

คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในส่วนของลำดับขั้นตอน

งานเอกสารขาออกของ NVOCC SECTION ในแผนก SEA EXPORT

บริษัท เค ไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

นางสาว กานติมา ภูมิวิสัย รหัสสนิต 60090191 , อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์วินิจ สิริจิตร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในส่วนของลำดับขั้นตอนงานเอกสารขาออกของ NVOCC SECTION ในแผนก SEA EXPORT ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดถึงวิธีการดำเนิน รายละเอียดและลำดับขั้นการจัดส่งเอกสาร โดยการทำวิจัยครั้งนี้เน้นการศึกษาด้วยการสัมภาษณ์และการศึกษาเชิงสังเกตทำให้สามารถเขียนผังการทำงานให้เห็นถึงภาพรวมของลำดับขั้นตอนงานเอกสารขาออกได้ และสามารถแสดงรายละเอียดของขั้นตอนการจองเรือ ไปกับสายเรือหรือ CO-LOADER , ขั้นตอนการเปิด JOB เพื่อจัดทำ Draft House B/L ส่งลูกค้า , ขั้นตอนการทำ SI เพื่อส่งไปยังสายเรือหรือ CO-LOADER , ขั้นตอนการสำแดง VGM ให้สายเรือหรือ CO-LOADER , ขั้นตอนการยื่น Advance Filing Manifest , ขั้นตอนการติดตามและตรวจสอบวันเรือออกกับทางสายเรือหรือ CO-LOADER , ขั้นตอนการเตรียมทำจ่ายค่าระวางให้สายเรือหรือ CO-LOADER , ขั้นตอนการออก House B/L , ขั้นตอนการออก Cargo manifest และขั้นตอนการส่ง Pre-alert ซึ่งจากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำคู่มือการปฏิบัติงานฯ ไปใช้ทำให้เกิดการทำงานอย่างเป็นระบบได้ สามารถช่วยลดเวลาในการสอนงาน ช่วยให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานรวมถึงก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นทั้งในส่วนของบริษัทและบุคลากรของบริษัทเนื่องจากมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและเป็นมาตรฐานสำหรับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1. บทนำ (INTRODUCTION)

“การขนส่งสินค้าทางทะเล”เป็นรูปแบบที่สำคัญส่วนหนึ่งของการส่งออกของไทยมาตั้งแต่ในอดีต จวบจนปัจจุบันและในอนาคต เพราะเป็นเพียงการขนส่งชนิดเดียวที่ขนส่งสินค้าได้คราวละมาก ๆ และค่าระวางมีราคาถูกกว่าการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ

บริษัท เค ไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) ซึ่งบริษัทนั้นถือเป็นผู้ให้บริการที่ไม่ใช่เจ้าของเรือ (Non-Vessel Operating Common Carrier (NVOCC)) แผนกขนส่งขาออกทางเรือจึงมี NVOCC section เพื่อทำหน้าที่ในการจองระวางเรือและส่งออกเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกไปทางสายเรือที่ให้บริการขนส่งสินค้า และมีการทำงานควบคู่กับ Customer service section ที่ทำหน้าที่ประสานงานกับลูกค้าเพื่อทำการส่งออกสินค้าไปยังจุดหมายปลายทางได้ตามความต้องการ

