

การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง

บริษัท บุรพา พรอสเพอร์ จำกัด

อภิเชษฐ์ กันทายวง¹ จีราดา อนุชิตนันท²

บทคัดย่อ

วิจัยฉบับนี้ได้้นำแนวคิดวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาดในการจัดทำ และรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง เพื่อส่งมอบไปยังกลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรมภายในประเทศของ บริษัท บุรพา พรอสเพอร์ จำกัด โดยเน้นที่การลดข้อผิดพลาดของงานเอกสารที่จะต้องส่งมอบให้กับลูกค้าไปพร้อมกับการขนส่งสินค้า ซึ่งพบว่าปัญหาเกิดขึ้นจากพนักงานของแผนกโลจิสติกส์รวบรวมเอกสารผิดพลาด (Human Error) ส่งผลให้กระทบต่อค่าใช้จ่ายและความน่าเชื่อถือของบริษัท

หลังจากการนำแนวคิดวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) มาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในเดือนมีนาคม 2564 สามารถลดข้อผิดพลาดในการรวบรวมเอกสารลดลงเหลือ 0 ครั้งคิดเป็น 0 เปอร์เซ็นต์ เมื่อเทียบกับ 3 เดือนก่อนหน้า

บทนำ

บริษัท บุรพา พรอสเพอร์ จำกัด ดำเนินกิจการผลิตแป้งข้าวเจ้า ไม้สำเร็จรูป และแป้งข้าวเหนียว ไม้สำเร็จรูป ซึ่งผลิตและส่งออกไปยังลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ โดยกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าที่ประกอบกิจการร้านสะดวกซื้อในประเทศ และกลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรมผลิตอาหารทั้งในและต่างประเทศทั่วโลก นอกจากนี้จะผลิตแป้งข้าวเจ้า ไม้สำเร็จรูป และแป้งข้าวเหนียว ไม้สำเร็จรูปขาย ยังมีผลิตภัณฑ์แปรรูปจากสินค้าเกษตรอื่นจำหน่าย เช่น แป้งมันสำปะหลัง แป้งท้าวชนิดหยาบและละเอียด แป้งทอดกรอบ สาธุ ฯลฯ

ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าในทุกๆองค์กรมักจะมีข้อผิดพลาดในการทำงานเอกสารที่เป็นปัญหาที่คอยทำให้เสียเวลาและโอกาสต่างๆ เช่นเดียวกับแผนกโลจิสติกส์ ของบริษัท บุรพา พรอสเพอร์ จำกัด ซึ่งแผนกโลจิสติกส์จะมีหน้าที่ในการจัดการเกี่ยวกับคลังสินค้า สินค้าคงคลัง และการขนส่ง ของบริษัท ต่อมาแผนกโลจิสติกส์ได้เกิดปัญหาเกี่ยวกับความผิดพลาดในการรวบรวม และจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง โดยเฉพาะการจัดทำเอกสารยืนยันการ Lock Seal ของกลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรมภายในประเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและค่าใช้จ่ายของบริษัท

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาขั้นตอนการทำงาน เพื่อหาแนวทางในการลดข้อผิดพลาดในการรวบรวมและจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง โดยการใช้แนวคิดการวิเคราะห์ปัญหา Why Why Analysis เพื่อหาต้นตอของปัญหาและหาวิธีป้องกันข้อผิดพลาด ซึ่งผู้วิจัยได้นำวงจรคุณภาพเดมมิง (PDCA) เข้ามาช่วยในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

บททวนวรรณกรรม

จักรพงษ์ เจริญวงศ์ใหญ่ (2559) ทำการวิจัยเรื่องการลดความผิดพลาดของกระบวนการทำงาน กรณีศึกษาบริษัท JK Banking ในส่วนของการทำสัญญา นั้นก็มีปัญหาอยู่ในเรื่องความผิดพลาดในการบันทึกสัญญา โดยได้มีวิธีแก้ไขโดยการเพิ่มกระบวนการตรวจสอบเช็คข้อมูลเพิ่ม บุคลากรตรวจสอบความผิดพลาดการเปลี่ยนแปลงแบบเอกสารให้สามารถบันทึกและตรวจสอบได้อย่างชัดเจน ลดการทำเอกสารที่ไม่จำเป็นที่เป็น ทำการอบรมพนักงานทำกระบวนการบันทึก ในส่วนของการติดต่อกับลูกค้าภายนอกก็ให้เพิ่มขึ้นตอนการสื่อสารกับทางลูกค้า

