

การปรับปรุงพนักงานแผนกเอกสารขาเข้า กรณีศึกษา บริษัทธุรกิจ
นำเข้า-ส่งออก เขตสาทร
CS Import Improving Process Case Study Import-Export
Company in Sathorn Area

ณชภัค พุฒิวร^{1*} และกันต์สินี นุชเพนียด²
Natchphak Puttiworn^{1*} and Kansinee Nuchpanied²

Received : December 10, 2023; Revised : January 6, 2024; Accepted : January 8, 2024

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาวิจัยเพื่อศึกษากระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าขาเข้า เมื่อพบปัญหาในการดำเนินงาน จึงใช้ทฤษฎี เข้าไปแก้ปัญหา โดยใช้แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) ในการค้นหาสาเหตุที่เกิดขึ้น จากนั้นนำทฤษฎี SWOT (SWOT Analysis) เข้าไปวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน ของขั้นตอนการดำเนินการของแผนกเอกสารขาเข้า วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและภายในเพื่อนำมาวิเคราะห์หาเหตุผลของงานในแต่ละขั้นตอนมาทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องหรือแนวคิดไคเซ็น โดยใช้หลักการ ECRS มาเป็นแนวความคิดในการค้นหาแนวทางการปรับปรุงการกระบวนการทำงาน โดยจากการศึกษาพบว่า

1. การลดกระบวนการทำงานด้านเอกสารขาเข้า จากที่ต้องส่งเอกสารซ้ำหรือซ้ำที่นำมาที่คีย์เอกสารลงในระบบผิดพลาดต้องมีการตรวจสอบเอกสารก่อนทำการคีย์ลงระบบ และมีการตรวจเช็คก่อนว่าชุดเอกสารที่จัดทำถูกชุดหรือไม่ มีความถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ เมื่อทำแล้วจึงพบว่าลดความซับซ้อนในการหาเอกสาร กระบวนการทำงานรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น ไม่เกิดปัญหาใน

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม; Faculty of Business Administration, Sripatum University, Thailand.

*Corresponding Author; e-mail : Natchaphak.pu@spu.ac.th

Citation : Puttiworn, N. & Nuchpanied, K. (2024). CS Import Improving Process Case Study Import-Export

Company in Sathorn Area. *Journal of Local Governance and Innovation*. 8(1) : 111-122;



DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisru.2024.8>

เรื่องของการแก้ไขเอกสาร เรื่องการใช้เวลามากเกินไป กล่าวคือมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพ

2. มีการหยิบเอกสารอ้างอิงได้ถูกต้อง /ไม่เกิดปัญหาเอกสารสลับชุด และมีการจัดชุดเอกสารใบส่งปล่อยสินค้า ได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน มีความพร้อมในการปล่อยงานให้ลูกค้า มีการจัดระบบในการเรียงชุดเอกสารงาน เพื่อให้ง่ายต่อการส่งปล่อย มีการแจ้งกำหนดช่วงเวลารับเอกสารอย่างชัดเจน เพื่อลดปัญหาการมารับเอกสารในเวลาพร้อม ๆ กัน

3. มีการแจ้งลูกค้าว่าต้องทำการชำระค่ามัดจำด้วยเงินสดเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการรวมเช็คมัดจำตู้คอนเทนเนอร์ และค่าระวางเรือ ค่าเคลียร์สินค้าในประเทศ(Local charge) ในเอกสารชุดเดียวกันช่วยลูกค้าและเป็นการลดความผิดพลาดจากการทำงานได้มากกว่า ทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น ไม่เกิดความผิดพลาดในเรื่องของเอกสาร และ การทำงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ (Keywords) : ขนส่งทางทะเล, ค่าใช้จ่ายในประเทศ, เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าขาเข้า, นำเข้า-ส่งออก, ใบส่งปล่อยสินค้า

Abstract

Research study to study the working process of inbound customer service staff When operational problems are found, the theory is used to solve problems by using fishbone diagrams to find the cause of occurrence, then SWOT analysis is used to analyze the strengths and weaknesses of the procedures of the inbound documentation department. Using ECRS as a search concept

1. Reducing inbound document workflow in case of late or duplicate documents that are brought to the wrong document key into the system, the document must be checked before keying into the system and check whether the document set is correct or not. Is it accurate and complete? Once done, it was found to simplify the search for documents. The process is faster and more accurate. There is no problem when it comes to editing documents. It's about spending too much time.

