบก็จะเป็น Visual Indicator มากกว่าเป็น Visual Control เพราะทำให้ทราบแต่เพียงสถานะของสิ่งนั้นว่ามีอยู่มากน้อยเพียงใด แต่ยังไม่สามารถทำให้ทราบถึงสถานะที่แท้จริงของหน้าที่การทำงานว่ายังคงทำงานเป็นปกติหรือว่ามีความผิดปกติเกิดขึ้นแล้ว และไม่สามารถทำให้ทราบถึงว่าจะต้องดำเนินการแก้ไขให้กลับคืนสู่สถานะปกติได้อย่างไรความแตกต่างระหว่าง Visual Indicator กับ Visual Control ที่พอจะขยายความให้เข้าใจได้คือ

Visual Indicator คือ การแสดงด้วยการมองเห็นถึงสิ่งที่ทำหน้าที่หรือแนะนำสิ่งที่ควบคุมดูแล

Visual Control คือ การควบคุมดูแลด้วยการมองเห็นถึงถึงความผิดปกติ (Abnormal) ในการทำหน้าที่ (Function) ซึ่งควรจะทำของสิ่งที่ต้องการควบคุมดูแล

ถ้าดำเนินการโดยยึดติดกับวัตถุประสงค์แล้วนั้น Visual Control มักจะเกิดขึ้นภายหลังจากการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่หน้างานแล้วค้นพบสาเหตุแห่งปัญหาว่าเกิดจากความผิดปกติที่จุดนั้น จึงมีความต้องการที่จะป้องกันไม่ให้เกิดปัญหานั้นซ้ำขึ้นมาอีก จึงจัดทำเป็นมาตรการควบคุมให้จุดที่เป็นสาเหตุ นั้น เป็นปกติอยู่เสมอ เมื่อจุดที่เป็นสาเหตุ นั้นเป็นปกติอยู่เสมอแล้ว ปัญหา ก็จะไม่มีวันเกิดขึ้นจากสาเหตุ นั้นได้อีกต่อไป โดยมีเงื่อนไขอยู่ 3 ประการ

1. ต้องเป็นการบำรุงรักษาสภาพที่ปกติโดยที่ไม่มีความกำกวม
2. ต้องเป็นระบบที่มองเห็น แล้วทราบ และสามารถแจ้งเตือนการเกิดความผิดปกติได้
3. ต้องมีความสามารถในการดำเนินการแก้ไขความผิดปกติได้อย่างสมบูรณ์

ศุภนิธิ เรืองทอง, 2009, <http://www.tpa.or.th> [Online],

http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1507&read=true&count=true
วันสืบค้น 10/12/2558

Visual Control นั้น หากกล่าวถึงความจำเป็นโดยการพิจารณาจากมุมมองที่สรีระของมนุษย์ หรือ จิตวิทยาในการรับรู้ของมนุษย์แล้ว จะพบว่ามนุษย์มีลักษณะเฉพาะ 10 ประการ

1. กระทำแบบย่นย่อและตัดบท
2. กระทำแบบตอบโต้
3. ควบคุมแปรเปลี่ยนไปตามสภาพจิต
4. ไม่สามารถระมัดระวังสิ่ง 2 สิ่งพร้อมกันในเวลาเดียวกัน
5. ลืมทันที
6. ถ้าถูกรบกวนก็จะเสียสมาธิ
7. ศักยภาพในการระมัดระวังไม่คงที่และมักจะลดต่ำลง
8. คาดเดาและคิดไปเอง
9. คูฝิด
10. ควบคุมด้วยสภาพร่างกาย

2.3.1 ทำไมเป็นต้องทำ Visual Control

2.3.1.1 คนเป็นสิ่งที่ชีวิตที่มักทำผิดพลาด รู้กลไกของการไม่ระมัดระวังและการกระทำในระดับที่ต้องอาศัยความรู้

2.3.1.2 ความผิดพลาดของคนเป็นผลผลิตของกิจกรรมของเซลล์สมอง รู้ความสามารถในการตัดสินใจจะดียิ่งที่สุด

2.3.1.3 ความผิดพลาดของคนถูกควบคุมด้วยการทำงานของสายตา ขึ้นอยู่กับขอบเขตของสายตาและข้อมูลที่ได้จากสายตา

โดยวัตถุประสงค์แล้ว Visual Control น่าจะแบ่งระดับของการทำได้ดังนี้

ระดับที่ 1 Visual Indicator มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อแสดงสถานะความมีอยู่ของสิ่งนั้นว่าอยู่ในระดับที่เป็นปกติหรือผิดปกติ แต่ยังไม่ได้ทำให้ทราบว่าสิ่งนั้นทำงานเป็นปกติคืออยู่หรือไม่

ระดับที่ 2 Visual Control มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงให้เห็นได้ถึงการทำงานที่เป็นปกติหรือผิดปกติของสิ่งนั้นด้วย

ศุภนิธิ เรืองทอง, 2009, <http://www.tpa.or.th> [Online],

http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1507&read=true&count=true

วันสืบค้น 10/12/2558

ระดับที่ 3 Visual Management นั้น ก็จะมุ่งวัตถุประสงค์เพื่อแสดงให้เห็นการจัดการว่ายังเป็นปกติหรือมีความผิดปกติเกิดขึ้น

ระดับที่ 4 Visual Factory มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงสถานะของกระบวนการในโรงงาน โดยรวมว่ายังคงความเป็นปกติอยู่ หรือ มีความผิดปกติเกิดขึ้นแล้วที่จุดใดบ้าง

Visual Control จึงเป็นระบบที่สิ่งทีควบคุมดูแลนั้น จะเป็นผู้ตัดสินใจผิดปกติเอง และสิ่งที่มีความผิดปกตินี้จะแจ้งเตือนให้ผู้ดูแลได้รับทราบถึงความผิดปกติที่เกิดขึ้นและให้ผู้รับผิดชอบได้รับเข้ามาดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมทันเวลามาตรการในการดำเนินการคือ

1. แสงหาวิธีทำให้ดูง่ายทำให้มองเห็นได้ ทำให้เห็น ทำให้ไหลออกมา ไม่ต้องยุ่งยาก
2. แสงหาวิธีที่ทำให้ทราบได้ง่ายกำหนดปริมาณความผิดปกติและปกติ ทำให้ทราบ ใช้สี และทำให้ตัดสินใจได้ด้วยจินตนาการ
3. แสงหาวิธีแจ้งเตือนให้ทราบโดยทันทีระบบที่สะอาดตา ตกใจหรือผิวิสัยปกติ

Visual Control ควรดำเนินการเฉพาะในจุดที่เป็น Critical ของเครื่องจักร อุปกรณ์ หรือ กระบวนการ ที่ต้องการควบคุมให้การทำงานเป็นปกติอยู่เสมอเท่านั้น หรือ ควรเป็นจุดที่ความผิดปกติของสิ่งนั้นเป็นสาเหตุรากเหง้าของปัญหา แต่การแก้ไขปรับปรุงยังไม่สามารถกำจัดสาเหตุดังกล่าวให้หมดไปได้อย่างแท้จริง จึงยังคงทำได้เพียงควบคุมการทำงานให้เป็นปกติเท่านั้น เพราะว่า ถ้าหากสามารถกำจัดสาเหตุรากเหง้าของปัญหาใดๆได้อย่างแท้จริงแล้ว ก็จะไม่มีความจำเป็นต้องทำการตรวจหาความผิดปกติใดๆอีก ซึ่งการกำจัดสาเหตุรากเหง้านี้ ควรกำหนดให้เป็นเป้าหมายสูงสุดของทุกกระบวนการแก้ไขปรับปรุง

Visual Control ไม่ควรดำเนินการหมดทุกจุด เพราะบางจุดไม่เคยเกิดปัญหา หรือ ความผิดปกติของสิ่งนั้น ไม่ได้เป็นสาเหตุของปัญหา ผลของการควบคุมที่จุดนั้นจึงไม่ช่วยป้องกันปัญหา อีกทั้งการดำเนินการแต่ละจุดมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นเสมอ จึงต้องมีการพิจารณาทบทวนถึงวัตถุประสงค์และความคุ้มค่าของการลงทุนเพื่อดำเนินการในแต่ละจุดด้วยเสมอ

ศุภนิธิ เรืองทอง, 2009, <http://www.tpa.or.th> [Online],

http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1507&read=true&count=true

วันสืบค้น 10/12/2558

2.3 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วนิชชา วัฒนพันธ์ (2557) จัดระเบียบพื้นที่ คูเป็นงานที่ง่าย ๆ แต่ไม่ค่อยมีใครจะจัดการอย่างจริงจัง จัดไฟล์ต่างๆ ให้เป็นหมวดหมู่เข้าแฟ้ม แยกเอกสารตามอายุและความสำคัญ ถ้าเก่ามากและไม่มีความสำคัญอีกแล้ว ไม่จำเป็นต้องเก็บ ก็ให้ทำลายทิ้ง