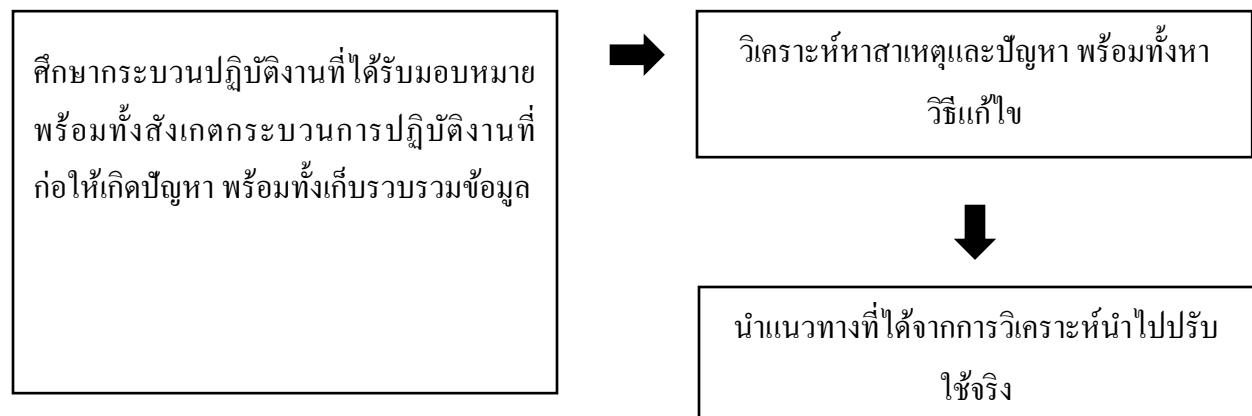
พรคนัย เขียวไข่มุก (2560) ทำการวิจัยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในใบตรวจสอบ โดยทำการศึกษาและปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบในการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศของ บริษัท โตชิบา แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อช่วยลดการส่งคืนสินค้าให้เป็นอย่างมีขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้การสังเกต สอบถามและจดบันทึกข้อมูลจากพนักงาน จากได้ศึกษากระบวนการประกอบเครื่องปรับอากาศ ถึงสาเหตุการเกิดคราบสกปรก โดยจะใช้กระบวนการ PDCA ในการปรับปรุงและแก้ไข เมื่อทำการแก้ไขปรับปรุงแล้วพบว่าค่าใช้จ่ายในการทำความสะอาดลดลงเหลือ 94,070 บาท

อนิรุทธ์ ชันธสะอาด (2560) ทำการวิจัยเรื่องกระบวนการปรับปรุงคุณภาพและลดต้นทุนความสูญเสีย ในกิจกรรมบริหารคลังสินค้า สำหรับธุรกิจชิ้นส่วนอะไหล่เครื่องยนต์แก๊สโซลีน โดยนำหลักการของการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย การขนส่งสินค้าไปยังลูกค้าปลายทาง พบปัญหาในแต่ละขั้นตอนน้อยลง จากร้อยละ 69 เหลือเพียงร้อยละ 34 และการตรวจสอบตำแหน่งสินค้า จากเดิมพบปัญหาร้อยละ 63 เหลือร้อยละ 0 ส่งผลให้ต้นทุนความเสียหายที่เกิดจากปัญหาดังกล่าวลดลง นอกจากนี้การบริหารจัดการกระบวนการต่างๆ ในคลังสินค้ามีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น สามารถลดข้อร้องเรียนของลูกค้าลงได้มากกว่าร้อยละ 75 และทางคลังสินค้าสามารถนำ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาสร้างเป็นมาตรฐานการควบคุมคุณภาพของกระบวนการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้

