

# การเพิ่มประสิทธิภาพของการเพิ่มตารางเดินเรือเพื่อการบริการสำหรับธุรกิจ

## ตัวแทนรับขนส่งสินค้า

นางสาวดาราวรรณ มาแก้ว, อาจารย์สุพรรณิ สวนอินทร์

### บทคัดย่อ

#### 1. บทนำ (INTRODUCTION)

เนื่องด้วยโปรแกรมของบริษัทยังมีระบบข้อมูลของตารางเดินเรือที่ไม่ครอบคลุมและไม่สามารถอัปเดตได้ในทันที จึงจำเป็นต้องมีการเพิ่มตารางเดินเรือด้วยระบบแมนนวล โดยจะต้องทำงานผ่านโปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซลเพื่อกรอกข้อมูลลงบนตาราง โดยปัญหาที่ได้พบจากการใช้ระบบงานของการบันทึกข้อมูลตารางเดินเรือ พบว่าการเพิ่มตารางเรือต้องระบุรายละเอียด ข้อมูล วัน เวลา ต่าง ๆ และเสียเวลาในการจัดการข้อมูล ทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น จึงได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานของแบบฟอร์มเอ็กเซลเพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของระบบบันทึกข้อมูลการเดินเรือ

ซึ่งการสร้างหรือปรับปรุงโปรแกรมใหม่สำหรับการใช้งาน เพื่อทำการเพิ่มตารางเดินเรือในระบบต่อไป จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สำคัญในการที่จะทำให้ผู้ที่ใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย และสามารถตอบสนองต่อการบริการลูกค้าได้ดีมากขึ้นด้วยเช่นกัน

สำหรับวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ เพื่อให้ผู้ใช้แบบฟอร์มเอ็กเซลสำหรับการเพิ่มตารางเรือใช้ระยะเวลาน้อยลง เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้แบบฟอร์มสำหรับการเพิ่มตารางเรือ เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการเพิ่มตารางเรือในระบบของบริษัทเชิงเกอร์ (ไทย) จำกัด และเพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงการพัฒนาแบบฟอร์มเอ็กเซลสำหรับการเพิ่มตารางเรือ

#### 2. ทบทวนวรรณกรรม (LITERATURE REVIEW)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทำการศึกษาถึงเอกสารและงานวิจัยต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้แบ่งการศึกษาออก 4 เป็นหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับธุรกิจตัวแทนผู้รับบริการขนส่ง
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางทะเล
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล

### 3. วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

#### 3.1 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

3.1.1 การทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง : ได้ทำการศึกษานิยามคำศัพท์ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจตัวแทนรับขนส่งสินค้า โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล และความพึงพอใจ

3.1.2. ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล : ทำการศึกษาขั้นตอนดำเนินการใช้งาน โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซลเพื่อที่จะเพิ่มตารางเดินเรือจากการปฏิบัติงานของตนเองและของพนักงานคนอื่นๆในแผนก

3.1.3. ดำเนินการแก้ไขวิธีการทำงานของโปรแกรมใหม่ : ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลของเว็บไซต์เรือที่ใช้ไว้ในอีกช่องทาง เพื่อลดการค้นหาค้นหาบนเว็บเบราว์เซอร์ โดยลิงค์เว็บไซต์เรือที่รวบรวมไว้ในซีทีงานเป็นหน้าสำหรับการค้นหาตารางเรือโดยตรง การสร้างตาราง Vlookup เพื่อการค้นหา Carrier ID และค้นหาโค้ดท่าเรือ Port of Departure, Port of Destination การประยุกต์ใช้ปฏิทินป๊อปอัพแทนการพิมพ์วันที่ด้วยมือ และการใช้เครื่องมือ Drop Down List ในการเลือกลำดับของข้อมูล

3.1.4 เปรียบเทียบการทำงานของโปรแกรม : มีการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างและจัดทำแบบสอบถามแก่พนักงานในแผนก Customer Management, Export เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และมีการจับเวลาเพื่อเปรียบเทียบระยะเวลาที่ใช้ในการกรอกข้อมูลลงในตารางก่อนและหลังปรับปรุง

3.1.5 สรุปผล เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและแนวทางในการพัฒนาระบบไปใช้งานจริงในอนาคต : กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานมีความต้องการในการให้นำข้อมูลที่ได้เพิ่มตารางเดินเรือในแต่ละครั้งบันทึกเป็นรายงาน และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไป

#### 3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1. ข้อมูลปฐมภูมิ : ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสังเกตจากการลงมือปฏิบัติงานจริง การสอบถามจากผู้ใช้งานคนอื่นๆเพื่อหาปัญหา จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้งาน

3.2.2. ข้อมูลทุติยภูมิ : ได้แก่ เอกสารต่างๆ หนังสือวารสาร และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ใช้งานโปรแกรม (พนักงานแผนก Customer Management, Export) จำนวน 5 คน

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 ผลการทำงานจากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ : หลังจากที่ได้รับ การปรับปรุงแล้วมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ระยะเวลาการทำงานสามารถใช้เวลา น้อยลงเท่าใด

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม : ใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของการทำงาน ของโปรแกรม

### 3.5 จัดทำแบบประเมิน

ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้งาน โปรแกรม

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะต่อการใช้งานของ โปรแกรม

## 4. ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

ผู้ศึกษาได้จับเวลาการทำงานจริง โดยจับเวลาการทำงานที่กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ทั้งก่อนปรับและหลังปรับปรุง โดยข้อมูลที่ใช้จับเวลาเป็นข้อมูลชุดเดียวกัน แสดงผล ดังนี้

ขั้นตอนการทำงาน	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	พนักงานใช้เวลา ลดลง (นาที)	คิดเป็นร้อยละของเวลาที่ ลดลง (เปอร์เซ็นต์)
	เวลาที่ใช้ (นาที)	เวลาที่ใช้ (นาที)		
1. ค้นหาตารางเดินเรือจากเว็บสายเรือ	17 วินาที	8 วินาที	0.09 วินาที	53
2. กรอก Carrier ID	33 วินาที	10 วินาที	0.23 วินาที	70
3. กรอก VESSEL NAME และ CONVEYANCE SCHEDULE ID	46 วินาที	46 วินาที	-	-
4. กรอก PORT OF DEPARTURE และ PORT OF DESTINATION	1 นาที	33 วินาที	0.67 วินาที	67
5. กรอก MODE OF TRANSPORT	6 วินาที	6 วินาที	-	-
6. กรอก ETD และ ETA	42 วินาที	18 วินาที	0.24 วินาที	57
7. กรอก REMARKS	12 วินาที	4 วินาที	0.08 วินาที	67
รวม	2.56 นาที / Route	1.25 นาที / Route	1.31 นาที / Route	51

จากการเปรียบเทียบกระบวนการทำงานก่อนปรับปรุงใช้เวลาทั้งหมด 2.56 นาที / Route หลังการปรับปรุงใช้เวลาทั้งหมด 1.25 นาที / Route เวลาที่ใช้ในการเพิ่มตารางเดินเรือหลังปรับปรุงลดลง 1.31 นาที / Route เมื่อคิดเป็นร้อยละแล้วลดลง 51%

และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานแบบฟอร์มสำหรับการเพิ่มตารางเรือหลังปรับปรุงโดยใช้แบบสอบถาม มีระดับการให้คะแนนความคิดเห็น 5 ระดับ มีผลดังนี้

ด้านความพึงพอใจ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง	จำนวน (N)	เฉลี่ย (X)	ระดับ
	5	4	3	2	1			
1. ข้อมูลถูกต้องแม่นยำ	1	1	2	1	0	5	3.4	ดี
2. สามารถค้นหาข้อมูลได้ตรงกับความต้องการ	2	2	1	0	0	5	4.2	ดีมาก
3. สะดวกในการค้นหาหรือกรอกข้อมูล	4	1	0	0	0	5	4.8	ดีมาก
4. ลดระยะเวลาในการใช้งาน	2	3	0	0	0	5	4.4	ดีมาก
5. ลดขั้นตอนการทำงาน	0	2	2	1	0	5	3.2	ดี
6. มีความรวดเร็วในการใช้งาน	1	3	1	0	0	5	4.0	ดีมาก
7. มีความพร้อมในการใช้งาน	0	2	3	0	0	5	3.4	ดี
รวม	10	14	9	2	0	0	3.9	ดี