กำจัดเอกสารที่ซ้ำซ้อน หลังจากที่ทำลายเอกสารเก่าแล้ว ให้ดูว่ามีเอกสารที่มีหลายสำเนาหรือไม่ เอาไปทำลายหรือรีไซเคิล

จัดการงานที่ซ้ำซ้อน บ่อยครั้งทำงานเดียวกัน แต่ต้องมีข้อมูลซ้ำแล้วซ้ำอีกโดยคนหลายๆ คน ทางที่ดีที่สุดก็นำคนเหล่านั้นมาอยู่ในทีมเดียวกันแล้วแบ่งงานกันตามความถนัดที่สุด และกระจายหน้าที่โดยให้ระบบงานหรือฐานข้อมูลหลักเป็นตัวรวบรวม

ยกเลิกรายงานที่ไม่จำเป็น คงจะเคยเห็นกันว่ามีบันทึกอนุมัติ เอกสารหลายฉบับที่เยิ่นเย้อ ทั้งๆ ที่สามารถย่อให้เหลือในรายงานฉบับเดียว สรุปข้อมูลเท่าที่จำเป็นกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ยกเลิกการอนุมัติหลายขั้นตอน โดยกำหนดผู้อำนาจตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ให้มีน้อยคน (เป็นคนเดียวไม่ได้ เพราะต้องมีการคำนวนอำนาจ ในการตรวจสอบด้วย)

ฝึกอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ พนักงานทุกคนในบริษัทคือตัวแทนของบริษัท ประสิทธิภาพในการทำงานต้องมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เมื่อบริษัทกำลังเติบโต ทุกฝ่ายควรได้รับการฝึกเตรียมความพร้อมด้วยกันทุกคน สิ่งที่ต้องทำก่อนคือแยกแยะหน้าที่ความรับผิดชอบของงานให้ชัดเจน (Job Description) แล้วจัดหาวิชาหรือเรื่องการอบรมให้ตรงกับหน่วยงานนั้นๆ

จัดพื้นที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ควรจะจัด Layout ฟังก์ชันการทำงานให้เหมาะสมกับผู้ที่ใช้งาน ลดเวลาการเคลื่อนไหว เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้คล่องตัว บางทีสามารถซื้ออุปกรณ์สำนักงานที่ไม่แพงมากนัก

จัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับงาน จำนวนงานในสำนักงานอาจมีขึ้นมีลงได้ ยิ่งถ้าเป็นธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับฤดูกาลการขาย ถ้าเป็นไปได้ควรจัดจำนวนพนักงานหลักที่มีความสามารถและประสบการณ์ให้พอดีกับปริมาณงานหลักๆ แล้วจัดหาพนักงานชั่วคราว หรือ Part-time มาช่วยสนับสนุนเมื่อปริมาณเพิ่มขึ้นในบางช่วงเวลาของปี การจัดการนี้จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานให้เหมาะสมกับรายได้ที่เปลี่ยนแปลง

ปณิธิ ชุ่มชื่น (2556) การเก็บเอกสารตามลำดับตัวอักษร (Alphabetic Filing Method) เป็นการจัดเรียงแฟ้มเอกสารและนำเอกสารเข้าแฟ้ม เรียงตามตัวอักษรโดยใช้อักษรตัวหน้าเป็นหลักนำ แล้วถือเอาอักษร 2 ตัวหลังเป็นหลักรองลงมา การเรียงลำดับตัวอักษรนี้ เป็นวิธีที่จัดและเข้าใจได้ง่ายกว่าวิธีอื่นๆ

การเก็บตามชื่อภูมิศาสตร์ (Geographic Filing Method) เป็นระบบการจัดเก็บเอกสารที่เรียงแฟ้มตามชื่อหน่วยงาน ซึ่งพิจารณาว่าอยู่ในภูมิภาค เช่น เขต จังหวัด อำเภอ ตำบล ถนน ฯลฯ

การเก็บตามหัวข้อเรื่อง (Subject Filing Method) เป็นการจัดเก็บเรื่องแฟ้มเอกสารและจัดเอกสารเข้าแฟ้ม ที่ยึดชื่อเรื่องเป็นหลัก โดยจะรวบรวมเอกสารเป็นหมวดหมู่ตามชื่อเรื่องเป็นเรื่องราวไป และเรียงตามลำดับวันที่ เช่น เรื่องการก่อสร้าง ก็จะมีเอกสารเกี่ยวกับการก่อสร้างเก็บเรียงอยู่ในแฟ้ม

การเก็บตามตัวเลข (Numeric Filing Method) เป็นระบบการจัดเก็บเอกสารที่เรียงแฟ้มตามตัวเลข หรือรหัสของหมวดหมู่ แฟ้ม เนื่องจากเอกสารบางอย่างไม่เหมาะสมที่จะจัดเก็บตาม 2 วิธีข้างต้น การใช้รหัสตัวเลขกำกับนั้น พนักงานจัดเก็บเอกสารต้องคิดรหัสตัวเลขกำกับที่เป็นที่เข้าใจกันทุกฝ่าย ธุรกิจบางอย่างบางประเภท ควรใช้การเก็บเอกสารตามตัวเลข เนื่องจากต้องการรักษาความปลอดภัย และเสถียรภาพของธุรกิจ เช่น สำนักงานทนายความ บริษัทประกันภัย

ศุภกร สมจิตต์ (2557) การขนส่งทางทะเลจัดเป็นการขนส่งที่มีความสำคัญที่สุดและใช้มากที่สุด เมื่อเทียบกับรูปแบบการขนส่งอื่นๆ เนื่องจากมีต้นทุนการขนส่งที่ต่ำและสามารถขนส่งสินค้าได้คราวละมากๆ โดยรูปแบบการขนส่งทางทะเลในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นการขนส่งด้วยระบบตู้คอนเทนเนอร์ (Container Box) โดยสินค้าที่จะขนส่งจะต้อง มีการนำมาบรรจุตู้ (Stuffing) และมีการขนย้ายตู้ขึ้นไว้ บนเรือ Container Ship ซึ่งออกแบบมาเป็นพิเศษ

สำหรับใช้ในการขนส่งสินค้าด้วย ตู้คอนเทนเนอร์ ซึ่งท่าเรือที่จะมารองรับเรือประเภทนี้จะต้องมีการออกแบบ ที่เรียกว่า Terminal Design เพื่อให้มีความเหมาะสมทั้งในเชิงวิศวกรรมและสิ่งแวดล้อม โดยจะต้องประกอบด้วย ท่าเทียบเรือ เขื่อนกันคลื่น รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งผู้ที่ศึกษาในด้าน Logistics จะต้องให้ความสนใจในการที่จะศึกษาเกี่ยวกับการขนส่งด้วยระบบคอนเทนเนอร์ให้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง

พชรพล รินทร์สกุล (2557) การนำเข้าสินค้าในปัจจุบันมีการขยายตัวเติบโตมากขึ้นตามความเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ และการตกลงทางการค้าว่าด้วยเขตการค้าเสรี (FTA) โดยมีหลักการที่พยายามลดอุปสรรคทางการค้าลง โดยเฉพาะการลดหย่อนหรือยกเว้นภาษีระหว่างคู่สัญญา เนื่องจากขั้นตอนการนำเข้าสินค้ามีขั้นตอนที่ยุ่งยาก และมีปัญหาทางด้านต้นทุนผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าสินค้าจะต้องทำความเข้าใจและศึกษาข้อปฏิบัติให้ถูกต้อง ขั้นตอนการนำเข้าสินค้าประกอบด้วย

- การจดทะเบียนพาณิชย์
- การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและการขอเลขและบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร
- การหาสินค้าที่ต้องการจากประเทศต่างๆ
- การติดต่อ สั่งซื้อสินค้า
- การชำระเงินค่าสินค้าผ่านธนาคาร
- จัดเตรียมเอกสารเพื่อการนำเข้าสินค้า
- ติดต่อผ่านพิธีการศุลกากร (การขึ้นทะเบียนระบบ Paperless, พิธีการประเมินอากร, การชำระค่าภาษีอากร, พิธีการตรวจปล่อยสินค้า)
- การส่งมอบสินค้า
- การกระจายสินค้า หรือการขายสินค้าออกสู่ตลาด

เอกสารประกอบตามขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการนำเข้าสินค้านี้มีดังนี้ บัญชีราคาสินค้า (Invoice) บัญชีรายละเอียดบรรจุหีบห่อ (Packing List) ใบตราส่งสินค้า (Bill of Lading or Air Waybill) ใบแจ้งยอดเบี้ยประกัน (Insurance Premium Invoice) ใบอนุญาตหรือหนังสืออนุญาตสำหรับสินค้าควบคุมการนำเข้า ใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin) กรณีใช้สิทธิลดอัตราอากร เอกสารอื่น ๆ เช่น เอกสารแสดงส่วนผสม คุณลักษณะและการใช้งานของสินค้า Material Safety Data Sheet, Catalog เป็นต้น

ขั้นตอนถัดไปคือการจัดทำใบขนสินค้าขาเข้า ทำการตรวจสอบประเภทพิกัด อัตราอากร และสิทธิประโยชน์ของการลดหย่อนหรือยกเว้นอากรตามความตกลงเขตการค้าเสรี และได้ชำระอากรแล้วก็สามารถนำเอกสารใบขนสินค้าขาเข้าพร้อมใบเสร็จเสียภาษีอากร เอกสาร Delivery Order (D/O) ไปดำเนินการตรวจปล่อยสินค้าในท่าเรือและขนถ่ายสินค้าที่นำเข้ามาที่โกดังหรือโรงงาน หรือบริษัทถือเป็นการสิ้นสุดการนำเข้าสินค้า

ทิมพิกา กริมละ (2557) ส1: สะสาง คือการแยกของที่จำเป็นออกจากของที่ไม่จำเป็นและ
 ขจัดของที่ไม่จำเป็นออกไปโดยกำหนดขั้นตอนไว้ 3 ขั้นตอนประกอบด้วย สำรวจ, แยก, ขจัด
 ส2 : สะดวก คือการจัดวางหรือจัดเก็บสิ่งของต่างๆในสถานที่ทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อความ
 สะดวกปลอดภัยและคงไว้ซึ่งคุณภาพประสิทธิภาพในการทำงานโดยกำหนดขั้นตอนไว้
 4 ขั้นตอน กำหนดของที่จำเป็น, แบ่งหมวดหมู่, จัดเก็บให้เป็นระบบมีระเบียบ, บ่อยๆใช้
 อยู่ใกล้ ส3: สะอาด คือการทำความสะอาด (ปัด กวาด เช็ด ถู) เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ สถานที่
 และใช้ เป็นการตรวจสอบและบำรุงรักษาไปด้วยโดยกำหนดขั้นตอนไว้ 4 ขั้นตอนประกอบด้วย
 กำหนดพื้นที่รับผิดชอบ, จัดตั้งเหตุของความสกปรก, ทำความสะอาดแม้แต่จุดเล็กๆ
 ส4 : สร้างมาตรฐาน คือการรักษามาตรฐานของความเป็นระเบียบเรียบร้อยให้คงอยู่ตลอดไป
 ไม่มีสิ่งของไม่จำเป็นอยู่ในพื้นที่ ไม่มีสภาพกรงรัง ไม่มีสิ่งสกปรกตกค้าง ส5 : สร้างนิสัย คือการ
 สร้างนิสัยในการมีจิตสำนึก ทศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานตามระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด
 รวมทั้ง อบรมให้พนักงานรู้จักกันคว่ำ และปรับปรุงสถานที่ทำงาน Visual Control วัดประสิทธิผล
 การทำ 5ส เปรียบเทียบภาพก่อนทำ-หลังทำ 5ส



TNI

บทที่ 3

แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

โครงการสหกิจศึกษา เรื่อง การจัดชุดเอกสารเพื่อลดระยะเวลาในการปล่อย D/O บริษัท เฟรทลิงค์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มีขั้นตอนในการศึกษา ซึ่งมีหัวข้อดังนี้

3.1 แผนการปฏิบัติงาน

3.2 รายละเอียดโครงการ

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 แผนการปฏิบัติงาน

ได้ทำการวางแผนการปฏิบัติงานในการปรับปรุงดังตารางที่แสดงต่อไปนี้
ตารางที่ 3.1 แผนการปฏิบัติงาน

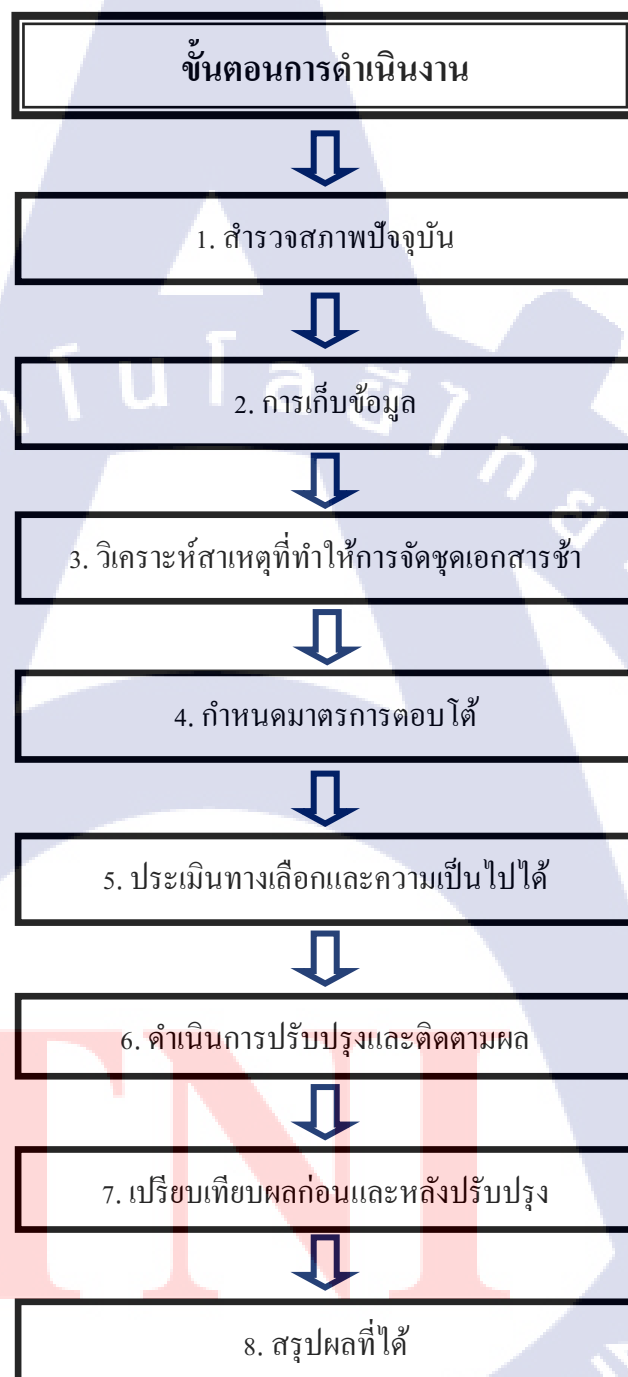
มาตรการ ตอบโต้	ขั้นตอนการ ดำเนินงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	กุมภาพันธ์ (วันที่)					
			8	9	10	11	15	16
จัดเรียง เอกสาร	คัดแยก เอกสาร	คัดแยก Job งานเรียง Job งาน ตามหมวดหมู่ตัวอักษรชื่อย่อ ของ Port ที่เรือเข้า						
	ติดป้าย สัญลักษณ์	นำ JOB งานที่เรียงและแยก เป็นหมวดหมู่แล้วมาทำการ ติดป้ายสัญลักษณ์						
	ทดสอบ	ทดสอบการทำงานตาม ขั้นตอน						

3.2 รายละเอียดโครงการงาน

การจัดเรียงเอกสารเพื่อลดระยะเวลาในการจัดชุดเอกสารปล่อย D/O ในปัจจุบันการให้บริการขนส่งเป็นสิ่งสำคัญมาก เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วตรงเวลาในขั้นตอนการดำเนินงานและพิธีการต่างๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องดำเนินงานให้รวดเร็วและถูกต้อง เพราะปัจจุบันบริษัทรับขนส่งสินค้าได้เติบโตเป็นอย่างมากจึงมีการแข่งขันสูงมาก การดำเนินงานเอกสารจึงต้องทำให้เร็วที่สุดและไม่ให้เกิดความผิดพลาด

ดังนั้น จึงได้จัดทำโครงการนี้ขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาในการดำเนินงานเอกสารในการจัดชุดงานเพื่อปล่อย D/O ให้เร็วที่สุดและเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุดหรือไม่มีเลย ในการจัดการเอกสารจะใช้ทฤษฎี Visual Control และหลักการอื่นๆ ร่วมด้วย นอกจากการทำงานที่สะดวกรวดเร็วขึ้นแล้ว ยังทำให้พนักงานทำงานได้ง่ายขึ้นและลูกค้าที่มาแลก D/O ก็ไม่ต้องเสียเวลารอนานเกินไป