เนื่องจากการทำงานของ NVOCC section มีลำดับขั้นตอนงานเอกสารขาออกที่มีความซับซ้อนและต้องการความละเอียดสูง ไม่แตกต่างจากการขั้นตอนในกระบวนการส่งออกของ Section อื่น ๆ เพราะมีรายละเอียดย่อยและต้องมีการปฏิบัติตามกฎของแต่ละประเทศที่จัดส่งสินค้าไปก่อนข้างเยอะ การที่เกิดความผิดพลาดขึ้นมาแม้เป็นเพียงส่วนหนึ่งที่เล็กน้อยก็ตาม แต่ก็อาจจะกระทบต่อกระบวนการทำงานทั้งระบบ และอาจมีค่าใช้จ่ายตามมาก็เป็นได้ อีกทั้งโปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติการก็มีการใช้ที่ค่อนข้างซับซ้อน ดังนั้นการจะทำงานด้านนี้ได้จำเป็นต้องอาศัยการเรียนรู้จากผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ และเก็บเกี่ยวประสบการณ์ด้วยตนเอง ลองผิดลองถูกจนเกิดความชำนาญในที่สุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในส่วนของลำดับขั้นตอนงานเอกสารขาออกของ NVOCC SECTION ในแผนก SEA EXPORT ขึ้นมาเพื่อให้เกิดการทำงานอย่างเป็นระบบ สามารถช่วยลดเวลาในการสอนงาน ช่วยให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานรวมถึงก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. ทบทวนวรรณกรรม (LITERATURE REVIEW)

นิชากา เจริญรุ่งเรืองชัย (2547, หน้า 28) ได้ศึกษาความหมายและลักษณะของคู่มือที่ตีพิมพ์ได้ให้ความหมายของคู่มือว่า “คู่มือ” หมายถึง หนังสือหรือเอกสารที่ใช้เป็นแนวปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถดำเนินงานในเรื่องนั้นด้วยตนเองได้อย่างถูกต้อง คนที่อ่านก็สามารถทำงานได้ง่าย ถ้าไม่มีคู่มือ ไม่ใช่แค่ทำงานช้าลง แต่คุณภาพการทำงานก็จะถดถอยลงด้วย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลประกอบการบริษัทโดยรวม สามารถพูดได้ว่าการเอาคู่มือเข้ามาใช้เป็นสิ่งที่ไม่ได้สำหรับสังคมยุคปัจจุบันที่เนื้อหาของงานมีความซับซ้อนมากขึ้น

ชำเลื่อง พุฒพรหม (2545, หน้า 11) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถของบุคลากรองค์การเครื่องอำนวยความสะดวกการปฏิบัติกิจกรรม ซึ่งมุ่งผลผลิตผลลัพธ์โดยสัดส่วนกับความพยายามที่ลงทุนไปก่อนนั้นในส่วนของ การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญจะนำไปสู่ การพัฒนาศักยภาพของพนักงานในการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้น หลักสำคัญในเรื่องประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน ในการปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and internal needs) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อม หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิวัฒน์ อภิสิทธิ์ภิญโญและอมร มุสิกสาร (2548) ได้กล่าวถึงผังงาน (Flowchart) เป็นผังงานรูปภาพที่ใช้แสดงแนวคิด หรือขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม และเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้มองเห็นภาพรวมของโปรแกรมที่ทำให้เราเขียนโปรแกรมได้ง่ายยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถมองเห็นแนวคิด และทิศทางการทำงานของโปรแกรมนั้น