## 5. อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (DISCUSSION/CONCLUSION)

จากการศึกษาวิจัยการปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงานแบบฟอร์มสำหรับการเพิ่มตารางเรือ โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลของเว็บสายเรือที่ใช้ไว้ในอีกช่องทาง เพื่อลดการค้นหามนเว็บเบราว์เซอร์ โดยลิ้งค์เว็บสายเรือที่รวบรวมไว้ในช่องทางเป็นหน้าสำหรับการค้นหาตารางเรือโดยตรง การสร้างตาราง Vlookup เพื่อการค้นหา Carrier ID และค้นหาไค้ดท่าเรือ Port of Departure, Port of Destination การประยุกต์ใช้ปฏิทินป๊อปอัพแทนการพิมพ์วันที่ด้วยมือ และการใช้เครื่องมือ Drop Down List ในการเลือกลำดับของข้อมูล โดยวิธีที่นำมาเพิ่มประสิทธิภาพทั้งหมดนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการลดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน จากเดิม กระบวนการทำงานก่อนปรับปรุงใช้เวลาทั้งหมด 2.56 นาที / Route หลังจากได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานแล้วได้ ใช้เวลาทั้งหมด 1.25 นาที / Route ซึ่งเวลาที่ใช้ในการเพิ่มตารางเดินเรือหลังปรับปรุงแล้วลดลงไปถึง 1.31 นาที / Route เมื่อคิดเป็นร้อยละแล้วลดลง 51% หลังจากการปรับปรุงได้มีการเก็บแบบ สอบ ถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานแบบฟอร์มสำหรับการเพิ่มตารางเรือพบว่าอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 3.9

## 6. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีจากความกรุณาและความช่วยเหลือจากทุกๆท่านไม่ว่าจะเป็นเพื่อน รุ่นพี่ หรืออาจารย์ท่านอื่นๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิจัยฉบับนี้ ได้ให้ความกรุณา และให้ความช่วยเหลือต่างๆ ตั้งแต่คำแนะนำ ตลอดจนการสอนต่างๆไม่มากก็น้อย ทุกท่านล้วนเป็นส่วนหนึ่งในการเริ่มต้นที่ดี และช่วยให้ข้าพเจ้าสามารถจัดทำวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จ จึงขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

และผู้เขียนขอขอบพระคุณสถานปฏิบัติงานสหกิจศึกษา บริษัทเซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด ที่ได้มอบโอกาส ส่งผลให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์อันดีต่างๆ ที่มีคุณค่าและมีประโยชน์มากมาย รวมถึงขอบพระคุณบุคคลากรต่างๆในองค์กร ที่มีส่วนร่วมได้ช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน และเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำรายงานการฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษาในครั้งนี้จนสมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจ คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงาน สังคม และอนาคตต่อไป

## 7. เอกสารอ้างอิง

ดวงรัตน์ เกตุรัตน์บวร. (2557). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำหรับธุรกิจตัวแทนรับขนส่ง

สินค้าด้วยใบตราส่งอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา บริษัท เอ-โซนิค โลจิสติกส์ (ประเทศไทย)

จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการขนส่งและโลจิสติกส์,  
มหาวิทยาลัยบูรพา

สารานุกรมเสรี. (2563). ไมโครซอฟต์ เอกซ์เซล. สืบค้นจาก

<https://th.wikipedia.org/wiki/> (วันที่สืบค้นข้อมูล 2 กุมภาพันธ์ 2564)

Cargo pacific oversea. (2560). คำศัพท์เฉพาะ โลจิสติกส์. สืบค้นจาก

<https://cpo2000.com/2017/05/1652/> (วันที่สืบค้นข้อมูล 31 มกราคม 2564)

Good freight and transport. (2563). การขนส่งทางทะเล Sea Freight. สืบค้นจาก

<http://www.goodfreight-th.com/16481931> (วันที่สืบค้นข้อมูล 31 มกราคม 2564)

TD inter. (2560). ความรู้เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางทะเล. สืบค้นจาก

<https://sites.google.com/site/tdintercoltd/khwam-ru-keiyw-kab-kar-khnsng-sinkha-thang-thale> (วันที่สืบค้นข้อมูล 31 มกราคม 2564)

Thesisvenue. (2551). ความพึงพอใจ (Satisfaction) คืออะไร วัดผลอย่างไร. สืบค้นจาก

<http://thesisvenue.blogspot.com> (วันที่สืบค้นข้อมูล 31 มกราคม 2564)

9Expert. (2563). ประโยชน์ของ Microsoft Excel เพื่องานธุรกิจ. สืบค้นจาก

<https://www.9experttraining.com/articles> (วันที่สืบค้นข้อมูล 2 กุมภาพันธ์ 2564)