

การศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานด้านเอกสารขาเข้า

The improving implementation of the import documentation process

กนกวรรณ เขี่ยมนิยม, อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ รัชกฤต เศรษฐชาติ

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานด้านเอกสารขาเข้า แผนกเอกสารและจัดเก็บค่าภาระของบริษัท ที ไอ พี เอส จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานด้านเอกสารขาเข้า เพื่อเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพและลดระยะเวลาการทำงานด้านเอกสารขาเข้าของแผนกเอกสารและจัดเก็บค่าภาระ โดยผู้วิจัยทำการศึกษารายงานสถานการณ์ปัจจุบันและสำรวจปัญหาด้วยการวิเคราะห์ 5 W 1 H จากนั้นนำแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เข้ามาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และค้นหาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้หลักการลดความสูญเปล่า (ECRS) จากการศึกษาปัญหาหลักที่พบคือ การคีย์ข้อมูลผิดพลาด เนื่องจากพนักงานไม่ได้ทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการบันทึกข้อมูลในระบบ งานวิจัยครั้งนี้นำเสนอแนวคิดในการปรับปรุงโดยวิธีการจัดลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ นั่นคือ ก่อนที่พนักงานจะรับเอกสารจากลูกค้าจะต้องทำการตรวจสอบเอกสารก่อนการคิดค่าภาระทุกครั้งผลการศึกษาพบว่า สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแผนกเอกสารขาเข้าได้มากยิ่งขึ้น โดยที่ระยะเวลาการรอคอยของลูกค้าลดลงจาก 1,025 วินาทีเหลือเพียง 927 วินาที ซึ่งช่วยให้พนักงานแผนกเอกสารขาเข้าสามารถรับลูกค้าต่อวันได้มากขึ้น

1. บทนำ (INTRODUCTION)

บริษัท ที ไอ พี เอส จำกัด ประกอบกิจการท่าเทียบเรือขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ในเขตท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเทียบเรือ B4 ซึ่งมีการให้บริการพื้นที่สำหรับวางพักตู้สินค้าขาเข้าและขาออกในลานวางตู้คอนเทนเนอร์ และกิจการโรงพักสินค้า CFS (Container Freight Station) สำหรับวางพักสินค้าขาเข้าที่ขนส่งแบบ LCL โดยการให้บริการพื้นที่สำหรับวางพักตู้สินค้าและกิจการโรงพักสินค้า (CFS) จำเป็นต้องชำระค่าภาระท่าเรือ ซึ่งเจ้าของสินค้าหรือตัวแทนเดินพิธีการออกของ (Shipping) จะต้องดำเนินพิธีการออกของและชำระค่าภาระท่าเรือเพื่อนำสินค้าออกจากท่าเรือ โดยแผนกเอกสารและจัดเก็บค่าภาระจะทำหน้าที่จัดเก็บค่าภาระต่าง ๆ ของท่าเรือ อัปเดตสถานะตรวจปล่อยในระบบ E-Import System ของศุลกากร จัดทำข้อมูลสำหรับตู้หนัก (FCL) และตรวจสอบเอกสารที่ตัวแทนเดินพิธีการออกของ (Shipping) นำมายื่นกับทางท่าเรือ ซึ่งมีเอกสารที่นำมายื่น ได้แก่ ใบปล่อยสินค้า (Delivery Order) , ใบขนสินค้าขาเข้า และใบขออนุญาตเปิดตู้คอนเทนเนอร์

2. ทบทวนวรรณกรรม (LITERATURE REVIEW)

เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านเอกสารขาเข้าบริษัทกรณีศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีไคเซ็น (Kaizen) ทฤษฎีก้างปลา (Fishbone Diagram) และการลดความสูญเปล่าด้วยหลักการ ECRS มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

