

การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเอกสารส่งออกสินค้า  
กรณีศึกษา บริษัท ออฟโรด แอคเซซซอรี จำกัด

**Increasing work efficiency of Export Department  
in a case study of Off Road Accessories Limited**

สิรามล ประสมทรัพย์<sup>1</sup> ชมพูนุท อ้าซ่าง<sup>2</sup>

Siramon Prasomsap<sup>1</sup> Chompoonut Amchang<sup>2</sup>

<sup>12</sup> คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา 169 ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

<sup>12</sup> Faculty of Logistics Burapha University 169 Long-hard Bangsean Road, Saensuk,

Muang, Chonburi 20131

E-mail: siramon.prasomsap@gmail.com

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกส่งออก กรณีศึกษา บริษัท ออฟโรด แอคเซซซอรี จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกส่งออก และศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแผนกส่งออก เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ โดยการนำหลักการการจัดชั้นตอนงานที่ไม่จำเป็น การรวมชั้นตอนงานให้เหลือน้อยลง การจัดลำดับงานใหม่ และการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้นมาเป็นแนวความคิดในการศึกษาเพื่อลดความสูญเปล่าและลดงานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ลง โดยการเก็บรวบรวมเวลาการทำงานในแต่ละขั้นตอนของการทำงานก่อนและหลังการปรับปรุงวิธีการใหม่

ผลการวิจัยพบว่า หลักการดังกล่าวสามารถลดระยะเวลาการทำงาน กล่าวคือ พนักงานสามารถลดระยะเวลาการทำใบแจ้งหนี้ (Invoice) หลังจากได้รับ Booking detail จาก 37.25 นาทีเป็น 23 นาที และสามารถลดระยะเวลาการตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของใบขนสินค้ากลับไปยัง Freight Forwarder หลังจากได้รับมาตรวจ จาก 94.75 นาทีเป็น 71.50 นาที

**คำสำคัญ:** การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง, การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

## Abstract

This research is a part of increasing work efficiency of Export Department in a case study of Off Road Accessories Limited, purposed to study in the increase of work efficiency of Export Document Department and study in guideline to increase efficiency of export employees to lead to new approach of performing work. The principle of eliminating unnecessary work procedures, reduction of work procedures by combination, rearrangement of works and work performance improvement by simplification were employed to be the study concept to reduce wastes and non-beneficial tasks. The working time in each step was collected and made the comparison between before and after using new approach.

The results indicated that the employees could reduce the time used in making invoice after receiving booking detail, firstly from 37.25 minutes to 23 minutes. Reduced the time for checking and confirming the validity of the declaration back to Freight Forwarder after receiving it for inspection from 94.75 minutes to 71.50 minutes.

**Keywords:** Continuous Improvement, Increasing Word

## บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมยานยนต์เป็นอุตสาหกรรมที่สร้างประโยชน์ให้แก่ประเทศมาก โดยรูปแบบของอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันมักจะอยู่ในรูปแบบการกระจายขั้นตอนการผลิตออกเป็น ส่วน ๆ แล้วให้แต่ละประเทศผลิตแต่ละส่วน ซึ่งแต่ละประเทศมักจะมีขนาดและความสามารถต่างกัน โดยคำนึงถึงการทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเป็นสำคัญแล้วจึงค่อยนำชิ้นส่วนเหล่านั้นมาประกอบกันเป็นรถยนต์ที่ต้องการ ซึ่งการขนส่งระหว่างประเทศเป็นการขนส่งทางทะเลเป็นส่วนใหญ่ เพราะเป็นการขนส่งครั้งละมากๆ และการออกเอกสารขนส่งสินค้าทางทะเลมีหลายขั้นตอน จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดทางเอกสารได้

บริษัท ออฟโรด แอคเซสเซอรี่ส์ จำกัด เป็นบริษัทผลิตชิ้นส่วนสำหรับรถขับเคลื่อนสี่ล้อ และจำหน่ายทั้งในประเทศและทั่วโลก จึงมีการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล ดังนั้นการทำเอกสารส่งออกจึงมีความสำคัญ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและหาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าขาออก เพื่อปรับปรุงการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยศึกษาขั้นตอนการทำงานของแผนกส่งออกเพื่อมองหาความสูญเสียเปล่า ใช้แผนผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram) เพื่อหาสาเหตุของปัญหา และใช้แนวคิด ECRS มาช่วยลดความสูญเสียเปล่าในการดำเนินงาน หรือที่เรียกว่า Waste ซึ่งเป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นโดยไม่สร้างผลตอบแทนหรือประโยชน์ใดๆเพิ่มเติมกับองค์กร และอาจทำให้การดำเนินงานช้าลงจากที่ควรจะเป็น เพื่อให้ได้มาตรฐานการทำงานใหม่และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานของแผนกส่งออกของบริษัท ออฟโร้ด แอคเซสซอรี่ส์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแผนกส่งออก
3. เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาในการทำเอกสารของแผนกส่งออก