วัชรียา ชุมอินทอง และ นพปฎล สุวรรณทรัพย์ (2560) ทำการวิจัยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผลิตอูบถือกอนกรีตกรณีศึกษา ร้านรวมทรัพย์พัฒนา โดยทำการวิเคราะห์หาสาเหตุและปัญหา

พบว่า มี 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการผลิตที่ไร้ประสิทธิภาพ คือ วัตถุดิบ บุคลากร กระบวนการผลิตหรือวิธีปฏิบัติงาน และ เครื่องจักร เมื่อพบปัญหาและสาเหตุแล้วผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงและพัฒนาโดยใช้แนวคิดทฤษฎีการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) และ แนวคิดทฤษฎี PDCA มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการการผลิตอัฐบดล็อก เมื่อนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้พบว่าสามารถแก้ไขปัญหาและปรับปรุงกระบวนการผลิตอัฐบดล็อกให้มีประสิทธิภาพในการทำงานได้ดีขึ้น ช่วยลดต้นทุนและของเสียที่เกิดขึ้นได้และช่วยพัฒนาคุณภาพการทำงานของบุคลากร สร้างวัฒนธรรมใหม่ ๆ ให้กับองค์กร ตลอดจนสามารถเพิ่มปริมาณการผลิตให้มีปริมาณเพิ่มขึ้น