Citation : ณ์ชภัค พุดิวร และกันต์สินี นุชเพ็ญยศ. (2567). การปรับปรุงพนักงานแผนกเอกสารขาเข้า กรณีศึกษา บริษัทธุรกิจ



นำเข้า-ส่งออก เขตสาทร. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 8(1) : 111-122;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2024.8>

2. The reference has been picked up correctly. /No problem with swapping documents and complete set of release order documents. Be ready to release work to customers. There is a system to arrange work documents to make it easier to order release. To reduce the problem of picking up documents at the same time.

3. Customers are informed that they must pay the container deposit in cash to avoid problems with combining container deposit checks. And freight and local charges in the same place, saving customers time if they must come for the second time, which greatly reduces errors at work. Obviously working in the original way. Make work faster There are no errors in documents and work is more efficient.

Keywords : Maritime, Local Charge, CS Import, Import-Export, Delivery Order

บทนำ (Introduction)

ธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล เป็นธุรกิจที่ดีที่สุด สะดวกรวดเร็วและปลอดภัย จึงมีผู้ก่อตั้งบริษัทนำเข้า-ส่งออกเกิดขึ้นมากมาย กระบวนการทำงานของพนักงานคือ คอยแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะเรือออกและเทียบท่าวันไหน เพื่อให้ลูกค้าเตรียมการในการออกของให้ทันเวลา เพราะเชื่อว่า การให้บริการอย่างเต็มความสามารถนั้น จะนำไปสู่การเป็นบริษัทผู้ให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล ชั้นนำ ดังนั้น การบริการต่าง ๆ ต้องครอบคลุมในเรื่อง การบริการด้านการเป็นตัวแทนกลางระหว่างผู้ส่งสินค้ากับผู้รับขนส่งสินค้าเพื่อดำเนินพิธีการต่าง ๆ ในการนำเข้าสินค้า และการบริหารจัดการหาสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่ลูกค้าต้องการ การแข่งขันที่สูงขึ้น รวมทั้งปัญหาการต่อว่าในเรื่องความล่าช้าและความผิดพลาดในการทำงานของพนักงานบริการขาเข้า ของบริษัทกรณีศึกษา ทั้งหมดนี้จึงมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการด้านการเป็นตัวแทนกลางระหว่างผู้ส่งสินค้ากับผู้รับขนส่งสินค้า กรณีศึกษาบริษัทเอกชนของพนักงานเอกสารขาเข้า เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษามาพัฒนา แก้ไขและปรับปรุง และเป็นแนวทางในการทำงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นพร้อมทั้งเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ เป็น

Citation : Puttiworn, N. & Nuchpanied, K. (2024). CS Import Improving Process Case Study Import-Export



Company in Sathorn Area. *Journal of Local Governance and Innovation*. 8(1) : 111-122;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgrisru.2024.8>

แนวทางและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นเป็นการส่งเสริม และพัฒนาระบบของบริษัท
ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาแนวทางในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าขาเข้า เพื่อการตอบสนอง
ความต้องการการเลือกใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานด้านการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่แผนกให้บริการ
ลูกค้าขาเข้า

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนและแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่ง
สินค้าในแผนกเอกสารขาเข้า กรณีศึกษาบริษัทธุรกิจนำเข้า-ส่งออก ได้ดำเนินงานตามขั้นตอน
ดังต่อไปนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล
2. วิเคราะห์หาสาเหตุและการดำเนินงานในปัจจุบัน
3. กำหนดแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าแผนก cs import
4. เปรียบเทียบผลที่ได้จากแผนดำเนินงาน

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาและหาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าในแผนกเอกสารขาเข้า ครั้งนี้ ได้ทำ
การเก็บรวบรวมข้อมูลจากขั้นตอนการรับมอบงาน (Enter) จากลูกค้าไปจนถึงการปล่อยใบสั่งปล่อย
สินค้า(Delivery order) ของกรณีศึกษา ในพื้นที่เขตสาทร

2. วิเคราะห์หาสาเหตุและดำเนินงานในปัจจุบัน

จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น พบปัญหาการทำงานที่เกิดขึ้น คือ มีการสั่งปล่อย delivery
order สลับชุด ทำให้การเคลียร์สินค้าหน้าท่าของลูกค้าล่าช้า ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาการทำงานใน
ปัจจุบันเพื่อกำหนดสิ่งที่ต้องการปรับปรุง วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันเพื่อให้เห็นสภาพความเป็น
จริง โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งแหล่งข้อมูลได้มาจากการรวบรวม
ข้อมูลการทำงานตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย เพื่อให้เห็นภาพของขั้นตอนการทำงาน