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงานหรือโครงการ



รูปที่ 3.1 แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ

ในบทที่ 4 จะแสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินโครงการสหกิจศึกษา เรื่องการจัดชุดเอกสารเพื่อลดระยะเวลาในการปล่อย D/O บริษัท เฟรทลิงค์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด หรือผลการดำเนินงานจากการศึกษาขั้นตอนในการดำเนินงานที่กล่าวไว้ในบทที่ 3 โดยมีหัวข้อดังนี้

4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน

4.1.1 สรุปรวสภาพปัจจุบัน

4.1.2 เก็บข้อมูล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้การจัดชุดเอกสารช้า

4.2.2 กำหนดมาตรการตอบโต้

4.2.3 ประเมินทางเลือกและความเป็นไปได้

4.2.4 ดำเนินการปรับปรุงและติดตามผล

4.2.5 เปรียบเทียบผลก่อนและหลังปรับปรุง

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบที่เทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายการปฏิบัติงานหรือการจัดทำโครงการ

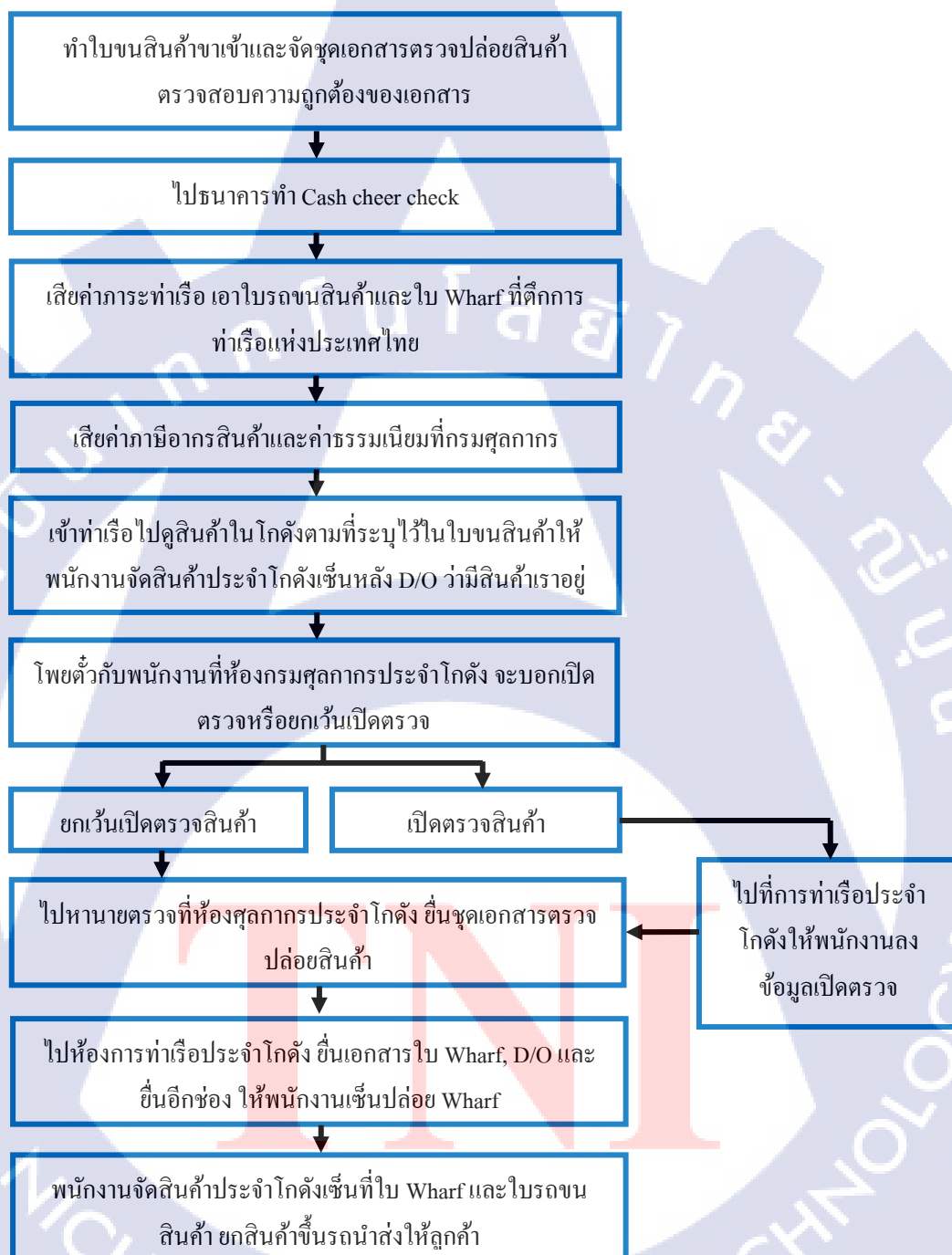
4.3.1 สรุปผลที่ได้

TNI

4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน

4.1.1 ตำรวจสภาพปัจจุบัน

ขั้นตอนการเดินเอกสารตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า แสดงดังรูปที่ 4.1



รูปที่ 4.1 แสดงขั้นตอนการเดินเอกสารตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า

4.1.2 เก็บข้อมูล

การสัมภาษณ์ (Analytic Interview) เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานและหัวหน้าผู้คุมการปฏิบัติงาน สร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ตั้งคำถามให้ตรงประเด็นที่เราต้องการ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง รายละเอียดที่สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และสรุปประเด็นปัญหาว่า ความล่าช้าเกิดขึ้นในการจัดทำเอกสารขั้นตอนใด และชุดเอกสารนั้นมีปัญหาอย่างไร

การสังเกต (Observation) ผู้ทำการศึกษาได้เข้าไปสังเกตและศึกษากระบวนการทำงานของขั้นตอนการปล่อย D/O สังเกตการณ์ทำงานในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการทำงานที่พนักงานปฏิบัติ จากนั้นผู้ศึกษาได้จดบันทึกสิ่งที่สังเกตได้และนำปัญหาที่พบมาหาแนวทางแก้ไขและพัฒนา

ขณะที่ผู้ศึกษาได้นำเน้นการเก็บข้อมูลได้บ้างแล้ว ด้วยวิธีการที่กล่าวมาจึงตรวจสอบข้อมูลควบคู่กันไป และได้ทำการศึกษากระบวนการนำเข้าส่งออก แสดงดังตารางที่ 4.1 และ 4.2

ตารางที่ 4.1 โฟลชาร์ตแสดงขั้นตอนการออกของขาเข้า

ลำดับ	รายละเอียดกระบวนการ	ปฏิบัติงาน	ตรวจสอบ	ขนย้าย	รอ	เก็บ
1	เปิด JOB	●	☐	⇒	D	▽
2	ลงทะเบียนผู้นำเข้า	●	☐	⇒	D	▽
3	ขอเอกสาร Invoice,Packing List,B/L	○	☐	⇒	●	▽
4	ติดต่อเอเยนต์เรือเชิควันเรือเข้า	●	☐	⇒	D	▽
5	ทำใบขนสินค้าขาเข้า	●	☐	⇒	D	▽
6	แจ้งภาษี	●	☐	⇒	D	▽
7	รับเช็คภาษี	○	■	⇒	D	▽
8	ออกของพร้อมส่งของให้ผู้นำเข้า	●	☐	⇒	D	▽

ตารางที่ 4.2 โฟลชาร์ตแสดงขั้นตอนการส่งออก

ลำดับ	รายละเอียดกระบวนการ	ปฏิบัติงาน	ตรวจสอบ	ขนย้าย	รอ	เก็บ
1	เปิด JOB	●	☐	⇒	D	▽
2	ลงทะเบียนผู้ส่งออก	●	☐	⇒	D	▽
3	ขอเอกสาร Invoice,Packing List	○	☐	⇒	●	▽
4	Booking เรือ	●	☐	⇒	D	▽
5	นัดวันโหลดสินค้ากับผู้ส่งออก	○	■	⇒	D	▽
6	ทำใบขนสินค้าขาออก	●	☐	⇒	D	▽
7	ติดต่อเอเยนต์ส่งสินค้า	●	☐	⇒	D	▽
8	นำสินค้าโหลดเข้าตู้ Container	○	☐	⇒	D	▽