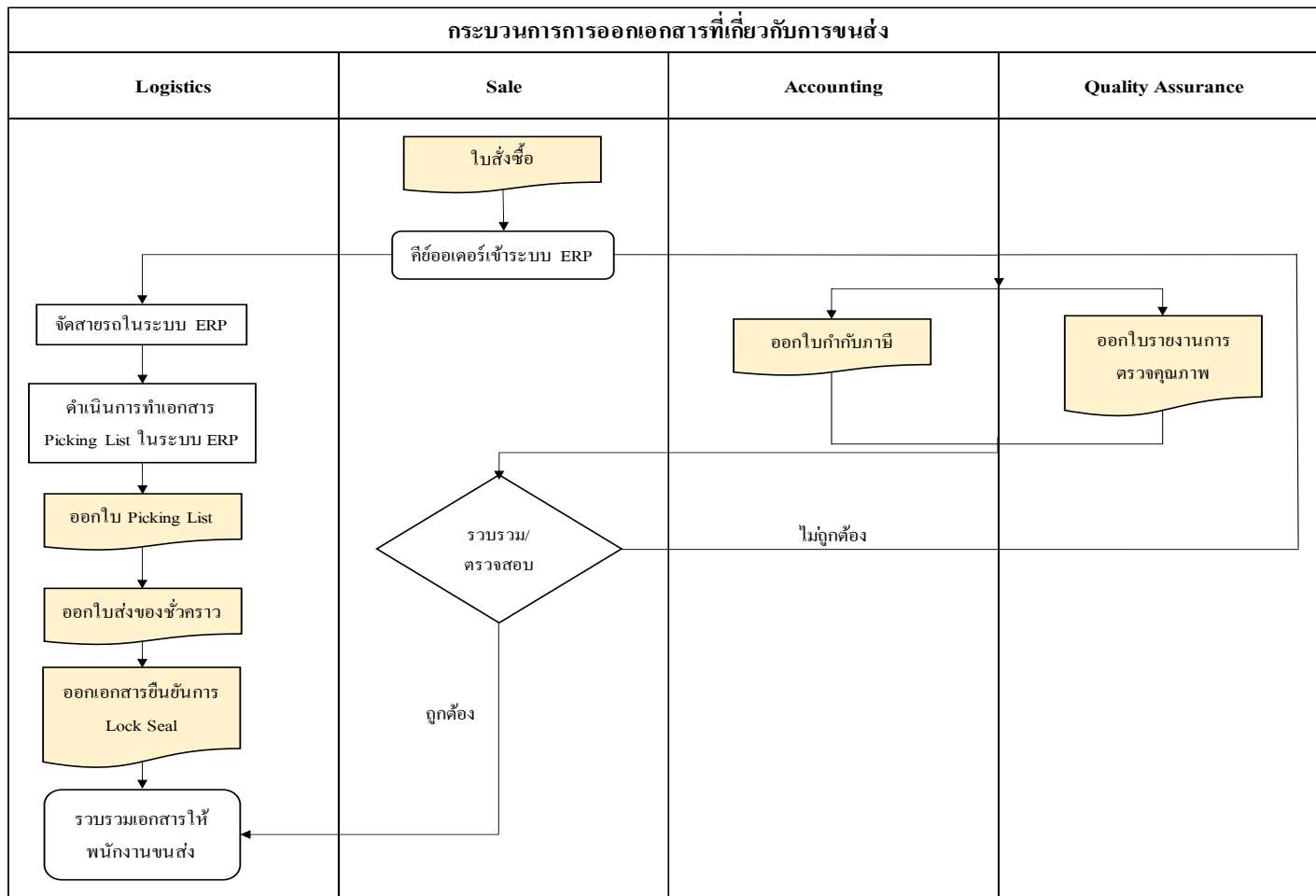
กรอบแนวคิดการวิจัย



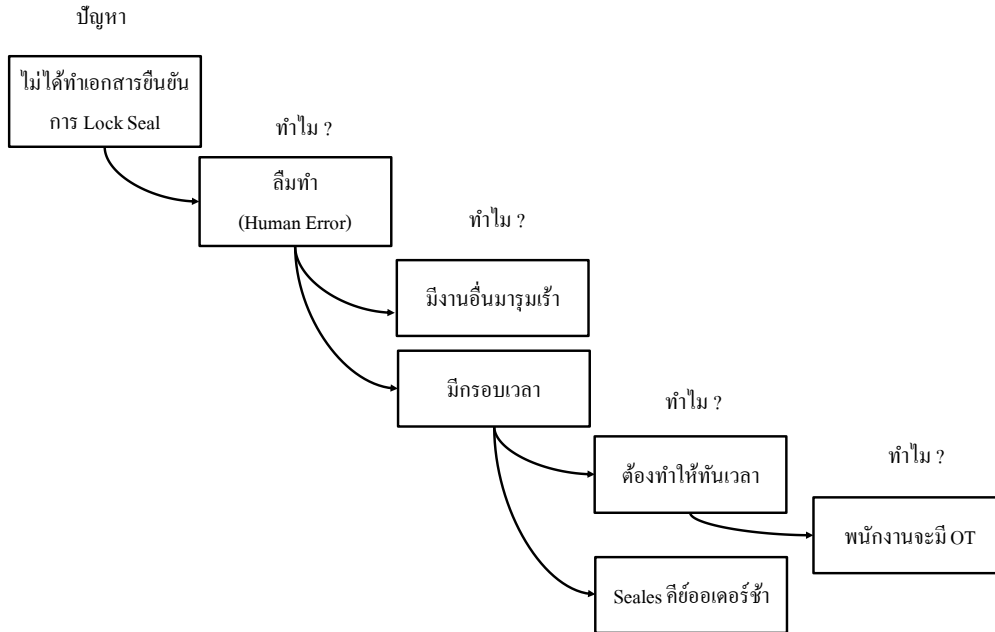
วิธีการวิจัย

ศึกษาขั้นตอนในการรวบรวมเอกสารและจัดทำเอกสารที่เกี่ยวกับการขนส่ง

ตารางที่ 1 แสดงกระบวนการรวบรวมและจัดทำเอกสารที่เกี่ยวกับการขนส่ง



หลังจากที่ศึกษากระบวนการรวบรวมเอกสารและจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งแล้ว ผู้วิจัยพบว่ามีปัญหาในการรวบรวมเอกสารให้ลูกค้าไม่ครบ จึงได้ทำการวิเคราะห์หาสาเหตุโดยใช้ Why Why Analysis