## ทบทวนวรรณกรรม

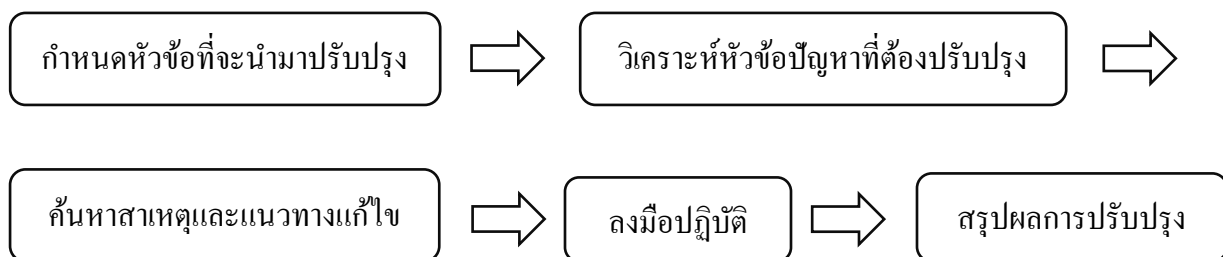
กรมศุลกากร (2559) พิธีการศุลกากรส่งออกทางเรือ ในการส่งออกสินค้า ผู้ส่งออกจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และประกาศที่กรมศุลกากรและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการส่งออกกำหนดไว้ให้ครบถ้วนเช่นเดียวกับการนำเข้า โดยมีคำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสาร เพื่อปฏิบัติตามขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งออกสินค้า

ภูวนาท เทพสุกร (2549) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) หรือไคเซ็น (Kaizen) หมายถึง การปรับปรุงเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นจากความพยายามอย่างต่อเนื่อง ค่อยเป็นค่อยไปในการปรับปรุงจากมาตรฐานเดิมที่มีอยู่ให้ดีขึ้น รวมถึงการปรับปรุงการทำงานประจำวันให้ดียิ่งขึ้น การปรับปรุงนี้อาจไม่จำเป็นต้องใช้เทคนิคพิเศษใด ๆ เพียงแต่ใช้สามัญสำนึกของพนักงานทุกคนในองค์กร ตั้งแต่ระดับบน จนถึงระดับล่าง ในการตรวจสอบงานของตนเอง และตั้งใจปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

ประชาสรรณี แสนภักดี (2561) แผนผังสาเหตุและผล หรือแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น

ประเสริฐ อัครประดมพงศ์ (2552) หลักการ ECRS เป็นหลักการที่ประกอบด้วย การกำจัด (Eliminate) การรวมกัน (Combine) การจัดใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่าย (Simplify) ซึ่งเป็นหลักการง่าย ๆ ที่สามารถใช้ในการเริ่มต้นลดความสูญเปล่าหรือ MUDA ลงได้เป็นอย่างดี โดยแนวทางการลดความสูญเปล่า หรือ MUDA ลงสามารถทำได้โดยใช้หลักการ ECRS ดังนี้ 1. การกำจัด 2. การรวมตัว 3. การจัดใหม่ 4. การทำให้ง่าย

## กรอบแนวคิดการวิจัย



## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกส่งออกครั้งนี้ ได้เลือกใช้เครื่องมือแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) และหลักการ ECRS

## วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลการทำงานก่อนการปรับปรุงจากสถานการณ์จริง โดยการบันทึกเวลาการทำงานและเวลารอคอยการได้รับใบขนสินค้าจาก Freight Forwarder จากการสุ่มตัวอย่างใบแจ้งหนี้ (Invoice) จำนวน 4 ชุด

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือรวบรวมในการวิจัยครั้งนี้ คือ แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) มาช่วยในการหาสาเหตุและปัญหาที่แท้จริงทางด้านต่างๆ ศึกษาการไหลของแต่ละขั้นตอนการทำงานรวมถึงบันทึกเวลาการทำงาน และเวลารอคอยเอกสารทั้งก่อนและหลังการปรับปรุง นำหลักการ ECRS มาทำการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของแผนกส่งออกเพื่อให้พนักงานสามารถมีแนวทางการปรับปรุงการทำงานและนำไปปรับใช้ได้ และทำ Flow Chart แสดงผลก่อนและหลังการปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้เห็นการปรับปรุงที่ชัดเจนขึ้น