Citation : ณัชภัค พุดิวร และกันต์สินี นุชเพ็ญยศ. (2567). การปรับปรุงพนักงานแผนกเอกสารขาเข้า กรณีศึกษา บริษัทธุรกิจ

นำเข้า-ส่งออก เขตสาทร. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 8(1) : 111-122;



DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2024.8>

ทั้งหมดว่า ปัญหาดังกล่าวอยู่ที่ส่วนไหนของขั้นตอนการทำงาน โดยใช้แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) ในการค้นหาสาเหตุ และพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาจากขั้นตอนการทำงานว่ามีขั้นตอนใดที่ทำแล้วไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ หรือมีปัญหาที่ต้องแก้ไข และใช้การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุการทำงานเดิมและหาวิธีการปรับปรุง

3. กำหนดแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าของแผนก cs import

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาและหาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าของแผนก CS IMPORT กรณีศึกษาบริษัท ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก โดยใช้หลักการโดยหลักการของ ECRS มีองค์ประกอบดังนี้

E = Eliminate หมายถึง การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไป

C = Combine หมายถึง การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกัน เพื่อประหยัดเวลาในการทำงาน

R = Rearrange หมายถึง การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม

S = Simplify หมายถึง ปรับปรุงวิธีการทำงาน หรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เพื่อสอดคล้องกับสาเหตุของปัญหาได้รับ D/O สลับชุดทำให้เกิดการออกของล่าช้า

4. เปรียบเทียบผลที่ได้จากแผนการดำเนินงาน

จากการศึกษาและหาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าของแผนกเอกสารขาเข้า ใช้การเปรียบเทียบผลลัพธ์ข้อมูลก่อน-หลังการศึกษาในแต่ละขั้นตอนที่ได้ปฏิบัติตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ให้เป็นไปตามตัวชี้วัดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านของเวลาและความถูกต้องของเอกสาร

ผลการวิจัย (Research Results)

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำงานของแผนกเอกสารขาเข้า ทำให้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานปล่อยใบสั่งปล่อยสินค้า(Delivery order)สลับและผิดพลาด โดยสามารถเขียนแผนผังกระบวนการทำงานได้ดังนี้

ตารางที่ 1 : แผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานการไหลของแต่ละขั้นตอนการทำงานของพนักงาน ปล่อย Delivery Order

การปฏิบัติงาน	ปัญหาที่เกิดขึ้น
1. รับข้อมูลจาก Oversea	cs import เปิด job
2. ตรวจสอบข้อมูล ส่งต่อให้ลูกค้า	รอลูกค้าEnterเอกสาร
3. คีย์ข้อมูลลงระบบและจัดส่งสายเรือ	มีความผิดพลาด ชับซ้อน ใช้เวลานานในการ amend.
4. เช็ค ETA, LOCAL CHARGE กับสายการบินเรือ	ใช้เวลานาน Linerติดสายลูกค้าเจ้าอื่น
5. เบิกค่าใช้จ่าย รออนุมัติ	
6. รอรับเช็คจากแผนกบัญชี	รอผู้มีอำนาจเซ็นอนุมัติ (ติดขัดล่าช้า)
7. เขียนใบสั่งงานให้MessengerไปรับDelivery	Messengerทำเอกสารตกหล่น/ ไม่ทันตามเวลานัดของลูกค้า มารับเอกสาร
8. ตรวจสอบความถูกต้องจากMessenger	
9. ทำการตรวจสอบใบสำคัญค้ำจ่ายจากต่างประเทศ	ใช้เวลานานในการตรวจสอบเพราะต้องตรวจกับAgent ต่างประเทศและต้องใช้ผู้มีทักษะด้านภาษาอังกฤษ
10. จัดชุดเอกสารเพื่อรอลูกค้ามารับD/Oประกอบด้วย สำเนาManifestสำเนาใบค้ำจ่ายจากต่างประเทศ	มีการหยิบเอกสารอ้างอิงผิดชุด/สลับ ตกหล่น ไม่ทันตามเวลา นัดของลูกค้ามารับ ชุดจัดเอกสารไม่สมบูรณ์(ไม่ครบ) ลูกค้าไม่ เตรียมเงินสดมาจ่ายค้ำมัดจำตู้
11. ส่งใบแจ้งหนี้ให้แผนกบัญชีออกใบเสร็จ	
12. ปิดJOB CS Import เปิด JOB	