Delivery Order (D/O) ใบขนสินค้าขาเข้า ใบขออนุญาตเปิดตู้คอนเทนเนอร์ ใบเสร็จรับเงินหรือใบกำกับภาษีเต็มรูป และการรับผู้สินค้า นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ชาริษา ไวยสุภี (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมไคเซ็น (Kaizen) ของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทักษะและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งระดับพนักงานปฏิบัติการมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 3 ปีถึง 5 ปี มีทัศนคติต่อกิจกรรมไคเซ็นทุกคน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ จุดเด่นด้านบุคคล ด้านประโยชน์ ด้านคุณลักษณะ และด้านทัศนคติที่สนับสนุนความสำเร็จของไคเซ็น มีส่วนร่วมกิจกรรมไคเซ็นอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติการ ด้านการจัดสรรผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผล ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีผลให้การมีส่วนร่วมในด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติ ด้านการจัดสรรผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผลแตกต่างกัน

2. กฤษดา เขียววัฒนสุขและธนารัฐ น้าสุริยา (2562) ได้ทำการศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) หลักฐานเชิงประจักษ์ บริษัท แพรคติก้า จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของสภาพแวดล้อมในการทำงาน การปรับปรุงวิธีการทำงาน และการมีส่วนร่วมของพนักงาน วิธีการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามพนักงานบริษัททุกคน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารในองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมากที่สุด รองลงมาเป็นการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสนับสนุนซึ่งกันและกันตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าความเข้าใจในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของพนักงานมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3. วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมขั้นตอนการทำงาน และการสัมภาษณ์พนักงานในส่วนงานเอกสารขาเข้า ที่มีหน้าที่คิดค่าภาระท่าเรือในส่วนของผู้สินค้าขาเข้า ซึ่งในการสัมภาษณ์จะสอบถามถึงขั้นตอนและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 คน จากนั้นทำการวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ 5 W 1 H แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) และปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้วยหลักการ ECRS

4. ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากระบวนการทำงานด้านเอกสารขาเข้า ในปัจจุบัน โดยผลที่ได้จากการศึกษามีขั้นตอนการทำงาน คือ ลูกค้าหรือ Shipping จะนำเอกสารใบส่งปล่อยสินค้า (Delivery Order) ใบขนสินค้าขาเข้า และใบคำร้องขออนุญาตเปิดตู้มาขึ้นที่หน้าเคาน์เตอร์ของแผนกเอกสารและจัดเก็บค่าภาระ เพื่อทำการชำระค่า

ภาระของท่าเรือ โดยพนักงานที่ดูแลในส่วนงานเอกสารขาเข้า จะตรวจสอบสถานะการสั่งตรวจที่หน้าใบสั่งปล่อยสินค้า (Delivery Order) ถ้ามีสถานะเป็นตรวจสอบพิกัดศุลกากรจะมีการเตรียมการตรวจในระบบ E-Import System ของกรมศุลกากร หรือมีสถานะยกเว้นการตรวจ สามารถคิดค่าภาระท่าเรือได้ทันที และทำการตรวจสอบประเภทของผู้สินค้าในใบสั่งปล่อยสินค้า (Delivery Order) เพื่อทำการแก้ไขหรือสร้างข้อมูลในกรณีที่ไม่มีข้อมูลไหลในระบบ

จากการศึกษาขั้นตอนการทำงานด้านเอกสารขาเข้าในปัจจุบัน แบ่งเป็นขั้นตอนการทำงาน ดังนี้

1. ลูกค้านำใบสั่งปล่อยสินค้า (Delivery Order) หรือ D/O ตัวจริง ใบขนสินค้าขาเข้า และใบคำร้องขออนุญาตเปิดตู้มาขึ้นที่เคาน์เตอร์ชำระเงิน พนักงานรับเอกสารจากลูกค้า
 2. บันทึกข้อมูลตู้ FCL (Full Container Load) ในระบบ SPARCS N4 โดยการนำเลขที่ B/L มาสร้างเลข TIPS RefNo. เพื่อเป็นการกรู๊ปตู้ของ B/L นั้น ๆ ให้อยู่ในเลขชอว์เดียวกัน
 3. ตรวจสอบสถานะใบขนสินค้าขาเข้า ซึ่งมีสถานะ 2 แบบ คือ ยกเว้นการตรวจ (ไม่ต้องตรวจสอบพิกัดศุลกากร) และพบเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบ (ต้องตรวจสอบพิกัดศุลกากร)
 4. กรณีใบขนสินค้าขาเข้าแสดงสถานะตรวจสอบพิกัดศุลกากร หรือพบเจ้าหน้าที่ พนักงานจะอัปเดตสถานะในระบบ E-Import เป็นพร้อมตรวจหรือสถานะพบเจ้าหน้าที่ และให้ shipping ติดต่อกับทางศุลกากร
 5. ตรวจสอบค่าภาระท่าเรือของผู้สินค้าประเภท FCL ในระบบ SAP และผู้สินค้าประเภท LCL หรือ CFS ในระบบ Wacon
 6. ตรวจสอบชื่อและที่อยู่ของลูกค้า หรือสร้างข้อมูลลูกค้ากรณีไม่มีชื่อและที่อยู่
 7. รับชำระค่าภาระท่าเรือ พร้อมออกใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้า
 8. ทำการ Grant Custom ในระบบ SPARCS N4 และอัปเดตสถานะทางศุลกากรสำหรับผู้สินค้าที่เปิดตรวจแล้ว เป็นส่งมอบผู้ประกอบการ
 9. ปริ้นท์การ์ดให้กับลูกค้าเพื่อนำไปขึ้นรับผู้สินค้าต่อไป
- กระบวนการทำงานในปัจจุบันก่อนการดำเนินการปรับปรุงจะเห็นได้ว่าพนักงานส่วนงานเอกสารขาเข้ารับเอกสาร D/O และใบขนสินค้าขาเข้าจากลูกค้า ได้ทำการบันทึกข้อมูลลงระบบทันที เมื่อมีการคิดค่าภาระ ถึงมีการตรวจสอบและสอบถามลูกค้าว่าต้องการออกใบเสร็จที่อยู่ใด จึงทำให้ลูกค้าต้องกลับมาที่หน้าเคาน์เตอร์อีกครั้ง กรณีที่ไม่มีที่อยู่ในระบบ พนักงานจะต้องขอข้อมูลที่อยู่จากลูกค้าใหม่ จากนั้นจึงทำการสร้างที่อยู่และออกใบเสร็จค่าภาระท่าเรือได้

ผู้วิจัยจึงได้นำขั้นตอนการทำงานในปัจจุบันมาทำการวิเคราะห์ด้วย การวิเคราะห์ 5 W 1 H และนำแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) มาวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ระยะเวลาการรอคอยของลูกค้าเพิ่มมากขึ้น และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงาน จากการที่ได้วิเคราะห์สาเหตุและหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้วยหลักการ ECRS ดังตารางที่ 1-1

ตารางที่ 1-1 การดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้วยหลักการ ECRS

กิจกรรม	แนวทางการปรับปรุงงานตามแนวคิด ECRS
1. รับเอกสารจากลูกค้าและตรวจสอบเอกสาร	- พนักงานทำการตรวจสอบเอกสารที่รับจากลูกค้าก่อนทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ เพื่อตรวจสอบประเภทผู้สินค้า ข้อมูลที่อยู่ลูกค้า สถานะทางศุลกากรหน้าใบขนสินค้าขาเข้า และรหัสท่าตรวจปล่อยสินค้า
2. บันทึกข้อมูลและสร้างเลขขอวี (TIPS Ref No.)	- พนักงานคีย์ข้อมูล Bill of Landing เพิ่มเติมจากข้อมูลเดิมที่แผนก Ship Planning ไม่ได้ทำการโหลดไว้ให้ รวมถึงตรวจสอบข้อมูลจำนวนตู้ใน B/L นั้น ๆ ด้วย - ตรวจสอบว่าผู้ได้ทำการ Discharge ลงจากเรือแล้ว ก่อนที่จะทำการสร้างเลขขอวี (TIPS Ref No.)
3. ตรวจสอบใบขนสินค้าขาเข้า	- พนักงานตรวจสอบสถานะใบขนสินค้าขาเข้าทันทีที่ได้รับเอกสาร หากลูกค้าไม่ได้ทำการตรวจสอบสถานะทางศุลกากรมาก่อน ต้องแจ้งลูกค้าให้ติดต่อกับทางกรมศุลกากร ก่อนที่จะทำการบันทึกข้อมูลลงระบบ
3. ลูกค้าแจ้งเตรียมการตรวจหรือพบนายตรวจ	- ไม่พบปัญหา
5. ตรวจสอบค่าภาระท่าเรือ	- พนักงานตรวจสอบข้อมูลค่าภาระท่าเรือก่อนที่จะทำการพิมพ์ใบเสร็จชำระเงิน - กรณีที่ค่าใช้จ่ายขาดหรือเกินจากความเป็นจริงจะต้องมาตรวจสอบเช็คข้อมูลในระบบก่อน และแจ้งปัญหากับแผนก IT เพื่อทำการแก้ไขค่าภาระท่าเรือที่ไม่ถูกต้อง
6. ตรวจสอบที่อยู่ของลูกค้า	- พนักงานตรวจสอบที่อยู่ลูกค้าทันทีที่ได้รับเอกสารจากลูกค้า - สอบถามความถูกต้องของที่อยู่ที่จะทำการออกใบเสร็จให้กับลูกค้าว่าลูกค้าจะออกใบเสร็จที่อยู่ตามใบขนสินค้าหรือไม่
7. รับชำระค่าภาระท่าเรือและออกใบเสร็จ	- พนักงานสอบถามที่อยู่ที่จะทำการออกใบเสร็จก่อนที่จะพิมพ์ใบเสร็จชำระเงิน
8. Grant Custom ในระบบ SPARCS N4และสั่งปล่อยในระบบ E-Import ของศุลกากร	- พนักงานต้องตรวจสอบสถานะและรหัสท่าตรวจปล่อยในเอกสารหน้าใบขนสินค้าขาเข้าให้เรียบร้อยทันทีที่ได้รับเอกสารจากลูกค้า - ตรวจสอบสถานะทางศุลกากรให้ถูกต้องก่อนอัปเดตในระบบ E-Import System
9. ปรีนท์การ์ดรับตู้	- พนักงานต้องตรวจสอบเลขขอวี (TIPS Ref No.) ให้ถูกต้องก่อนทำการปรีนท์การ์ดให้กับลูกค้า

โดยจากการเสนอแนวทางการปรับปรุงตามแนวคิด ECRS นั้น พนักงานแผนกเอกสารขาเข้าจะต้องปรับปรุงการทำงานดังนี้

1. พนักงานส่วนงานเอกสารขาเข้าจะต้องตรวจสอบเอกสารที่รับจากลูกค้าก่อนทำการแก้ไขข้อมูลในระบบทุกครั้ง เพื่อตรวจสอบข้อมูลที่อยู่ลูกค้า สถานะทางศุลกากรหน้าใบขนสินค้าขาเข้า และรหัสท่าตรวจปล่อยสินค้า

2. พนักงานส่วนงานเอกสารขาเข้าจะต้องตรวจสอบความถูกต้องของค่าภาระท่าเรือที่เกิดขึ้นจริงและตรวจสอบที่อยู่ที่จะทำการออกใบเสร็จก่อนที่จะพิมพ์ใบเสร็จชำระเงิน

3. พนักงานส่วนงานเอกสารขาเข้าจะต้องตรวจสอบเลขขอวี (TIPS Ref No.) ให้ถูกต้องก่อนทำการปรีนท์การ์ดให้กับลูกค้า

จากการปรับปรุงแผนผังการไหลของงานใหม่ ขั้นตอนการทำงานยังคงเหมือนเดิม แต่มีการจัดขั้นตอนการทำงานให้มีการตอบสนองต่อระยะเวลาการรอคอยของลูกค้าได้เร็วมากขึ้น โดยการจัดขั้นตอนการทำงานใหม่

ได้อ้างอิงจากผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ส่งผลต่อระยะเวลาในการคิดค่าภาระท่าเรือที่มากขึ้น จึงปรับปรุงขั้นตอนการทำงานโดยการตรวจสอบข้อมูลของเอกสารทุกชุดจากลูกค้าก่อนที่จะทำการบันทึกข้อมูลลงระบบ เพื่อป้องกันการกลับไปสอบถามข้อมูลของเอกสารชุดนั้นจากลูกค้าใหม่อีกครั้ง

ขั้นตอนการทำงานก่อนการปรับปรุง พนักงานส่วนงานเอกสารขาเข้าจะรับเอกสารจากลูกค้าและบันทึกข้อมูลลงระบบทันทีหลังจากได้รับเอกสาร และเมื่อทำการคิดค่าภาระท่าเรือก็จะต้องออกไปแจ้งพบว่าที่อยู่ของลูกค้าต้องการจะออกไปเสริมนั้น ไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ จึงต้องกลับไปสอบถามข้อมูลจากลูกค้าอีกครั้ง ทำให้ลูกค้ามีระยะเวลารอคอยที่มากขึ้น

ขั้นตอนการทำงานหลังการปรับปรุง พนักงานส่วนงานเอกสารขาเข้าได้ทำการตรวจสอบเอกสารจากลูกค้า โดยที่จะต้องตรวจสอบประเภทของผู้สินค้า ตรวจสอบสถานะการสั่งตรวจของกรมศุลกากรหน้าใบขนสินค้าขาเข้า และพนักงานแผนกเอกสารขาเข้าจะต้องตรวจสอบที่อยู่ของลูกค้าในระบบ SAP เมื่อไม่มีข้อมูลในระบบให้พนักงานแผนกเอกสารขาเข้าสอบถามจากลูกค้าทันที เพื่อนำมาสร้างข้อมูลในระบบ

โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการจับเวลาการทำงานของพนักงานส่วนงานเอกสารขาเข้า ซึ่งการจับเวลาการทำงานนั้นจะจับเวลาการทำงานจากการรับเอกสารประเภทเดียวกัน จำนวนผู้เท่ากัน ข้อมูลได้มีการโหลดลงระบบเรียบร้อยแล้ว นำมาใช้วิเคราะห์ก่อนปรับปรุงการทำงานเป็นระยะเวลา 3 วัน วันละ 5 ครั้ง ได้แก่ วันที่ 13-15 มกราคม พ.ศ. 2564 มีเวลาเฉลี่ยอยู่ที่ 1,025 วินาที และจับเวลาการทำงานของพนักงานแผนกเอกสารขาเข้าหลังการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน เป็นระยะเวลา 3 วัน วันละ 5 ครั้ง ได้แก่ วันที่ 27-29 มกราคม พ.ศ. 2564 มีเวลาเฉลี่ยอยู่ที่ 927 วินาที

ตารางที่ 1-2 แสดงการเปรียบเทียบระยะเวลาขั้นตอนการทำงานด้านเอกสารขาเข้าก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ย (วินาที)	
		ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง
1	รับเอกสารจากลูกค้า	84	90
2	ตรวจสอบใบขนสินค้าขา	83	78
3	ลูกค้าแจ้งทำการตรวจหรือพนายตรวจ	136	99
4	บันทึกข้อมูลเข้าระบบและสร้างเลขขอ (TIPS Ref No.)	227	225
5	ตรวจสอบค่าภาระด้วยระบบ SAP	105	102
6	ตรวจสอบที่อยู่ของลูกค้า หรือสร้างข้อมูลของลูกค้า	98	104
7	รับชำระค่าภาระและออกไปแจ้ง	171	136
8	Grant Custom และส่งปล่อยในระบบ E-Import ของศุลกากร	68	57
9	ปริ้นท์การ์ดรับตู้	43	36
	รวม	1,025	927

เมื่อทำการจัดลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ด้วยการให้พนักงานส่วนงานเอกสารขาเข้าทำการตรวจสอบเอกสาร D/O, ใบขนสินค้าขาเข้า และใบคำร้องขออนุญาตเปิดตู้ และตรวจสอบที่อยู่ของลูกค้าก่อนทำการบันทึกข้อมูลลงในระบบ จะช่วยให้ระยะเวลาการทำงานในขั้นตอนการแจ้งเตรียมการตรวจหรือพนายตรวจ,

บันทึกข้อมูลเข้าระบบและสร้างเลขขอวี (TIPS Ref No.), ตรวจสอบค่าภาระและตรวจสอบที่อยู่ลูกค้า, การรับชำระค่าภาระทำเรือและออกใบเสร็จ, การส่งปล่อยในระบบ E-Import ของกรมศุลกากร รวมไปถึงการปรับที่การได้รับตู้ มีระยะเวลาการทำงานลดลง เนื่องจากพนักงานส่วนงานเอกสารขาเข้าได้ตรวจสอบเอกสารก่อนบันทึกข้อมูล ทำให้พนักงานไม่ต้องย้อนกลับไปแก้ไขข้อมูลเพิ่มเติมอีก

5. อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (DISCUSSION/CONCLUSION)

งานวิจัยเรื่องการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานด้านเอกสารขาเข้า แผนกเอกสารและจัดเก็บค่าภาระ สามารถสรุปผลได้ดังนี้ จากการจัดลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ตามแนวคิดไคเซ็น โดยใช้หลักการลดความสูญเปล่า (ECRS) ช่วยให้ระยะเวลาการทำงานของพนักงานส่วนงานเอกสารขาเข้าลดลง 10% ทำให้พนักงานสามารถคิดค่าภาระทำเรือให้กับลูกค้าได้เร็วมากยิ่งขึ้น ช่วยให้ระยะเวลารอคอยของลูกค้าลดลง และส่งผลให้พนักงานสามารถรับเอกสารเพื่อคิดค่าภาระทำเรือของลูกค้ารายอื่นต่อวันได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

การทำการเก็บข้อมูลจะต้องแยกประเภทผู้ที่เหมือนกัน ทำการเก็บข้อมูลผู้ที่มีจำนวนเท่ากัน ประเภทผู้เดียวกัน และมีข้อมูลในระบบแล้วเหมือน ๆ กัน เพราะการคิดค่าภาระมีหลากหลายแบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความใกล้เคียงและสมเหตุสมผลที่สุด

6. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูงจากคุณเฉลิมเกียรติ คาทาศรี ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกเอกสารและจัดเก็บค่าภาระ และพนักงานแผนกเอกสารและจัดเก็บค่าภาระของบริษัท ที ไอ พี เอส จำกัด ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทาง และให้ความไว้วางใจรับผิดชอบในการทำงานต่าง ๆ ตลอดจนให้ความดูแลและความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยฉบับนี้ ทำให้โครงการนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการงานสหกิจ อาจารย์ รมณฤต เศรษฐชาติ ที่ให้คำปรึกษาในการศึกษาวิจัย ตลอดจนวิธีค้นคว้าข้อมูล ขั้นตอนในการศึกษางานและการแก้ไขในงานวิจัยครั้งนี้ และขอขอบพระคุณบริษัท ที ไอ พี เอส จำกัด ที่ให้โอกาสสนับสนุนให้ศึกษาเพื่อเรียนรู้ประสบการณ์ทำงานจริงในสถานที่ประกอบการ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในทุก ๆ เรื่องของผู้ศึกษาวิจัย

7. เอกสารอ้างอิง

กฤษดา เชียรวัฒน์สุข และ ธนารัฐ น้าสุริยา. (2562, พฤษภาคม). การสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผล

ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) หลักฐานเชิง ประจักษ์ บริษัท แพครดิก้า จำกัด. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, ปีที่ 6 (ฉบับที่ 3), หน้า 1218-1231.

ชารินทร์า ไวยสุทิ. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมไคเซ็น (Kaizen) ของ

พนักงาน:กรณีศึกษา บริษัท โซนี่เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. งานวิจัยค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- พนิดา หวานเพชร. (2555). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น กรณีศึกษาแผนก
บัญชีค่าใช้จ่าย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี
- วันรัตน์ จันทกิจ. (2552). ทฤษฎีเก้าปลา. เข้าถึงได้จาก
<http://www.prachasan.com/mindmapknowledge/fishbonemn>
- สุภรัตน์ พูลสวัสดิ์. (2559). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกเอกสารขาออก กรณีศึกษา
สายเรือแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่แหลมฉบัง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมภาร วรรณรถ. (2560). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น กรณีศึกษา บริษัท
วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด. งานวิจัยค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏราชนครินทร์.