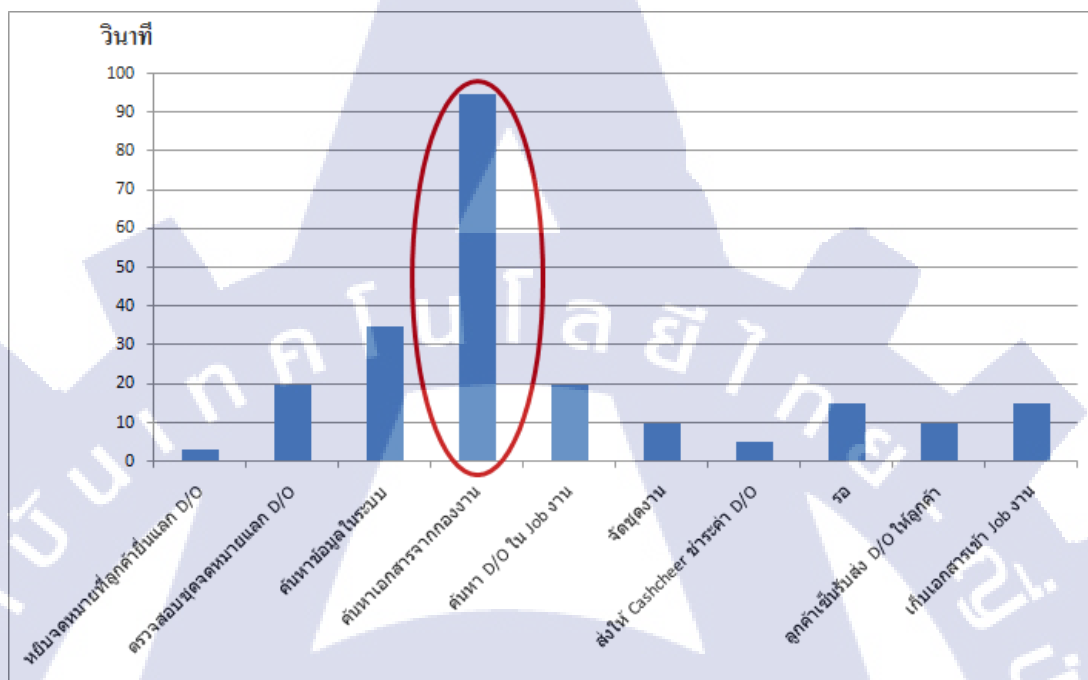
หลังจากที่ได้ศึกษากระบวนการนำเข้าส่งออกแล้ว ทางผู้ศึกษาจึงได้เลือกขั้นตอนของการปล่อย D/O มาทำการแก้ไขปัญหาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการจัดทำเอกสารขาเข้า แสดงขั้นตอนการปล่อย D/O ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงขั้นตอนการจัดชุดงานปล่อย D/O

ลำดับ	ขั้นตอนการจัดชุดงานปล่อย D/O	ปฏิบัติงาน	ตรวจสอบ	ขนถ่าย	การรอ	การเก็บ
1.	หยิบจดหมายที่ลูกค้ายื่นแลก D/O					
2.	ตรวจสอบชุดจดหมายแลก D/O					
3.	ค้นหาข้อมูลในระบบ					
4.	ค้นหาเอกสารจากกองงาน					
5.	ค้นหา D/O ใน Job งาน					
6.	จัดชุดงาน					
7.	ส่งให้Cash Cheer ชำระค่า D/O					
8.	รอ					
9.	ให้ลูกค้าเซ็นรับและส่ง D/O ให้ลูกค้า					
10.	เก็บเอกสารเข้า Job งาน					

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นขั้นตอนการแลก D/O ทำให้พบว่าขั้นตอนที่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้และมีผลต่อการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าคือขั้นตอนการค้นหาเอกสารจากกองงานเพื่อการจัดชุดงานที่เร็วขึ้นและลูกค้าก็ไม่ต้องเสียเวลารอนานเกินไป

จากที่ได้ทำการสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหาการจัดชุดเอกสารล่าช้า ได้ทำการศึกษาพบว่า ขั้นตอนการปล่อย D/O มีปัญหาหลักๆ คือ การค้นหาเอกสารใช้เวลานานเกินไป ส่งผลให้การจัดชุดเอกสารตรวจปล่อยสินค้าล่าช้าไปด้วย แสดงดังรูปที่ 4.1



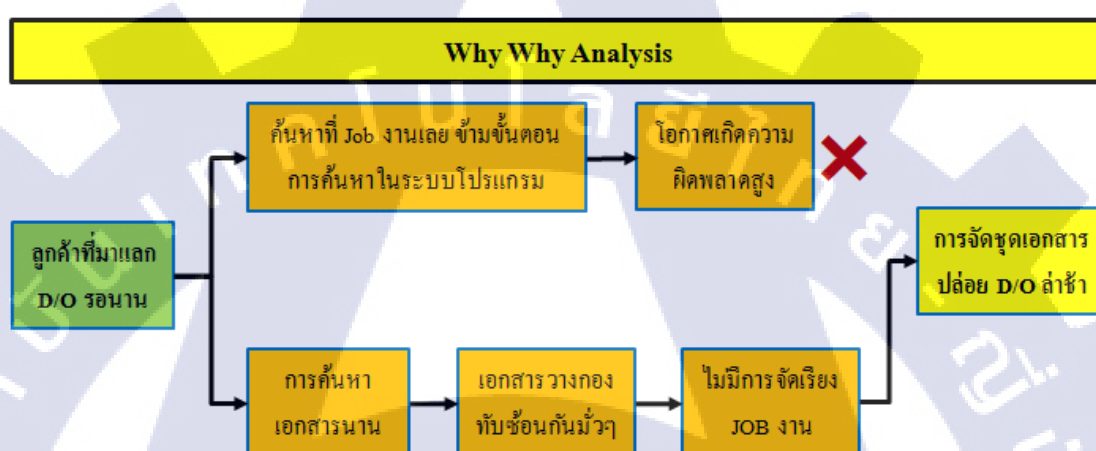
รูปที่ 4.2 กราฟแสดงเวลาในการจัดชุดเอกสาร

จากรูปที่ 4.2 ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษแล้วว่า ได้เห็นว่าขั้นตอนในการจัดชุดเอกสารที่ใช้เวลานานที่สุดคือการค้นหาเอกสาร ซึ่งเวลาเฉลี่ยอยู่ที่ 95 วินาที ถือว่าเป็นขั้นตอนที่ใช้เวลานานที่สุดและส่งผลกระทบต่อการจัดชุดงานเพื่อปล่อย D/O

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

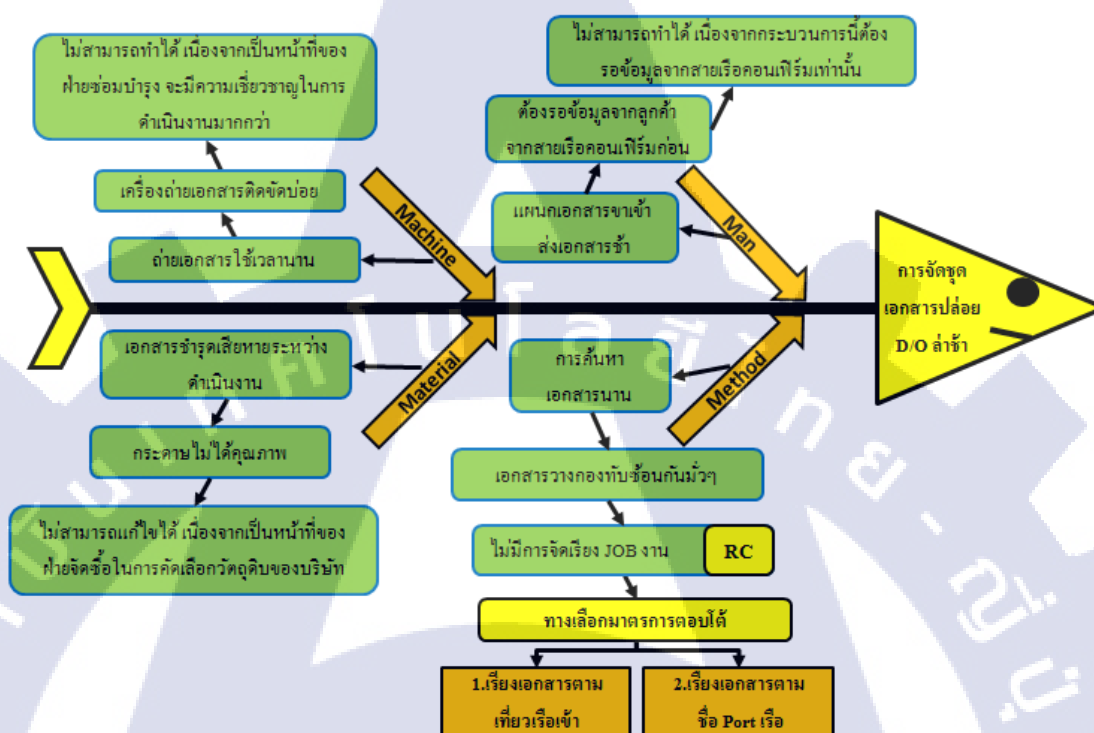
4.2.1 วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้การจัดชุดเอกสารล่าช้า