ผลการวิเคราะห์หาสาเหตุและการดำเนินงานในปัจจุบัน

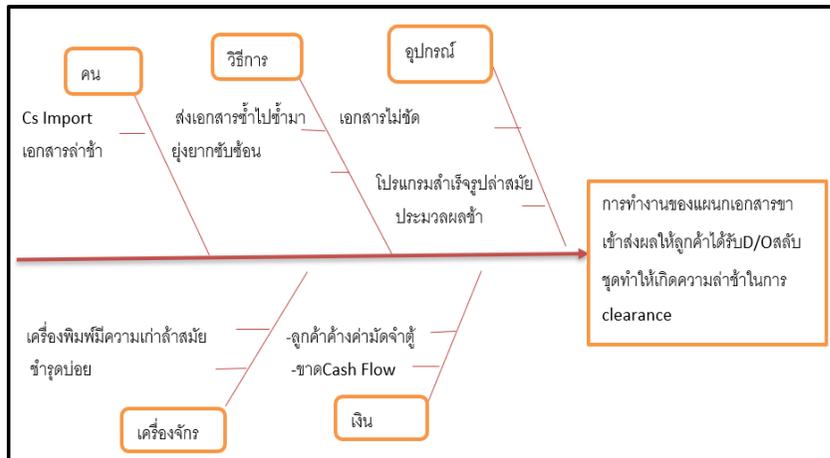
จากการใช้แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) ทำให้ทราบสาเหตุของปัญหา คือ กระบวนการ ทำงานของแผนกเอกสารขาเข้าส่งผลให้ลูกค้าได้รับ D/O สลับชุดทำให้เกิดความล่าช้า ในการออกของ โดยสามารถแสดงได้ดังนี้

Citation : ณัชภัค พุดิวร และกันต์สินี นุชเพ็ญยศ. (2567). การปรับปรุงพนักงานแผนกเอกสารขาเข้า กรณีศึกษา บริษัทธุรกิจ



นำเข้า-ส่งออก เขตสาทร. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 8(1) : 111-122;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgrisru.2024.8>



ภาพที่ 1 : แผนผังก้างปลา แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) วิเคราะห์สาเหตุที่เกิดปัญหาในปัจจุบัน

หลังจากนั้น ใช้หลักการวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) มาหาเหตุผลของงานในแต่ละขั้นตอนการทำงานของ cs Import เพื่อวิเคราะห์สร้างรายได้เปรียบ ซึ่งได้ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 2 : ตารางวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) วิเคราะห์ความได้เปรียบเสียเปรียบของกระบวนการทำงาน