ภาพที่ 1 แสดงการวิเคราะห์หาสาเหตุด้วย Why Why Analysis

จากการวิเคราะห์ปัญหาด้วย Why Why Analysis พบว่าสาเหตุมีทั้งหมด 2 ปัจจัยคือ มีกรอบเวลา ต้องทำงานให้ทันเวลาเพราะพนักงานจะมี OT เพิ่มทำให้ต้นทุนสูง ในขณะที่ Sales ส่งออเดอร์มาช้าจึงส่งผลให้เวลาในการทำงานถูกบีบให้น้อยลง และมีงานอื่นเข้ามาแทรกในระหว่างการทำเอกสารและรวบรวมเอกสารจึงทำให้เกิดอาการ Human Error

ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยเป็นปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนวทางในการตรวจเช็คเอกสารเพื่อควบคุมให้การดำเนินงานไม่เกิดข้อผิดพลาด โดยได้เสนอแนวทาง 2 ประการได้แก่ จัดทำเอกสารสรุปความต้องการเอกสารและพิธีการของลูกค้าแต่ละราย และจัดทำเอกสาร Check List Document

ผลการศึกษาวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการรวบรวมเอกสารเกี่ยวกับขนส่ง และจัดทำเอกสารขึ้นชั้นการ Lock Seal กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรมภายในประเทศของ บริษัท บูรพา พรอสเพอร์ จำกัด โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดมาจากปัญหาที่เกิดขึ้นจริงภายในบริษัท โดยจะใช้หลักการวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) มาช่วยในการดำเนินการวางแผน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

1. P ; Plan (การวางแผน)

จากที่ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษากับหัวหน้างานฝ่ายงานการขนส่ง และเจ้าหน้าที่โลจิสติกส์ กับปัญหาการลดข้อผิดพลาดในการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งที่เกิดขึ้นกับบริษัท รฐพา พรอสเพอร์ แล้วนั้น ได้มีข้อสรุปโดยการจัดทำเอกสาร 2 ฉบับคือ จัดทำเอกสารสรุปความต้องการเอกสารและพิธีการของลูกค้าแต่ละราย และจัดทำเอกสาร Check List Document

2. D ; Do (ลงมือปฏิบัติงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้)

จากการวางแผนที่ผู้วิจัยได้ปรึกษาหาวิธีการแก้ปัญหา กับหัวหน้างานฝ่ายการขนส่ง และเจ้าหน้าที่โลจิสติกส์ จึงได้นำข้อสรุปดังกล่าวมาทำการแก้ไขปัญหา โดยจัดทำเอกสารเพื่อทำการ Re-Check ดังนี้

2.1) เอกสารสรุปความต้องการเอกสารและพิธีการของลูกค้าแต่ละราย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ โลจิสติกส์ ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยในการจัดเตรียมเอกสารที่ต้องส่งมอบลูกค้าไปพร้อมกับการขนส่ง

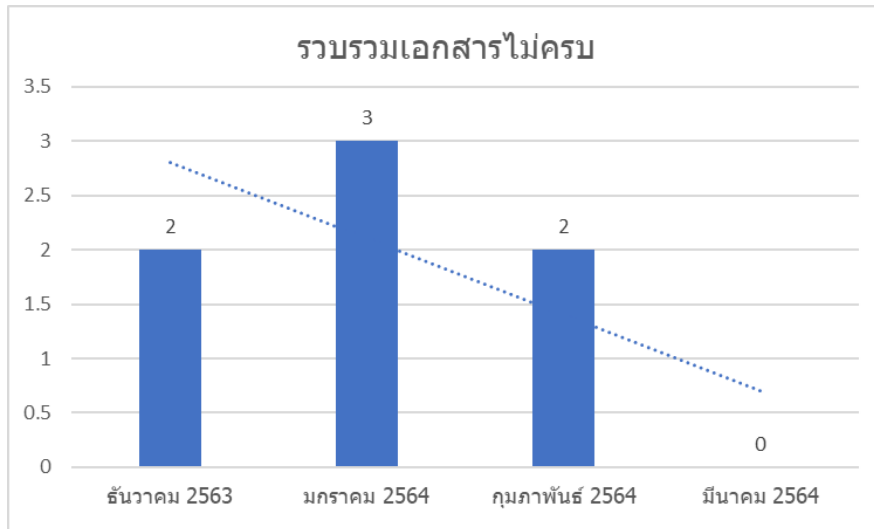
Check List Industrial								
No	Customer	Location	Lock Seal	Coa	Invoice	Tax Invoice	Check Load	Other
1	IDT-01	ลพบุรี	✓	✓	✓	✓		แบบคัดกรองโควิด-19
2	IDT-02	อยุธยา	✓	✓	✓	✓		แบบคัดกรองโควิด-19
3	IDT-03	กรุงเทพ	✓	✓	✓	✓		แบบคัดกรองโควิด-19
4	IDT-04	ปราจีนบุรี	✓	✓	✓	✓		แบบคัดกรองโควิด-19
5	IDT-05	สมุทรปราการ	✓	✓	✓	✓		
6	IDT-06	นครปฐม	✓	✓	✓	✓		
7	IDT-07	สมุทรปราการ		✓	✓	✓		
8	IDT-08	สมุทรปราการ		✓	✓	✓		
9	IDT-09	สมุทรปราการ		✓	✓	✓		
10	IDT-10	ชลบุรี		✓	✓	✓		
11	IDT-11	นครปฐม		✓	✓	✓		
12	IDT-12	อยุธยา		✓	✓	✓		
13	IDT-13	ศรีสะเกษ		✓	✓	✓		
14	IDT-14	นครปฐม		✓	✓	✓		
15	IDT-15	กรุงเทพ		✓	✓	✓		