ทำการวิเคราะห์สาเหตุที่ก่อให้เกิดความล่าช้า นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาสาเหตุโดยการใช้ทฤษฎีต่างๆ คือ 4M เพื่อสามารถบอกได้ว่าสาเหตุที่เกิดขึ้นที่ Man Machine Method Material ทฤษฎี Why Why Analysis เพื่อเจาะลึกสาเหตุไปยังต้นตอที่ก่อให้เกิด ทฤษฎีแก้งปลา จะนำข้อมูลจาก 4M กับ Why Why Analysis มาทำแก้งปลาเพื่อให้เห็นภาพชัดเจนมากยิ่งขึ้น แสดงดังรูป 4.2



รูปที่ 4.3 แสดงการวิเคราะห์การจัดชุดเอกสารล่าช้าด้วย Why Why Analysis

หลังจากวิเคราะห์ด้วยทฤษฎี Why Why Analysis แล้วจึงได้ทำการใช้ Fishbone Diagram เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุที่จะทำการแก้ไข แสดงดังรูป 4.3



รูปที่ 4.4 แสดงการวิเคราะห์การจัดชุดเอกสารล่าช้าด้วย Fishbone Diagram

เมื่อผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาแล้ว จึงได้พบต้นตอของปัญหา คือ การค้นหาเอกสารล่าช้าของพนักงาน เกิดจากกองเอกสารที่มีความซับซ้อน ทำให้ยากต่อการค้นหาของพนักงาน ส่งผลต่อเวลาในการจัดชุดเอกสารปล่อย D/O ลำช้า

4.2.2 กำหนดมาตรการตอบโต้

หลังจากรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วนั้นจึงได้กำหนดมาตรการตอบโต้ คือ ทำการจัดเรียงเอกสาร D/O เพื่อรอการค้นหามาจัดเข้าชุดทำให้การค้นหาเอกสารของพนักงานที่มีประสิทธิภาพและลดระยะเวลาในการค้นหาทำให้รวดเร็วมากขึ้น โดยทางเลือกมาตรการตอบโต้จะมีด้วยกัน 2 ทางเลือก

- การจัดเรียงเอกสารตามเที่ยวเรือเข้า
- การจัดเรียงเอกสารตามชื่อของ Port ที่เรือเข้า

4.2.3 ประเมินทางเลือกและความเป็นไปได้

ทางผู้ศึกษาจึงได้ทำการประเมินทางเลือกและความเป็นไปได้เพื่อหาวิธีการจัดเรียงเอกสาร และการค้นหาเอกสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุด แสดงดังตารางที่ 4.4 และ 4.5

ตารางที่ 4.4 การประเมินทางเลือก

ทางเลือก	การประเมินทางเลือก	ความคิดเห็นของหัวหน้า	สรุป
1	การเรียงเอกสารตาม หัวข้อเรื่องเข้า	การจัดเรียงเอกสารตามหัวข้อเรื่องนั้นจะมีหัวข้อ เรื่องซ้ำกัน ทำให้การค้นหาเกิดความล่าช้าและ ผิดพลาดได้ง่าย	✗
2	การจัดเรียงเอกสารตาม ชื่อ Port ที่เรื่องเข้า	การเรียงชุดงานตาม Port ที่เรื่องเข้าแบ่งตามชื่อ ตัวอักษร จะง่ายต่อการค้นหามากกว่า ทำให้การ ค้นหาสามารถทำได้ง่าย	✓

ตารางที่ 4.5 การประเมินความเป็นไปได้

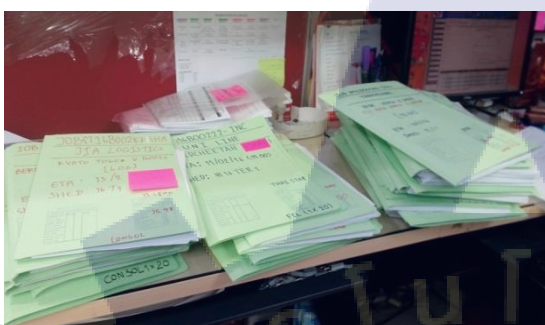
ปัญหา	รูปแบบการจัดเรียง	ลักษณะการจัดเรียง	ต้นทุน	สรุป
การค้นหา เอกสาร	เรียงตัวอักษร 2 หลัก	เป็นการเรียงตัวอักษรสองหลักถ้า Job งาน มีจำนวนมาก อาจจะทำให้เกิดความล่าช้าใน การจัดเรียงและค้นหา	0	✗
	เรียงตัวอักษร 3 หลัก	เป็นการเรียงตัวอักษรสามหลัก ตามชื่อตัวย่อ Port ที่เรื่องเข้า ดังนั้นการค้นหาเอกสารจะมี ความรวดเร็วและแม่นยำ	0	✓

จากการประเมินทางเลือกและความเป็นไปได้ ผู้ศึกษาได้เลือกการจัดเรียงเอกสารตาม Port ที่เรื่องเข้าและส่วนความเป็นไปได้ผู้ศึกษาได้เลือก การเรียงตัวอักษร 3 หลัก มาเป็นมาตรการตอบโต้ในการจัดเรียงเอกสาร

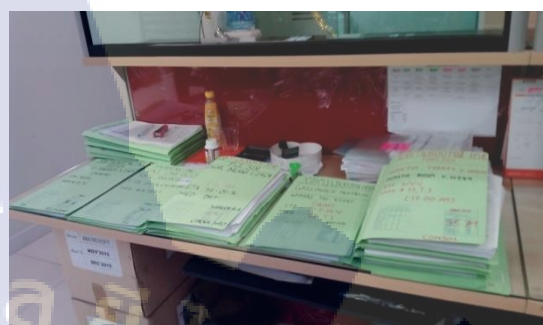
4.2.4 ดำเนินการปรับปรุงและติดตามผล

จากที่ผู้ศึกษาได้กำหนดแผนการปฏิบัติงานไว้แล้วจึงเริ่มลงมือแก้ไขดังนี้

4.2.4.1 คัดแยกเอกสาร เพื่อนำ Job งานมาเรียง ตามชื่อย่อของ Port ที่เรือเข้า

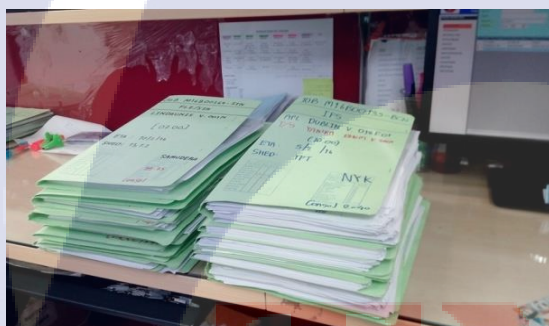


รูปที่ 4.5 แสดงก่อนการคัดแยก Job งาน

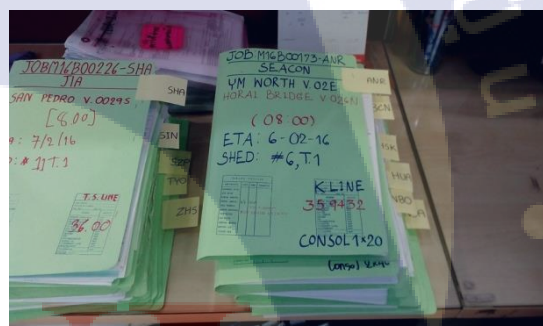


รูปที่ 4.6 แสดงหลังการคัดแยก Job งาน

4.2.4.2 นำ JOB งานที่เรียงและแยกเป็นหมวดหมู่แล้วมาทำการติดป้ายสัญลักษณ์ เพื่อให้ง่ายต่อการมองเห็นและการวางกองให้ตรงหมวดหมู่