ขั้นตอนในการดำเนินงาน	S Strengths	W Weaknesses	O Opportunities	T Threats
รับข้อมูล ส่งต่อให้ cs import	พนักงานมีประสิทธิภาพในการติดต่อ	พนักงานไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อ	ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วย	Agent หยุดงานในช่วงเทศกาล ทำให้ติดต่อประสานงานไม่ได้
พนักงาน cs import ตรวจสอบข้อมูล ส่งให้ลูกค้าเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและแจ้งกลับ	ได้ข้อมูลจาก ล่วงหน้า	เอกสารมีความผิดพลาด ตั้งแต่ต้นเนื่องจากพนักงานตรวจสอบเอกสารไม่ถี่ถ้วน ก่อนส่งไปยังลูกค้า	เทคโนโลยีที่ทันสมัย(บริษัท) ค่าแ	ลูกค้าตรวจสอบและแจ้งกลับล่าช้า
สืบข้อมูลระบบและตรวจสอบความถูกต้องเพื่อจัด liner	พนักงานสืบข้อมูลลงระบบรวดเร็ว	ระบบประมวลผลช้า มีความยุ่งยากซับซ้อน	Liner จัดทำ Delivery order ได้รวดเร็ว	เอกสาร D/O มีความผิดพลาด
ETA ETD และ LOCAL CHARGE	พนักงานตรวจสอบในพื้นที่	ลูกค้ารอเวลานานเพราะใช้ในเวลาตรวจสอบ	สายการบินเรือมีการUpdate ในระบบ	สายเรือติดลูกค้าจำนวนมาก ต้องรอเวลานาน
เบิกค่าใช้จ่ายกับแผนกบัญชีและให้หัวหน้าแผนกเซ็นอนุมัติ	พนักงานมีความแม่นยำในการเบิกค่าใช้จ่าย	ทำเบิกจ่ายหลายชุด เกิดความล่าช้าในการเซ็นอนุมัติ	แจ้งล่วงหน้า	ผู้มีอำนาจมีคนเดียว
นำส่งแผนกบัญชีใบสำคัญจ่าย/รอรับเช็คจากแผนกบัญชี	พนักงานบัญชีตรวจสอบและออกเช็คได้ถูกต้อง	ต้องรอผู้บริหารเซ็นเป็นรอบๆ เกิดความล่าช้า	แจ้งผู้บริหารล่วงหน้า	เจ้าหน้าที่ธนาคารทำงานล่าช้าในเวลาที่ต้องเซอร์เช็ค
7.เขียนใบสั่งงานให้Messengerไปรับ Delivery order	พนักงานทำเสร็จในเวลา ก่อนส่งให้ messaging มาเก็บงาน	Messaging ทำเอกสารตกหล่น/ มาไม่ทันตรงเวลาที่ลูกค้านัด	สายการบินเรือมีการจัดเตรียมD/Oพร้อมแล้ว	สภาพอากาศไม่อำนวย
ตรวจสอบความถูกต้องจาก Messenger	Cs import ทำได้รวดเร็ว	เอกสารมาช้า	Liner ส่ง Fax มาก่อน	การประสานงานไม่ราบรื่น
ทำการตรวจสอบใบสำคัญค้างจ่ายจากต่างประเทศ	พนักงานมีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่มีความชำนาญด้านภาษาอังกฤษ	ต้องรอพนักงานที่มีทักษะด้านภาษาอังกฤษในการโต้ตอบ	คู่แข่งไม่ชำนาญด้านภาษาอังกฤษทำให้ลูกค้าไม่ไว้วางใจเพราะกลัวเอกสารผิดพลาด	ต้องรอAgentตอบกลับเวลาการทำงานอาจไม่ตรงกัน
จัดชุดเอกสารเพื่อรอลูกค้ามารับD/Oประกอบด้วยสำเนาManifestสำเนาใบค้างจ่ายจากต่างประเทศและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	มีนักศึกษาฝึกงานเข้ามาช่วยในการจัดชุดเอกสารอย่างเพียงพอ	มีการหยิบเอกสารอ้างอิงผิดชุด/สลับชุดจัดเอกสารไม่สมบูรณ์(ไม่ครบ) ลูกค้าไม่เตรียมเงินสดมาจ่ายค่ามัดจำตู้	Cs import ทำงานทุกวัน	สภาพของการทำงานในวันหยุด

Citation : ณัชภัค พุดิวร และกันต์สินี นุชเพ็ญยศ. (2567). การปรับปรุงพนักงานแผนกเอกสารขาเข้า กรณีศึกษา บริษัทธุรกิจ

นำเข้า-ส่งออก เขตสาทร. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 8(1) : 111-122;



DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgsrru.2024.8>

ผลการวิเคราะห์หาสาเหตุและการดำเนินงานในปัจจุบัน

จากการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา ของแผนก เอกสารขาเข้าโดยใช้แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) และใช้หลักการวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) ทำให้ผู้วิจัยทราบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากกระบวนการทำงานของพนักงานแผนกเอกสารขาเข้ากับลูกค้าไม่มีคุณภาพ การตรวจสอบความถูกต้องในการปล่อยใบส่งปล่อยสินค้า(Delivery order) ของพนักงานไม่มีความละเอียดถี่ถ้วนทำให้เกิดปัญหาการปล่อยชุดงาน สลับชุดเกิดความล่าช้า และปัญหาเงินทุนหมุนเวียนในเรื่อง การชำระมัดจำตู้และค่าระวางเรือ

จากผลการศึกษาเพื่อค้นหาปัญหาจากแต่ละขั้นตอนการทำงานด้วยการระดมสมอง ผู้วิจัย จึงนำปัญหาเหล่านี้ มาทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง หรือแนวคิดไคเซ็น โดยใช้หลักการ ECRS มาเป็นแนวความคิดในการค้นหาแนวทางการปรับปรุงการทำงาน ดังนี้

ตารางที่ 3 : การดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้วยหลักการ ECRS

ปัญหาที่เกิดขึ้น	ปรับปรุงงานตามแนวคิด ECERS
กระบวนการทำงานของพนักงานแผนกเอกสารขาเข้ากับลูกค้าไม่มีคุณภาพ	- มีการประสานงานล่วงหน้าและเจรจากับลูกค้าเพื่อขอเอกสารประกอบการทำงานเป็นระบบและเอกสารมีความถูกต้องไม่ซับซ้อน
การตรวจสอบความถูกต้องในการปล่อย Delivery order ของพนักงานไม่มีความละเอียดถี่ถ้วนทำให้เกิดปัญหาการปล่อย Delivery order สลับชุด เกิดความล่าช้า	- มีการจัดระบบในการเรียงชุด Delivery order จากการวางรวมกันเป็นการแยกเป็นชื่อเรือ, วันเรือเข้าถ้าลูกค้าไม่มารับD/Oเกิน7วันก็แยกออก แจ้งลูกค้าล่วงหน้าโดยการกำหนดช่วงเวลาชัดเจนลดปัญหาการมารับ Delivery ในเวลาเดียวกัน
เงินทุนหมุนเวียนในเรื่อง การชำระมัดจำตู้และค่าFrigh	-มีการแจ้งลูกค้าว่าต้องชำระค่ามัดจำตู้ด้วยเงินสดเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการรวมเช็คค่ามัดจำตู้และค่าFrightในใบเดียวทำให้ไม่เสียเวลาในการมารับ Delivery

สรุปและเปรียบเทียบผลที่ได้จากผลการดำเนินงาน

หลังจากที่ได้มีการวางแผนการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่ตามแนวคิดการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง หรือแนวคิดไคเซ็น มาเป็นแนวความคิดในการค้นหาแนวทางการปรับปรุงการทำงาน และนำมาเปรียบเทียบผลของการเปลี่ยนแปลงตามตัวชี้วัดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านของ กระบวนการทำงานของพนักงานแผนกเอกสารขาเข้ากับลูกค้าไม่มีคุณภาพ การตรวจสอบ

ความถูกต้องในการปล่อย Delivery order ของพนักงานไม่มีความละเอียดถี่ถ้วนทำให้เกิดปัญหาการปล่อย Delivery สลับชุดเกิดความล่าช้า และปัญหาเงินทอนหมุนเวียนในเรื่อง การชำระมัดจำตู้และค่า Fright



ภาพที่ 2 : ตารางงานขั้นตอนการทำงานที่ปรับปรุงแล้วดังนี้

Citation : ณัชภัค พุดิวร และกันต์สินี นุชเพ็ญยศ. (2567). การปรับปรุงพนักงานแผนกเอกสารขาเข้า กรณีศึกษา บริษัทธุรกิจ



นำเข้า-ส่งออก เขตสาทร. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 8(1) : 111-122;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2024.8>