ภาพที่ 2 แสดงเอกสารสรุปความต้องการเอกสารและพิธีการของลูกค้าแต่ละราย

2.2) เอกสาร Check List Document ที่เจ้าหน้าที่โลจิสติกส์ทำการกรอกข้อมูลรายละเอียดต่างๆของลูกค้า ข้อมูลผู้ขนส่ง และเอกสารที่ต้องแนบไปกับรถขนส่งเพื่อนำไปให้ลูกค้า โดยจะใช้ประกอบกับควบคู่กับเอกสารสรุปความต้องการเอกสารและพิธีการของลูกค้าแต่ละราย และส่งต่อไปยัง Operator พร้อมกับแนบเอกสารส่งมอบไปยังลูกค้าเพื่อทำการ Re-Check อีกครั้ง

3. C ; Check (การตรวจสอบ)

หลังจากที่ทำการปรับปรุงกระบวนการโดยการนำเอกสารสรุปความต้องการเอกสารและพิธีการของลูกค้าแต่ละราย และเอกสาร Check List Document ซึ่งหลังจากที่นำเอกสารทั้ง 2 รายการนี้ไปใช้ทำให้กระบวนการในการจัดเตรียมเอกสารมีข้อผิดพลาดที่น้อยลงในเดือนมีนาคม 2564 เมื่อเทียบกับ 3 เดือนก่อนหน้า



ภาพที่ 3 แสดงแผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนข้อผิดพลาด ธันวาคม 2563 - มีนาคม 2564

4. A ; Action (การดำเนินการที่เหมาะสม)

จากการนำเอกสารสรุปความต้องการเอกสารและพิธีการของลูกค้าแต่ละราย และเอกสาร Check List Document แต่เนื่องจากการเพิ่มกระบวนการในการดำเนินงานอาจทำให้พนักงานอาจมีความติดขัดในกระบวนการช่วงแรกๆ ฉะนั้นจึงต้องอาศัยความสม่ำเสมอในการทำเอกสารตรวจเช็ค เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำเอกสารในขั้นตอนนี้เกิดขึ้นอีก

สรุปผลการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้มีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนงานขนส่งภายในประเทศ แผนกโลจิสติกส์ บริษัท บูรพาพรอสเพอร์ ทำให้ได้เห็นถึงปัญหาในการรวบรวมเอกสารและจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมภายในประเทศ ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง หากไม่หาวิธีในการป้องกันความผิดพลาดอาจจะเกิดผลกระทบในด้านค่าใช้จ่าย และความเชื่อมั่นของลูกค้า ทางผู้วิจัยจึงได้นำเสนอแนวทางการแก้ไขโดยเริ่มจากการนำกระบวนการวิเคราะห์ปัญหา Why Why Analysis มาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นพบว่าปัญหาที่แท้จริงเกิดจาก 2 ปัจจัย โดยปัจจัยแรกเกิดจากการที่มีกรอบเวลาในการทำงาน ซึ่งพนักงานต้องทำงานให้ทันเวลาเนื่องจากพนักงานคลังและพนักงานขนส่งจะมี OT เพิ่มส่งผลให้ต้นทุนเพิ่ม ในขณะที่ Sales ส่งออเดอร์มาช้าจึงส่งผลให้เวลาในการทำงานถูกบีบให้สั้นลง ส่วนปัจจัยที่ 2 เกิดจากมีงานอื่นเข้ามาแทรกในระหว่างการ