รูปที่ 4.7 แสดงก่อนการติดป้ายสัญลักษณ์

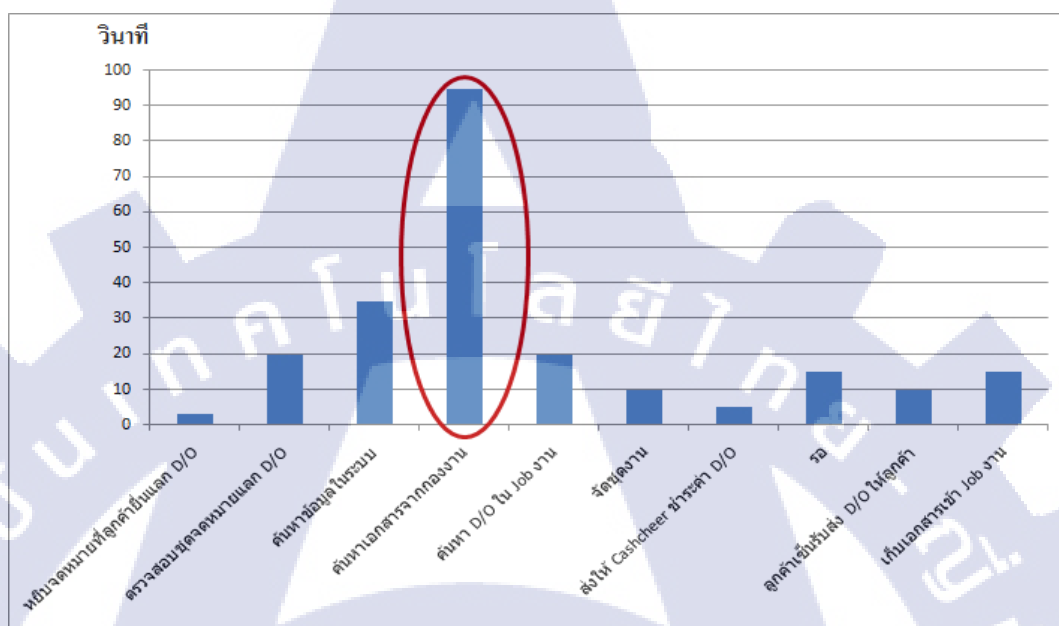


รูปที่ 4.8 แสดงหลังการติดป้ายสัญลักษณ์

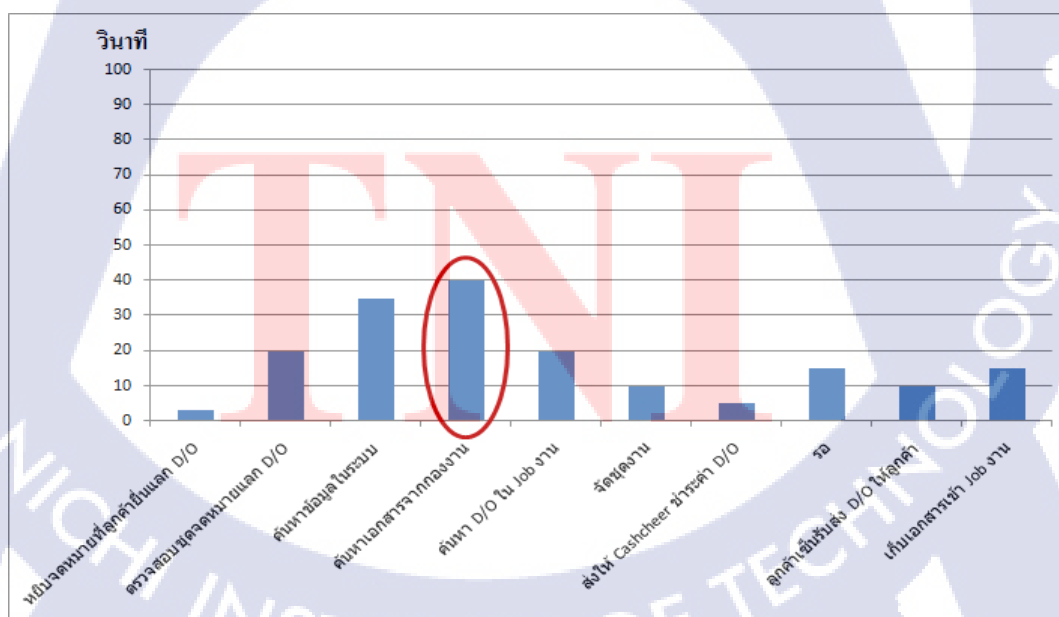
สรุปหลังปรับปรุงพบว่าหลังจากการเรียง Job งาน และทำการติดป้ายสัญลักษณ์ทำให้การค้นหาเอกสารงานทำได้เร็วขึ้น สะดวกขึ้นทำให้การจัดชุดเอกสารเพื่อปล่อย D/O ทำได้เร็วขึ้นส่งผลให้ลูกค้าที่มาแลก D/O ไม่ต้องเสียเวลารอนาน

4.2.5 เปรียบเทียบผลก่อนและหลังปรับปรุง

เมื่อผู้ศึกษาได้ทำการปรับปรุงตามมาตรการตอบโต้ที่ได้ทำแล้วนั้น จึงนำข้อมูลระยะเวลาในการจัดชุดเอกสารที่ได้ มาทำการเปรียบเทียบกันระหว่างก่อนและหลังการปรับปรุงผลที่ได้ เวลาในการค้นหาเอกสารลดลงจาก 95 วินาทีลดลงเป็น 40 วินาที แสดงดังรูปที่ 4.10 และ 4.11



รูปที่ 4.9 กราฟแสดงเวลาในการจัดชุดเอกสารก่อนปรับปรุง



รูปที่ 4.10 กราฟแสดงเวลาในการจัดชุดเอกสารหลังปรับปรุง

4.3 วิจัยข้อมูลโดยการเปรียบเทียบที่เทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายการปฏิบัติงานหรือการจัดทำโครงการ

4.3.1 สรุปผลที่ได้

จากการปรับปรุงการจัดเรียงเอกสารในชุดงานโดยการติดป้ายสัญลักษณ์และเรียง Job งานตามชื่อย่อของ Port ที่เรือเข้า ทำให้การค้นหาเอกสารใช้เวลาลดลงจาก 95 วินาที ลดลงเหลือ 40 วินาที ทำให้เวลาในการจัดชุดเอกสารเฉลี่ยรวมลดลงจาก 3.8 นาทีต่อชุด ลดลงเหลือ 2.9 นาทีต่อชุด แสดงดังตารางที่ 4.6 และ 4.7

ตารางที่ 4.6 เวลาการจัดชุดเอกสาร ก่อนปรับปรุง

ลำดับ	หยิบจดหมาย ที่ถูกย้ายแยก D/O	ตรวจสอบชุด จดหมายแยก D/O	ค้นหาข้อมูล ในระบบ	ค้นหาเอกสาร จากกองงาน	ค้นหา D/O ใน Job งาน	จัดชุดงาน	ส่งให้ Cashcheer ชำระค่า D/O	รอ	ถูกค่าเงิน รับส่ง D/O ให้ ลูกค้า	เก็บเอกสารเข้า Job งาน	Total
1	3.47	17.53	35.53	96.26	19.26	11.36	4.12	16.08	12.16	15.53	231.3
2	2.52	18.33	32.53	93.31	21.11	12.14	5.24	14.29	9.48	13.27	222.22
3	2.54	19.52	35.44	97.14	18.46	9.52	6.02	13.01	7.33	14.17	223.15
4	3.21	23.13	33.2	94.47	19.12	8.06	5.53	17.51	11.06	16.09	231.38
5	2.19	21.42	37.16	92.52	20.39	10.29	4.31	14.14	12.38	15.11	229.91
ค่าเฉลี่ย	2.786	19.986	34.772	94.74	19.668	10.274	5.044	15.006	10.482	14.834	227.592

ตารางที่ 4.7 เวลาการจัดชุดเอกสาร หลังปรับปรุง

ลำดับ	หยิบจดหมาย ที่ถูกย้ายแยก D/O	ตรวจสอบชุด จดหมายแยก D/O	ค้นหาข้อมูล ในระบบ	ค้นหาเอกสาร จากกองงาน	ค้นหา D/O ใน Job งาน	จัดชุดงาน	ส่งให้ Cashcheer ชำระค่า D/O	รอ	ถูกค่าเงิน รับส่ง D/O ให้ ลูกค้า	เก็บเอกสารเข้า Job งาน	Total
1	3.47	17.53	35.53	39.59	19.26	11.36	4.12	16.08	12.16	15.53	174.63
2	2.52	18.33	32.53	38.22	21.11	12.14	5.24	14.29	9.48	13.27	167.13
3	2.54	19.52	35.44	41.08	18.46	9.52	6.02	13.01	7.33	14.17	167.09
4	3.21	23.13	33.2	40.13	19.12	8.06	5.53	17.51	11.06	16.09	177.04
5	2.19	21.42	37.16	39.05	20.39	10.29	4.31	14.14	12.38	15.11	176.44
ค่าเฉลี่ย	2.786	19.986	34.772	39.614	19.668	10.274	5.044	15.006	10.482	14.834	172.466