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

เอกสารมีความถูกต้องไม่ซับซ้อนมากขึ้น เพิ่มการตรวจสอบความถูกต้องในการปล่อยใบสั่งปล่อยสินค้า (D/O) ทำให้ไม่เกิดปัญหาในเรื่องใบสั่งปล่อยสินค้า (Deliver Order) สลับชุด หรือปล่อยเอกสารให้ลูกค้าล่าช้า มีการจัดระบบในการเรียงชุดใบสั่งปล่อยสินค้า (D/O) จากการวางรวมกันเป็นการแยกเป็นชื่อเรือ, วันเรือเข้าถ้าลูกค้าไม่มารับเกิน 7 วันก็แยกออก แจ้งลูกค้าล่วงหน้า โดยการกำหนดช่วงเวลาชัดเจนลดปัญหาการมารับในเวลาเดียวกัน ในเรื่องเงินทุนการชำระมัดจำตู้และค่าระวางเรือ (Freight) การทำงานแบบเดิมไม่มีการแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับการมัดจำตู้ที่ต้องจ่ายด้วยเงินสดหรือเช็คและไม่มีการแจ้งเวลาที่แน่นอนอาจบอกแคว้นที่มารับแต่ไม่ได้กำหนดช่วงเวลาในการมารับใบสั่งปล่อยสินค้า (Delivery order) เกิดปัญหาการมารับในเวลาเดียวกันจำนวนมาก ส่วนการทำงานแบบใหม่มีปรับปรุงมีการแจ้งลูกค้าว่าต้องชำระมัดจำตู้ด้วยเงินสด ไม่มีการรับเช็คเงินสด หรือนำเช็คที่รวมกับค่าใช้จ่ายในประเทศ (local charge) รวมมาแลกใบสั่งปล่อยสินค้า (delivery order) ทำให้ไม่เสียเวลาในการปล่อยเอกสารหน้าเคาท์เตอร์ซึ่งการทำงานแบบใหม่นั้นจะไม่มีคามผิดพลาดเกิดหรือเกิดความผิดพลาดน้อยมาก เนื่องจากการทำงานแบบใหม่ได้มีการเพิ่มการตรวจสอบมากกว่าการทำงานแบบเดิม ดังนั้นสามารถสรุปกระบวนการทำงานของพนักงานเอกสารแผนกสินค้าขาเข้าที่เดิมมีความซับซ้อนยุ่งยากผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎี Kaizen หลักการ ECRS เพื่อเริ่มต้นกระบวนการปรับปรุงระบบงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการขาเข้า (ฝ่ายการศึกษาและอบรมสถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี. 2545 Kaizen for kaizen. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ในเรื่องความความละเอียดถี่ถ้วนในการปล่อย Delivery order สลับชุด ทำให้เกิดความล่าช้า ใช้ทฤษฎีก้างปลา (Fish Bone Diagram) มาวิเคราะห์และศึกษาหาสาเหตุของปัญหาเรื่องเงินทุนหมุนเวียนในเรื่องการชำระมัดจำตู้และค่า Freight โดยใช้หลักทฤษฎี SWOT มาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาในการตอนนี้ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2551 : 22-23) ซึ่งสามารถลดเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานแบบเดิมอย่างเห็นได้ชัด การทำงานรวดเร็วขึ้น ข้อผิดพลาดน้อยลงจนถึงไม่มีการทำงานประสานงานกับฝ่ายต่างๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น (อินฐภัทร์ ราศรีมิลและคณะ(2560) เพิ่มผลผลิตการทำงานของกระบวนการรับและคืนสินค้าทั่วไป โดยเริ่มต้นจากการศึกษาปัญหา



และหาสาเหตุของปัญหาโดยใช้หลัก 5W1H เพื่อ วิเคราะห์กระบวนการทำงานของแต่ละส่วนที่เกี่ยวข้องและความสูญเสียเปล่าที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรกำหนดแนวทางในการทำงานรูปแบบใหม่นี้ เป็นเป็นคู่มือการทำงานให้กับแผนก cs import

1.2 ควรทำการสำรวจวิธีการทำงานนี้กับทุก ๆ แผนกขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ ในแต่ละภูมิภาค

เอกสารอ้างอิง (References)

จักรี อุดมดี. (2557). การลดของเสียในกระบวนการผลิตแบตเตอรี่รถยนต์. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สาขาการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ณัฐชา คำผล. (2554). การลดสินค้าเสียหายจากกระบวนการขนส่งของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ที่นิคม

อุตสาหกรรมมาบตาพุด. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ณัฐยศ สมชาน. (2555). การลดกระบวนการรอคอยงานในกระบวนการผลิตกล่องกระดาษ. หลักสูตรวิศวกรรม

มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ธนภุช ชุ่นแข่ง. (2557). การลดของเสียในกระบวนการฉีดพลาสติกกรณีศึกษา:ของเสียประเภทจุด. หลักสูตร

วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

พินดา หวานเพชร. (2555). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น: กรณีศึกษา แผนกบัญชี

ค่าใช้จ่าย. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลชัยบุรี.

ภูวนาท เทพศุภ. (2549). ศึกษาความสำเร็จของการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องด้วยวิธี Kaizen

กรณีศึกษา บริษัทโซนี่ เทคโนโลยีจำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลชัยบุรี.

อมรรัตน์ วัดเล็ก. (2557). การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการวางแผนการผลิต. หลักสูตรวิทยาศาสตร

มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

Citation : ณัชภัค พุดิวร และกันต์สินี นุชเพ็ญยด. (2567). การปรับปรุงพนักงานแผนกเอกสารเข้า กรณีศึกษา บริษัทธุรกิจ

นำเข้า-ส่งออก เขตสาทร. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 8(1) : 111-122;



DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgsirru.2024.8>