## ผลการศึกษาวิจัย

หลังจากมีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่ ตามแนวคิดการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือแนวคิดไคเซ็น โดยการจัดขั้นตอนงานที่ไม่จำเป็น การรวมขั้นตอนการทำงานให้เหลือน้อยลง การปรับปรุงวิธีการทำงานในง่ายขึ้นแล้วทำให้การทำงานง่ายขึ้น สามารถลดระยะเวลาการทำงานให้น้อยลงและลดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงานได้อย่างชัดเจน ได้ทำให้ขั้นตอนการทำงานในส่วนที่ต้องนำข้อมูลมาจัดเรียงเพื่อทำใบแจ้งหนี้ลดลงซึ่งเป็นขั้นตอนที่ทำให้เอกสารเกิดข้อผิดพลาดได้ง่ายที่สุด จึงทำให้ลดความผิดพลาดในการทำเอกสารได้จำนวนมาก ซึ่งทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งด้านข้อมูลการทำงาน และระยะเวลาการทำงาน เมื่อปรับปรุงให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น แผนกส่งออกก็ได้เปรียบด้านการออกเอกสาร Invoice ทั้งประสิทธิภาพในการทำงานและระยะเวลาการทำงาน ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

## สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกส่งออก กรณีศึกษาบริษัท ออฟโร้ด แอคเซสซอรี่ส์ จำกัด ได้นำเอาแนวคิดการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง หรือแนวคิดไคเซ็น โดยใช้หลักการการ

กำจัดขั้นตอนงานที่ไม่จำเป็น การรวมขั้นตอนงานให้เหลือน้อยลง การจัดลำดับงานใหม่ และการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้นมาประยุกต์ใช้เพื่อค้นหาแนวทางการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้สามารถตอบกลับลูกค้าได้เร็วกว่าเดิม เริ่มจากการหาสาเหตุที่ทำให้การใช้เวลาทำเอกสารนานเกินไป จากนั้นทำการบันทึกเวลาของแต่ละขั้นตอนการทำงานจากสถานการณ์จริงและเวลารอคอยที่เกิดขึ้นกับแผนกส่งออกทั้งก่อนและหลังการปรับปรุงงาน โดยการสุ่มตัวอย่างใบแจ้งหนี้ (Invoice) 4 ชุดในเดือนพฤศจิกายน 2563 จากนั้นศึกษาปัญหาของการทำงานที่ก่อให้เกิดความสูญเปล่า (Waste) และที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่แผนกส่งออกแล้วค้นหาและปรับปรุงวิธีการทำงานที่เหมาะสมตามหลักการการกำจัดขั้นตอนงานที่ไม่จำเป็น การรวมขั้นตอนงานให้เหลือน้อยลง การจัดลำดับงานใหม่ และการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น เพื่อให้ได้วิธีการทำงานใหม่

### ข้อเสนอแนะ

1. ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ นอกจากการวัดผลด้วยระยะเวลาการทำงานและเวลาการรอคอยที่ลดลงแล้ว การศึกษาวิจัยนี้ควรคำนึงถึงการรักษามาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าและความถูกต้องในการจัดทำเอกสารด้วย
2. บริษัทควรสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการทำงาน และมีการเพิ่มทักษะการทำงานหรือการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้และความชำนาญในงานที่เกี่ยวข้อง สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่รับผิดชอบได้อย่างทัน่วงที
3. กำหนดแนวทางการทำงานใหม่ให้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อจัดทำเป็นคู่มือการทำงานใหม่ให้แก่พนักงาน
4. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของแผนกส่งออกเท่านั้น ดังนั้นหากสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันกับแผนกอื่น ๆ ด้วย เป็นเรื่องที่น่าสนใจในการดำเนินการศึกษาต่อไปในอนาคต

### บรรณานุกรม

กรมศุลกากร. 2559. **พิธีการศุลกากรส่งออกทางเรือ.** (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <https://www.customs.go.th/>.

25 กุมภาพันธ์ 2564.

ประชาสรรค์ แสนภักดี. 2561. **ผังก้างปลากับแผนภูมิความคิด.** (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http://www.](http://www.prachasan.com/mindmapknowledge/fishbonemm.htm)

[prachasan.com/mindmapknowledge/fishbonemm.htm](http://www.prachasan.com/mindmapknowledge/fishbonemm.htm). 20 กุมภาพันธ์ 2564.

ประเสริฐ อัครประดมพงศ์. 2552. การลดความสูญเปล่าด้วยหลักการECRS. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :  
<https://cpico.wordpress.com/>. 23 กุมภาพันธ์ 2564.

ภูวนาท เทพสุภร. (2549). ศึกษาความสำเร็จของการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องด้วย  
วิธีKaizen กรณีศึกษา บริษัท โซนี่ เทคโนโลยี จำกัด. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

### ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวสิรามล ประสมทรัพย์

ชั้นปีที่ 4 สาขา การจัดการ โลจิสติกส์

อีเมลล์ : siramon.prasomsap@gmail.com

เบอร์โทรศัพท์ : 093-1373892