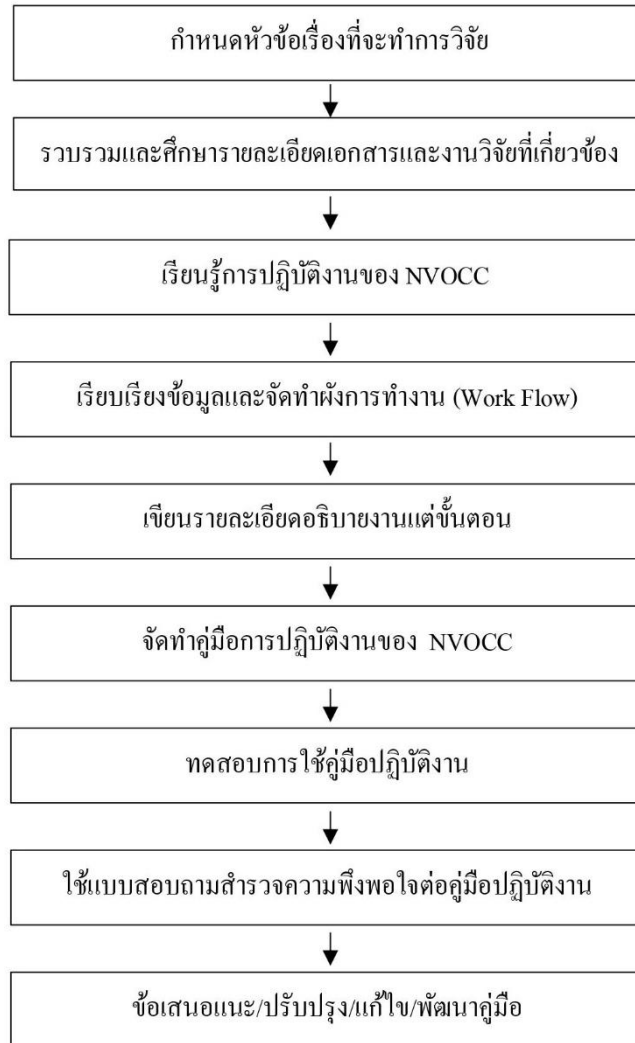
ดวงกมล บุญส่งและคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบจัดการการจองสายเรือขาออก : งานวิจัยนี้ได้ทำการพัฒนาระบบจัดการการจองสายเรือขาออก เพื่อเพิ่มความอำนวยความสะดวกให้กับการจัดการการจองสายเรือ โดยลดระยะเวลาในการจัดการตู้สินค้า และสามารถเข้าถึงรายละเอียดการจองสายเรือได้สะดวกมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยการคำนวณน้ำหนักของสินค้าไม่ให้เกินกว่ากำหนดทำให้ระบบขนส่งมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบพัฒนาด้วยภาษา Visual C#.NET มีการใช้ Microsoft Visual Studio 2008 และใช้ระบบจัดการฐานข้อมูล MS SQL Server Database นำมาวิเคราะห์ระบบของงานทำให้สามารถแสดงลำดับขั้นตอนการทำงานของระบบจัดการการจองสายเรือขาออก

จากรายงานการวิจัย บทความ วิทยานิพนธ์และการประชุมวิชาการ รวมไปถึงคู่มือปฏิบัติการที่ได้ทำการเลือกมานั้นล้วนเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับวิจัยในครั้งนี้ทั้งสิ้นที่จะช่วยทำให้การวิจัยครั้งนี้ไปสู่วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้คือการทำคู่มือปฏิบัติการที่จะเป็นเครื่องมืออ้างอิงในการที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงลำดับขั้นตอน ทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไรเมื่อใดกับใครและอย่างไร อีกทั้งยังเพื่อช่วยลดระยะเวลาในการสอนงานจากการสอนปากเปล่าที่อาจคลาดเคลื่อนเป็นได้ โดยคู่มือปฏิบัติการนี้จะแสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของทีม และ สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย

3. วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แบบ ไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured Interview) ต่อผู้ปฏิบัติงานของ NVOCC TEAM ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้และได้รับการสอนวิธีการปฏิบัติงานจากผู้ปฏิบัติงานของ NVOCC TEAM อย่างละเอียด โดยตรงแบบตัวต่อตัว ทุกขั้นตอนได้เรียนรู้วิธีการทำงานจริง ๆ ประกอบกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ของผู้วิจัยเข้าไปอยู่ร่วมกับกลุ่มตัวอย่าง มีการทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) ซึ่งได้มีการสำรวจ (Survey) มีการจดบันทึก (Record) ในขณะที่เรียนรู้การปฏิบัติงานทุกขั้นตอนทุกรายละเอียดในการปฏิบัติงาน และมีการบันทึกภาพหน้าจอโปรแกรมและการทำงานเพื่อให้คู่มือเล่มนี้สามารถเห็นภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น สร้างความเข้าใจให้กับนักศึกษาฝึกงานและพนักงานใหม่ได้ดียิ่งขึ้น ต่อมาผู้วิจัยได้นำ