เมื่อได้มีการทำการเปรียบเทียบก่อนและหลังปรับปรุงแล้ว จึงได้นำข้อมูลมาเปรียบเทียบกันระหว่างเวลาในการจัดชุดเอกสาร ก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง นำมาสรุปว่า สามารถทำได้ตามวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ คือ ระยะเวลาในการจัดชุดเอกสารในการปล่อย D/O ลดลงจาก 3.8 นาทีต่อชุด เหลือ 2.9 นาทีต่อชุดทำให้เวลาในการจัดชุดงานปล่อย D/O เร็วขึ้น และลูกค้าที่มานั่งรอแลก D/O ก็ไม่ต้องรอนานเหมือนเดิม

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินโครงการ

ในงานชิ้นนี้ได้ดำเนินการโครงการสหกิจศึกษา ของบริษัท เฟรท ลิงค์ส เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ได้เข้าไปทำการศึกษาเกี่ยวกับการการปล่อย D/O ผู้ศึกษาได้ทำการปล่อยชุด D/O ที่ถูกค่านำจดหมายมาแลก D/O

จากที่ได้ทำให้ได้เข้าไปศึกษาในขั้นตอนการทำงานของฝ่ายขาเข้า ก็ได้พบปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนที่มีปัญหาและสามารถแก้ไขได้คือ การค้นหาเอกสารล่าช้า ในการจัดชุดเอกสารเพื่อปล่อย D/O และได้ทำการแก้ไขปัญหาโดยการใช้เครื่องมือ Why Why Analysis และ Fishbone Diagram เพื่อเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์และตรวจสอบหาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง พบว่า การค้นหาเอกสารล่าช้าเนื่องจาก Job งานไม่มีการจัดเรียงเป็นการวางทับซ้อนกันมั่วๆ และ D/O ไม่มีการเรียงเลขตาม New BL ทำให้การค้นหาเอกสารล่าช้า หลังจากรู้ถึงปัญหาที่แท้จริงแล้วจึงได้ทำการตั้งมาตรการตอบโต้ดังนี้

หลังจากทำการปรับปรุงแก้ไขโดยการจัดเรียงชุด D/O ตามเลข New BL และเรียง Job งานตามชื่อย่อของ Port ที่เรือเข้า โดยเรียงตามตัวอักษร 3 หลัก A - Z ตามลำดับ ทำให้การค้นหาเอกสารมีความรวดเร็วมากขึ้น ก็สรุปได้ว่าเวลาในการจัดชุดเอกสารเพื่อปล่อย D/O เร็วขึ้น ระยะเวลาในขั้นตอนการค้นหาเอกสารจากเดิม 95 วินาที ลดลงเหลือ 40 วินาทีหรือลดลงประมาณ 42.10 % และจัดชุดเอกสารในการปล่อย D/O ลดลงจาก 3.8 นาทีต่อชุด เหลือ 2.9 นาทีต่อชุดหรือลดลงประมาณ 76.31% หรือถ้าคิดเป็นเวลาจริงก็จะลดลงจาก 3:48 นาทีต่อชุดลดลงเป็น 2:54 นาทีต่อชุด ทำให้เวลาในการจัดชุดงานปล่อย D/O เร็วขึ้น และส่งผลให้ลูกค้าที่มาแลก D/O ไม่ต้องรอนานและสามารถนำ D/O ตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าได้เร็วขึ้นทำให้สินค้าส่งถึงลูกค้าปลายทางได้เร็วขึ้น

5.2 แนวทางการแก้ไข้ปัญหา

5.2.1 พนักงานไม่มีการเรียงชุดเอกสารD/O ที่อยู่ใน Job งาน D/O ไม่มีการเรียงตามลำดับ
เลข New B/L

5.2.2 พนักงานไม่มีการจัดเรียงชุด Job งาน โดยจะเป็นการวางกองทับซ้อนมั่วๆ

5.3 ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน

5.3.1 แยกชุดเอกสาร D/O ออกจาก Job งานแล้วนำมาจัดเรียงใหม่โดยการเรียงตามลำดับ
เลข New B/L

5.3.2 ทำการแยก Job งานแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ตัวอักษร A-Z แล้วทำการติดป้ายสัญลักษณ์
ที่ Job งานแล้วนำมาวางกองเรียงตามลำดับ

เอกสารอ้างอิง

TNI

เอกสารอ้างอิง

ณกฤษ เสวตนัน, 2558, http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1432716815

[Online] วันสืบค้น 15/02/59

ทิมพิกา กริมละ, 2557, การใช้ 5ส เพื่อสร้างแนวทางการจัดเก็บเอกสารในแผนกบริหารลูกค้า, ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาการจัดการอุตสาหกรรม, คณะบริการธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ปณิธิ ชุ่มชื่น, 2556, การลดต้นทุนและเวลาการทำงานโดยใช้ระบบปฏิบัติการเพื่อการจัดเก็บเอกสาร, ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาการจัดการอุตสาหกรรม, คณะบริการธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

พชรพล รินทร์สกุล, 2557, การจัดเรียงเอกสาร เพื่อลดเวลาการดำเนินงานชุดเอกสาร, ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาการจัดการอุตสาหกรรม, คณะบริการธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

วณิชชา วัฒนพันธ์, 2557, การลดเวลาการทำงานในกระบวนการออกใบเบิกค่าใช้จ่ายล่วงหน้า, ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาการจัดการอุตสาหกรรม, คณะบริการธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ศุภกร สมจิตต์, 2557, การศึกษาขั้นตอนการนำเข้าและส่งออกตู้คอนเทนเนอร์, ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาการจัดการอุตสาหกรรม, คณะบริการธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ศุภนิธิ เรืองทอง, 2009, <http://www.tpa.or.th> [Online],

http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1507&read=true&count=true วันสืบค้น 10/12/2558

ค้นหาจากเว็บไซต์ ฮิโดชิ โอคุระ, วิเชียร เบญจวัฒนาผล, สมชัย อัครทิวา, 2545, <http://92project.com/mtools/th/whywhy.html> [Online], วันสืบค้น 03/01/59

ค้นหาจากเว็บไซต์ [Online], http://akachai99.blogspot.com/2012/09/blog-post_30.html วันสืบค้น 13/02/59

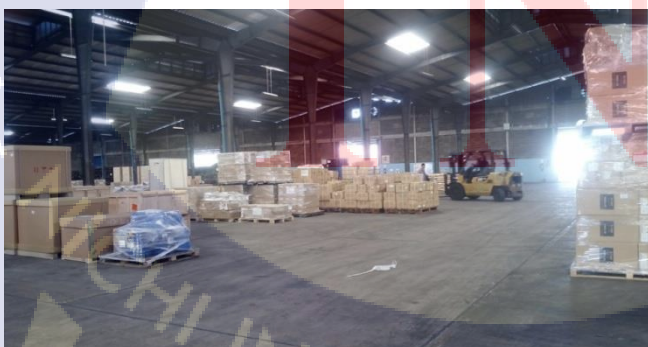
ภาคผนวก

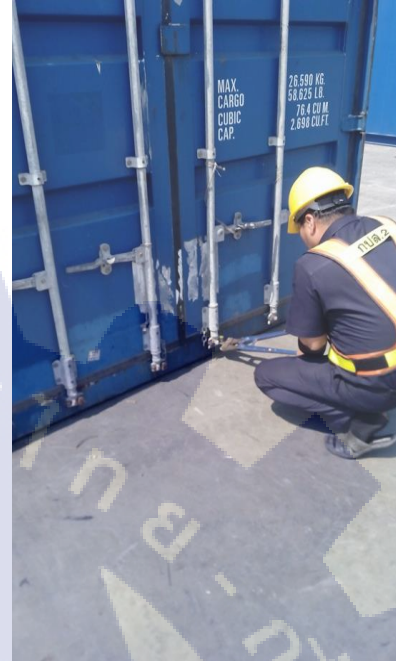
TNI

ภาคผนวก ก
รูปการทำงานตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า

TNI

รูปการทำงาน







TNI

THAI

NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ภาคผนวก ข

ขั้นตอนการตรวจเอกสารปล่อย D/O (Delivery Order)

TNI

ประวัติผู้จัดทำโครงการ

ชื่อ – สกุล

นายสุขสันต์ ภาณุพันธ์

วัน เดือน ปีเกิด

14 มิถุนายน 2534



ประวัติการศึกษา

ระดับประถมศึกษา

ระดับประถมศึกษาตอนปลาย

โรงเรียนชุมชนโนนสูง

ระดับมัธยมศึกษา

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

โรงเรียนอุดรพิทยานุกูล

ระดับมัธยมศึกษา

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี

ระดับอนุปริญญา

ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

วิทยาลัยเทคนิคอุดรธานี

ทุนการศึกษา

-ไม่มี-

ประวัติการฝึกอบรม

1. Logistic and Supply Chain Seminar (AEC)

2. หลักสูตร Monozukuri สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์

-ไม่มี-

TNI

TAHITI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY