

บทที่ 1

บทนำ

1.1. ที่มาและความสำคัญ

บริษัท คิงส์แพ็ค อินดัสเทรียล จำกัด เป็นหนึ่งในผู้ผลิตถุงพลาสติกชั้นนำในเอเชีย บริษัทก่อตั้งขึ้นใน ปีพ.ศ. 2519 เพื่อผลิตถุงพลาสติก และเมื่อเวลาผ่านไปบริษัทได้กลายเป็นที่รู้จักทั่วโลกในด้านการเติบโตอย่างยั่งยืนและผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง ผลิตภัณฑ์ของบริษัท ได้แก่ T-Shirt Bags, Garbage Bags, Zip Bags, Food Bags, Fashion Shopping Bags, Block Header Bags และ Plastic Sheets โดยผลิตภัณฑ์ของบริษัทมีการผลิตจาก Polyethylene (PE) รวมทั้ง HDPE, LDPE, LLDPE

1.2. วัตถุประสงค์

1.2.1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานภายในแผนกส่งออก

1.2.2. เพื่อศึกษาปัญหาในขั้นตอนการทำงานภายในแผนกส่งออก

1.2.3. เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในขั้นตอนการทำงานให้กับแผนกส่งออก

1.3. ขอบเขตการศึกษา

1.3.1. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานแผนกส่งออก ขอบเขตด้านพื้นที่คือ แผนกส่งออก ของบริษัท คิงส์แพ็ค อินดัสเทรียล จำกัด

1.3.2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการจัดทำงานวิจัยมีการจำกัดขอบเขตภายในบริเวณแผนกส่งออกของ บริษัท คิงส์แพ็ค อินดัสเทรียล จำกัด โดยศึกษาการทำงานในส่วนของกรบันทึกข้อมูลสินค้าส่งออกเข้าระบบ SAP โดยข้อมูลที่ได้เกิดจากการสังเกต จากการสอบถาม และจากการปฏิบัติจริงงานจริงของผู้ทำวิจัย

1.3.3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

จากการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานแผนกส่งออก แผนกส่งออกของ บริษัท คิงส์แพ็ค อินดัสเทรียล จำกัด มีระยะเวลาการศึกษารวมทั้งหมด 4 เดือน ตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2563 ถึง 31 มีนาคม 2564

1.4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.2.1. สามารถทราบขั้นตอนการทำงานภายในแผนกส่งออก
- 1.2.2. สามารถทราบถึงปัญหาในขั้นตอนการทำงานภายในแผนกส่งออก
- 1.2.3. สามารถเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในขั้นตอนการทำงานให้กับแผนกส่งออก

1.5. นิยามคำศัพท์เฉพาะ

Shipment หมายถึง ชื่อที่ใช้เรียกชุดเอกสารสำหรับการส่งออก ซึ่งใน 1 Shipment จะประกอบไปด้วย Bill of Lading, Comercial Invoice, Packing List, Weight Record และ Container Loading plan

Delivery Schedule หมายถึง ตารางวันที่ต้องส่งสินค้าในแต่ละอาทิตย์ เพื่อใช้สำหรับการจัดลำดับในการจัดส่งสินค้า และจองระวางเรือให้กับลูกค้า

ใบสั่งลากตู้สินค้า คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการลากตู้สินค้า (Container) โดยในเอกสารจะระบุข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้า เช่น เลขที่ใบกำกับภาษี, ชื่อบริษัทลูกค้า, ชื่อบริษัทรถหัวลาก, วันที่เรือออก-ถึง, สถานที่รับ-คืนตู้สินค้า

Weight Record คือ เอกสารที่ระบุข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณสินค้า น้ำหนักของสินค้า เพื่อใช้ในการคำนวณน้ำหนักสินค้าสำหรับการจองระวางเรือ และจัดทำเอกสารสำหรับการส่งออก

เอกสาร Draft คือ เอกสาร Bill of Lading ที่สายเรือส่งมาให้กับทางบริษัทเพื่อยืนยันการจองเรือ แต่ยังไม่ใช่ฉบับจริง และอาจมีการแก้ไขข้อมูลในเอกสาร Draft ได้เสมอ

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการส่งออก

2.1.1. ความหมายของการส่งออก

การส่งออก (export) หมายถึง การจัดส่งสินค้าและบริการจากต้นทางสู่ปลายทางทั้งทางบก ทางน้ำหรือทางอากาศ โดยผู้ส่งสินค้าหรือบริการออกเรียกว่า “ผู้ส่งออก” ส่วนในทางการค้าระหว่างประเทศ การส่งออกหมายถึง การขายสินค้าและบริการในประเทศไปสู่ตลาดอื่น (ตลาดสากล) ในการส่งออกและนำเข้า ซึ่งสินค้าจะต้องมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยคือ กรมศุลกากร แม้ว่าจะเป็นการนำเข้าหรือส่งออกผ่านทาง

ระบบอินเทอร์เน็ตเองก็จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับกรมศุลกากรด้วย และที่สำคัญต้องอยู่ภายใต้กฎหมายการนำเข้าและส่งออกของประเทศนั้น ๆ

2.2. เครื่องมือคุณภาพ 7 ชนิด (7QC)

การรวบรวมและประยุกต์ใช้วิธีการทางสถิติ การใช้หลักการทางด้านเหตุผลและศาสตร์ความรู้ในด้านต่าง ๆ มา รวบรวม และเลือกใช้ในการจัดการกับปัญหาแต่ละชนิด เครื่องมือคุณภาพ 7 ชนิดนี้ ประกอบไปด้วย แผนภูมิพาเรโต แผนผังก้างปลา กราฟ ใบบทตรวจสอบ ผังการกระจาย ฮิสโตแกรม

2.3. แนวคิด ทฤษฎี Why-Whys Analysis

การวิเคราะห์หา ปัจจัยที่เป็นต้นเหตุที่แท้จริง (Root Cause) ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบหรือปรากฏการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ขึ้น (Effect) ด้วยวิธีการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน โดยไม่เกิดสภาพการณ์ตกหล่นและซ้ำซ้อนและไม่จินตนาการเอง

2.4. แนวคิด Lean (Lean Thinking)

การมุ่งเน้นไปที่การลดความสูญเปล่าในการดำเนินงาน (Waste) ที่ทำให้เกิดต้นทุนในการผลิตแต่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้าและบริการของธุรกิจรวมทั้งการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.5. ทฤษฎี ECRS

ทฤษฎี ECRS คือ ทฤษฎีในการลดความสูญเปล่า ซึ่งประกอบด้วยหลักการการกำจัด การรวมกัน การจัดใหม่และการทำให้ง่าย โดย การกำจัด การรวมกัน การจัดใหม่ การทำให้ง่าย

2.6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

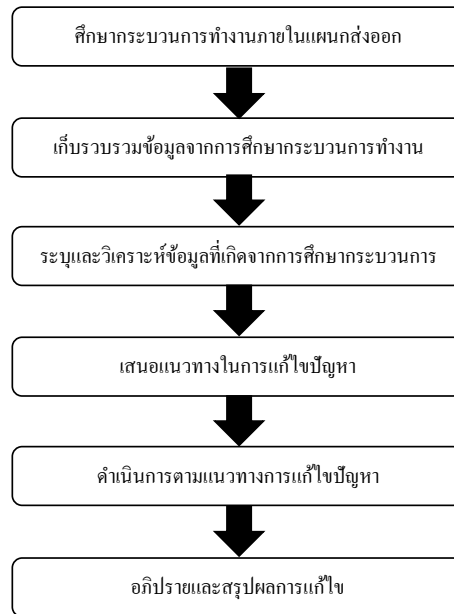
วิโชค สันพันรัตน์ (2548) การวิจัยประกอบด้วยการวิเคราะห์หาสาเหตุการร้องเรียนของผู้ใช้บริการด้านความล่าช้าในการส่งรายงานระบบเดิมที่ใช้กระดาษด้วยแผนผังก้างปลาทำการเปรียบเทียบประสิทธิภาพระหว่างระบบเดิมและระบบใหม่

วรธิดา รัตน์ โคนัน (2559) การประยุกต์ใช้แนวความคิดแบบลีนมาปรับปรุงกระบวนการทำงานของแผนกบัญชี เน้นการลดความสูญเปล่าจากกระบวนการทำงานบัญชี โดยนำเอาหลักการ ECRS มาใช้ในการจัดการ

บทที่ 3

ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1. ขั้นตอนการดำเนินงาน



3.2. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ

- การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยทำการสอบถามข้อมูลและสัมภาษณ์ผู้ทำงาน โดยสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่จัดทำขึ้นมา เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในกรณีศึกษา คือ พนักงานแผนกส่งออก ของบริษัท คิงส์เพ็ค อินดัสตรีล จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทแผนกส่งออกจำนวน 5 คน

3.3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ผังก้างปลา (Fishbone Diagram) ร่วมกับ Why-Whys Analysis ในการวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง เพื่อทำการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน

4.1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานภายในแผนกส่งออก

4.1.1. กระบวนการทำงานภายในแผนกส่งออก

บริษัท คิงส์แพ็ค อินดัสเตรียล จำกัด มีการแบ่งหน้าที่การทำงาน โดยแบ่งเป็นเจ้าหน้าที่เอกสารส่งออก ดูแลเอกสาร Shipment ที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกสินค้าให้บริษัทลูกค้า และเจ้าหน้าที่ดูแลในเรื่องการผ่านพิธีศุลกากร โดยมีขั้นตอนการทำงานทั้งหมด 3 ขั้นตอนดังนี้

4.1.1.1. ขั้นตอนการรับและตรวจสอบเอกสารสินค้าส่งออกจากฝ่ายขาย

4.1.1.2. ขั้นตอนการจัดทำเอกสารเพื่อใช้ในการส่งออกสินค้า

4.1.1.3. ขั้นตอนการจัดทำเอกสารให้ฝ่ายการเงินและจัดเก็บเอกสาร

4.2. เพื่อศึกษาปัญหาในขั้นตอนการทำงานภายในแผนกส่งออก

ประเด็นปัญหาที่นำมาแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานภายในแผนกส่งออก

1. ปัญหาในการดำเนินงานภายในแผนกส่งออกที่เกิดจาก การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลายครั้ง เนื่องจากมีการแก้ไขข้อมูลในเอกสารส่งออกบ่อยครั้ง ทำให้ต้องพิมพ์เอกสารออกมาเป็นจำนวนมาก และทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนเดิม ๆ เป็นความสูญเปล่าด้านเวลาและเพิ่มต้นทุนให้กับองค์กร

2. ปัญหาในการดำเนินงานภายในแผนกส่งออกที่เกิดจาก พนักงานหรือเจ้าหน้าที่เอกสารส่งออก ได้มีการพิมพ์เอกสารซ้ำเอกสารที่ได้พิมพ์ออกมาแล้ว ทำให้มีจำนวนปริมาณกระดาษที่ถูกใช้ไปเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้มีต้นทุนในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น

4.3. เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในขั้นตอนการทำงานให้กับแผนกส่งออก

มีการเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพขั้นตอนการทำงาน ดังนี้ ปรับวิธีการใช้กระดาษในการปรี้นเอกสาร ปรับขั้นตอนในการจัดทำเอกสารส่งออก โดยใช้ทฤษฎี ECRS และทำการเปรียบเทียบระยะเวลาในการจัดทำเอกสารส่งออก

บทที่ 5

สรุปผลการดำเนินงานวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1. สรุปผลการดำเนินงานวิจัย

5.1.1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานภายในแผนกส่งออก

การศึกษาขั้นตอนการทำงานภายในแผนกส่งออกของบริษัท คิงส์แพ็ค อินดัสตรีล จำกัด สามารถสรุปกระบวนการดำเนินงานภายในแผนกส่งออกได้ คือ แผนกส่งออกรับเอกสาร Performa Invoice (PI) มาจากฝ่ายขาย ดำเนินการพิจารณาเงื่อนไขในการส่งมอบสินค้า แล้วจึงรับ Delivery Schedule และ Revised Delivery Schedule เจ้าหน้าที่เอกสารส่งออกจัดทำใบสั่งลากคู่สินค้าส่งให้ผู้จัดการตรวจสอบใบสั่งลากคู่และอนุมัติ แล้วจึงรับเอกสาร Weight Record มาจากฝ่าย เจ้าหน้าที่เอกสารส่งออกจัดทำเอกสารประกอบตามเงื่อนไขการซื้อขาย ทำการอนุมัติแล้วจึงจัดทำเอกสารส่งให้กับฝ่ายการเงินและให้กับลูกค้า แล้วเจ้าหน้าที่แผนกส่งออกดำเนินการจัดเก็บเอกสารส่งออกเข้าแฟ้ม ถือเป็นงานสิ้นสุดการจัดทำเอกสารสำหรับการส่งออก

5.1.2. เพื่อศึกษาปัญหาในขั้นตอนการทำงานภายในแผนกส่งออก

จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูล พบ 2 สาเหตุที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ ภายในแผนกส่งออก คือ สาเหตุที่เกิดจากคนงาน เนื่องจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่เอกสารส่งออก และสาเหตุสุดท้ายคือ สาเหตุที่เกิดจากกระบวนการทำงาน การตรวจสอบความถูกต้องของ เอกสารหลายครั้ง เนื่องจากมีการ แก้ไขข้อมูลในเอกสารส่งออกบ่อยครั้ง

5.1.3. เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในขั้นตอนการทำงานให้กับแผนกส่งออก

ผู้จัดทำได้ทำการเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน การลดขั้นตอนการทำงานในส่วนของการตรวจสอบข้อมูลเอกสารส่งออก

ผลที่ได้จากการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของแผนกส่งออก คือ สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานได้ในส่วนของการตรวจสอบข้อมูลเอกสารส่งออก และลดขั้นตอนในการส่งสำเนาใบสั่งลาก ส่งผลให้สามารถประหยัดระยะเวลาการจัดทำเอกสาร Shipment ลงได้ ลดปริมาณกระดาษที่ใช้ แผ่น เป็นการประหยัดต้นทุนให้กับองค์กร