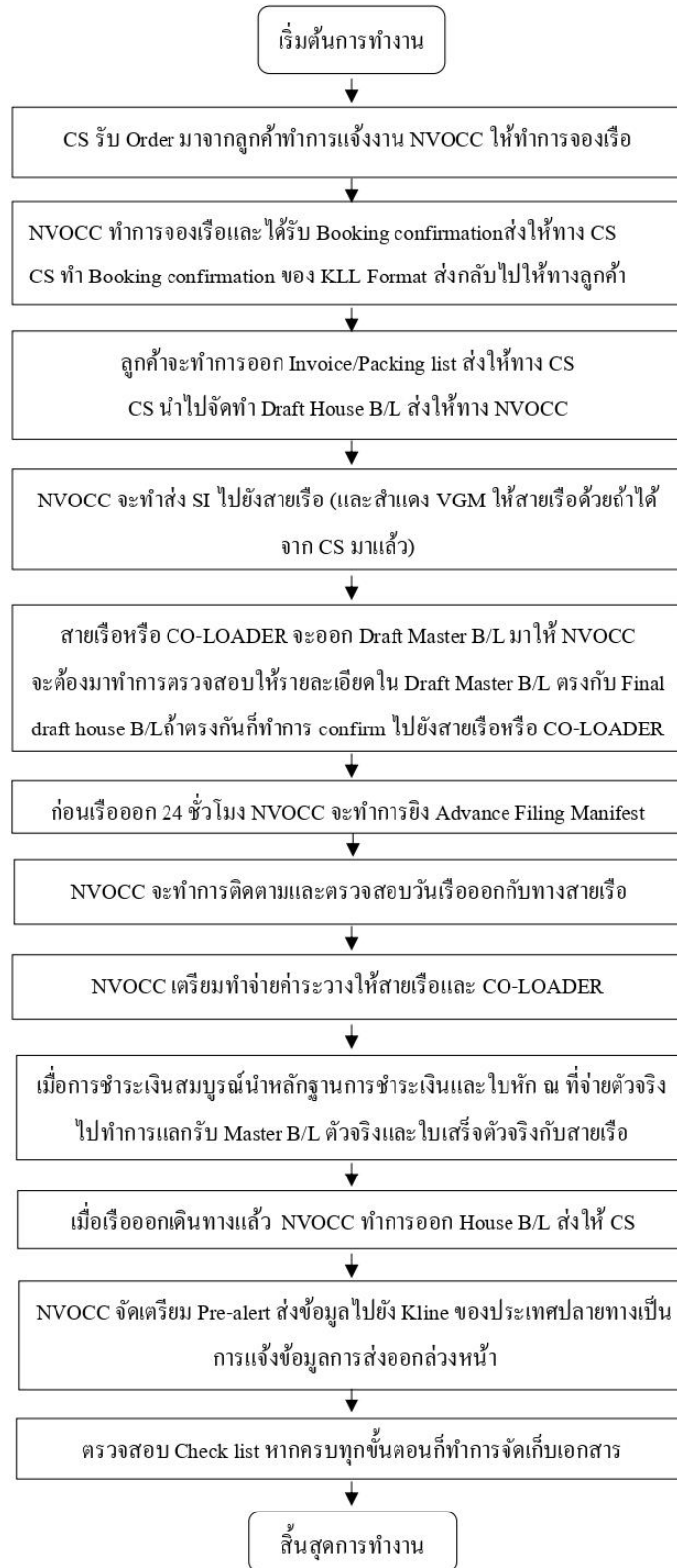
ข้อมูลมาทำการเรียบเรียงและจัดทำผังการทำงาน (Work flow) เพื่อสร้างความเข้าใจในลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานของ NVOCC TEAM ให้เข้าใจได้ง่ายถึงลำดับก่อนหลัง นำข้อมูลมาอธิบายรายละเอียดของขั้นตอนแต่ขั้นตอน ในกระบวนการอย่างละเอียด ทำการเขียนรายละเอียดและแสดงตัวอย่างวิธีการปฏิบัติงาน เมื่อได้ข้อมูลและผ่านการเรียบเรียงข้อมูลและอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติที่สามารถเข้าใจได้แล้วจึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานขึ้นมาซึ่งเป็นการทำงานวิจัยในครั้งนี้ จากนั้นผู้วิจัยก็ได้จัดทำแบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อคู่มือปฏิบัติงานขึ้น เพื่อทำการวัดผลการดำเนินงานว่าการเก็บข้อมูลต่อคู่มือที่ได้จัดทำขึ้นมาสามารถช่วยอธิบายให้เข้าใจถึงการปฏิบัติงานได้หรือไม่ เพื่อนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะ การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น