ทำเอกสารและรวบรวมเอกสารจึงทำให้เกิดอาการ Human Error ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยเป็นปัจจัยที่พนักงาน โลจิสติกส์ ควบคุมไม่ได้ ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนวทางในการตรวจเช็คเอกสารเพื่อควบคุมให้การดำเนินงานไม่เกิดข้อผิดพลาด โดยการนำวงจรคุณภาพ PDCA มาวิเคราะห์ปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น

จากการนำวงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA) การวางแผน(P) ไปสู่การลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางเอาไว้(Do) พร้อมทำการตรวจเช็คผล(Check) และทำการแก้ไขพร้อมควบคุมการดำเนินงาน(Action) ในส่วนของการ รวบรวมเอกสารและจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง ของกลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรมภายในประเทศของ บริษัท บุรพา พรอสเพอร์ จำกัด โดยการจัดทำเอกสารจัดทำเอกสารสรุปความต้องการเอกสารและพิธีการของลูกค้าแต่ละราย และเอกสาร Check List Document เพื่อลดข้อผิดพลาดในการรวบรวมเอกสารและจัดทำเอกสาร เมื่อนำ เอกสารทั้ง 2 ฉบับที่จัดทำขึ้นไปใช้จริงในเดือนมีนาคม 2564 ได้ผลสรุปว่าสามารถลดปัญหาของการรวบรวม เอกสารไม่ครบลดลงเป็นจำนวน 0 ครั้ง คิดเป็น 0% เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับ 3 เดือนย้อนหลัง

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรควรให้ความสำคัญในด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้เกิดจิตสำนึกในการลดข้อผิดพลาดโดยการเพิ่มกระบวนการตรวจสอบงาน
2. ผู้ปฏิบัติงานควรปรับตัวในการสร้างกระบวนการตรวจสอบเอกสารก่อนการจะส่งมอบ เอกสารให้กับลูกค้าให้ละเอียดและรอบคอบมากขึ้น
3. ผู้ปฏิบัติงานควรเปิดใจเรียนรู้ และพยายามเข้าใจวิธีการทำงานแบบใหม่

บรรณานุกรม

พรคนัย เขียวไก่อกา. (2560). การเพิ่มประสิทธิภาพในใบตรวจสอบ. วิศวกรรมอุตสาหกรรม,

คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

วัชรียา ชุมอินทอง, นพปฎล สุวรรณทรัพย์. (2560). การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผลิตอิฐบล็อกคอนกรีต

กรณีศึกษา ร้านรวมทรัพย์พัฒนา. บริหารธุรกิจมหัศจรรย์, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต.

จักรพงษ์ เจริญวงศ์ใหญ่. (2559). การลดความผิดพลาดของกระบวนการทำงานกรณีศึกษาบริษัท JK Banking

จำกัด. การจัดการ โลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

อนิรุทธ์ ชันธสะอาด. (2560). กระบวนการปรับปรุงคุณภาพและลดต้นทุนความสูญเสียในกิจกรรมบริหาร

คลังสินค้า สำหรับธุรกิจชิ้นส่วนอะไหล่เครื่องยนต์แก๊สโซลีน. วารสารการขนส่งและโลจิสติกส์. 10(1).
ตรรกพร สุขเกษม. (2560). ผลการโดยใช้วงจร PDCA ที่ส่งผลต่อคุณภาพผลงานของนักศึกษา. สาขาวิชา
รัฐศาสตร, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.