รูป 1 : วิธีการวิจัย

4. ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

จากการศึกษาในการทำวิจัยครั้งนี้สามารถแสดงออกมาเป็นผังงาน (Flowchart) ซึ่งเป็นผังงานที่ใช้แสดงขั้นตอนการทำงานของกระบวนการและเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้มองเห็นภาพรวมของการทำงานของ NVOCC Section ได้ดียิ่งขึ้น ดังนี้



รูป 2 : ผังการทำงานภาพรวมของ NVOCC Section

จากผังงาน (Flowchart) ข้างต้นซึ่งเป็นภาพรวมของขั้นตอนการทำงานของ NVOCC Section ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการเรียบเรียงข้อมูลของการทำงานในแต่ละขั้นตอนที่สำคัญใน Flowchart และสามารถทำการแสดงขั้นตอนการทำงานที่มีรายละเอียดมากยิ่งขึ้นได้ออกมาเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้ ขั้นตอนการจองเรือไปกับสายเรือหรือ CO-LOADER, ขั้นตอนการเปิด JOB เพื่อจัดทำ Draft House B/L ส่งลูกค้า, ขั้นตอนการทำ SI เพื่อส่งไปยังสายเรือหรือ CO-

LOADER, ขั้นตอนการสำแดง VGM ให้สายเรือหรือ CO-LOADER, ขั้นตอนการยื่น Advance Filing Manifest, ขั้นตอนการติดตามและตรวจสอบวันเรือออกกับทางสายเรือหรือ CO-LOADER, ขั้นตอนการเตรียมทำจ่ายค่าระวางให้สายเรือหรือ CO-LOADER, ขั้นตอนการออก House B/L, ขั้นตอนการออก Cargo manifest และขั้นตอนการส่ง Pre-alert แต่ละขั้นตอนที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้ทำกล่าวถึงการรายละเอียดการทำงานที่ทำให้รายละเอียดมากยิ่งขึ้นในแต่ละขั้นตอน มีรูปภาพประกอบการอธิบายอย่างชัดเจนเพื่อช่วยให้สามารถเข้าใจถึงกระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนนั้น ๆ ได้ดียิ่งขึ้น

5. อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (DISCUSSION/CONCLUSION)

จากการศึกษาเรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในส่วนของลำดับขั้นตอนงานเอกสารขาออกของ NVOCC SECTION ในแผนก SEA EXPORT สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขึ้นทำให้ผู้วิจัยสามารถเข้าใจภาพรวมการทำงานและขั้นตอนการทำงานย่อยของ NVOCC SECTION ในแผนก SEA EXPORT ได้มากยิ่งขึ้นและสามารถเป็นไปตามจุดประสงค์ที่จัดทำวิจัยเล่มนี้ขึ้นมาคือ มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานและกระบวนการต่าง ๆ ของงานมีภาพรวมของการทำงานที่สรุปออกมาเป็น Flowchart ทำให้ผู้ที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับการทำงานของ NVOCC Section มองเห็นภาพรวมและเกิดความเข้าใจได้ง่าย สามารถเป็นเครื่องมือแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ทำให้เกิดการพัฒนาให้การทำงานมีประสิทธิภาพและสามารถลดระยะเวลาในการสอนงานจากการสอนปากเปล่า และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใดกับใครและเข้าใจลำดับขั้นตอนและทำให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนเอกสารที่ตรงกันได้เป็นอย่างดี โดยคู่มือการปฏิบัติงานฯ เล่มนี้เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุดของกระบวนการ ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ และจากการวัดผลการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามวัดพึงพอใจต่อคู่มือการปฏิบัติงานฯ ในส่วนการออกแบบรูปแบบของคู่มือได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 85.714 พบว่าส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่ารูปแบบคู่มือมีความน่าสนใจ ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษรสามารถอ่านได้ง่ายสบายตา มีความสะดวกในการใช้สื่อสารเพราะมีรูปแบบเป็นรูปเล่มรวมไปถึงแบบไฟล์งานที่สามารถอ่านได้ง่ายเข้าถึงสะดวก แต่ขนาดรูปเล่มมีความหนาเกินไปทำให้หมดความน่าสนใจไปบ้าง ต่อมาในส่วนของเนื้อหาในคู่มือฯ ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมถึงร้อยละ 90.952 สามารถจัดเนื้อหาเป็นลำดับขั้นตอน สอดคล้อง และเชื่อมโยงกันดี เป็นหมวดหมู่ เข้าใจง่ายตอบสนองความต้องการต่อผู้ศึกษาได้ และในส่วนของงานนำไปใช้ประโยชน์ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมถึงร้อยละ 93.33 พบว่าสามารถนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง เนื่องจากคู่มือการปฏิบัติงานฯ เล่มนี้มีเนื้อหาการปฏิบัติงานจริง ๆ มีการรวบรวมและเรียบเรียงออกมาให้เป็นลายลักษณ์อักษร สามารถเข้าใจได้ง่าย มีการอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและมีรูปภาพประกอบทำให้เกิดความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานได้ง่ายมากยิ่งขึ้น สามารถลดเวลาการสอนงานรวมไปถึงลดความคาดเคลื่อนในความเข้าใจต่อเนื้องานได้เป็นอย่างมากจากการสอนงานปากเปล่า ผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถทำความเข้าใจต่อกระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนได้ด้วยตนเองก่อนจะได้รับการสอนงานจากผู้มีประสบการณ์ เนื้อหาที่ได้ทำการรวบรวมข้อมูลและเรียบเรียงรวมไปถึงตัวอย่างประกอบในเล่มอย่างละเอียดในทุกขั้นตอนทำให้เข้าใจได้ง่ายจะช่วยให้การทำงานของพนักงานใหม่มีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผู้ที่เกี่ยวข้องพบว่า ในด้านการออกแบบรูปแบบของคู่มือการปฏิบัติงานฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ความเป็นทางการมากเกินไปให้อาจขาดความน่าสนใจไปบ้าง รูปเล่มมีความหนาเกินไป เนื่องจากมีข้อมูลค่อนข้างเยอะ อาจทำให้คนอ่านรู้สึกเบื่อได้ง่าย การที่ขนาดเล่มที่หนาเกินไปทำให้คู่มือการปฏิบัติงานฯ ไม่ค่อยน่าสนใจนัก ส่วนข้อเสนอแนะในด้านเนื้อหาในคู่มือการปฏิบัติงานฯ พบว่า หากกระบวนการมีการเปลี่ยนแปลงของข้อมูล เช่น อาจจะมีการเพิ่มรูปแบบการทำงานหรือมีการปรับนโยบายการทำงาน เป็นต้น เนื่องจากในอนาคตอาจมีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานได้อัปเดตเสมอ และอาจส่งผลต่อความล้ำสมัยของคู่มือที่

เกี่ยวข้องกับการทำงานของ NVOCC Section ทำให้ต้องพัฒนาและปรับปรุงเนื้อหาของคู่มือให้มีความทันสมัยและเข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน และนอกจากนั้นหากมีการนำคู่มือการปฏิบัติงานฯ ไปใช้งานจริงในการสอนงานต้องอ้างอิงควบคู่ไปกับบุคคลใน Section ที่ทำงานมานานมีประสบการณ์การทำงานสูง การใช้คู่มือจึงจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากข้อเสนอแนะที่ได้จากการใช้แบบสอบถามวัดความพึงใจทำให้ผู้วิจัยสามารถทราบถึงข้อบกพร่องของคู่มือเล่มนี้ ทำให้นำไปสู่การปรับปรุง แก้ไขและพัฒนา คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในส่วนของลำดับขั้นตอนงานเอกสารขาออกของ NVOCC SECTION ในแผนก SEA EXPORT ให้มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพในการนำไปใช้งานในองค์กรต่อไป

6. กิตติกรรมประกาศ

รายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษาเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้โดยครุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา วินิจ ศิริจิตร อาจารย์ที่ปรึกษาการปฏิบัติสหกิจศึกษาที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางในการทำรายงานในหัวข้อต่าง ๆ ตลอดจนช่วยปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของการจัดทำรายงานการปฏิบัติสหกิจ ขอขอบคุณพนักงานบริษัท เกลไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนก SEA EXPORT ทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษา แนวทางการศึกษาต่าง ๆ และข้อมูลมากมายที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติสหกิจศึกษา นอกจากนี้ผู้วิจัยมีความสำนึกในพระคุณของอาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนให้มีความรู้ ให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ให้กับผู้วิจัย และขอสำนึกในพระคุณของบิดา มารดาที่ทำให้ผู้วิจัยเป็นผู้มีการศึกษาและคอยให้กำลังใจ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

7. เอกสารอ้างอิง

ณิชภา เจริญรุ่งเรืองชัย. (2547). *คู่มือการบริหารงาน โครงการอาหารกลางวัน ใน โรงเรียน ดอนนิมพลีพิทยาคม.*

สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชำเลื่อง พุฒพรหม. (2545). *ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด*

อุบลราชธานี. ค้นเมื่อ 26 มกราคม 2564, เข้าถึงได้จาก <http://www.lib.ku.ac.th/web/index.php/alldatabase/2>

จิตรีรัตน์ ตาจินะ . (2559). *คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการการดำเนินการฝึกอบรม*

หลักสูตร Public Training ของศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

วิวัฒน์ อภิลิทธิภักย์ โยธและอมร มุสิกสาร. (2548). *"โครงสร้างข้อมูล (Data Structures)".* กรุงเทพฯ:

บริษัท เอ-บู๊ค ดิสทริบิวชั่น จำกัด.

ดวงกมล บุญส่ง, สุธีรา พิงส์สวัสดิ์, และวรุณ พลีจินดา. (2560). *ระบบจัดการการจองสายเรือขาออก (Export*

Shipping Lines Booking Management System). ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ระหว่างสถาบัน ครั้งที่ 5 ASTC2017: The 5 th Academic Science and Technology Conference 2017 (หน้าที่ 7)

วันที่ 25 พฤษภาคม 2560. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์

พระนครศรีอยุธยา หันตรา

ประชาสรรค์ แสนภักดี. (2547). *Basic Ordering Ideas – BOIs พื้นฐานการจัดลำดับความสำคัญ*

ของความคิด. เข้าถึงได้จาก <http://www.prachasan.com/mindmapknowledge/boi.htm>

ลัดดาวรรณ นวลสงค์. (2558). *การพัฒนาคู่มือปฏิบัติการการทำแผนที่ทุนมนุษย์เพื่อสภาวะของ*

เครือข่ายชุมชนแบบมีส่วนร่วม กรณีศึกษา เครือข่ายสังฆะลดรายจ่ายวันละ 1 บาท เพื่อทำสวัสดิการภาคประชาชน

จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ,

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.