

แนวทางการลดความล่าช้าสำหรับการ Pre-Alert ของแผนก Shipment

1. นางสาวพัชราภรณ์ ยอท่านพ 60090181 2. ดร.จุฑาทิพย์ สุวารักษ์

บทคัดย่อ

การฝึกงานในครั้งนี้ผู้จัดทำได้เลือกหัวข้อเรื่อง แนวทางการลดความล่าช้าสำหรับการ Pre-Alert ของแผนก Shipment โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของการส่งข้อมูลให้ลูกค้าและ Freight Forwarder ไม่ทันตามกำหนดเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานแผนก Shipment โดยการนำทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และแผนผังแสดงเหตุและผลหรือผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) มาใช้เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาจากการที่ได้เข้าไปปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท เอสซีแอล ออฟฟิศคอลแลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด นิสิตฝึกงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในแผนก Shipment ซึ่งมีความรับผิดชอบในเรื่องของการ Batch invoice, Shipment booking การส่ง E-mail ให้กับลูกค้าและ Freight Forwarder ดังนั้นผู้จัดทำจึงได้ศึกษาขั้นตอนกระบวนการทำงาน พบว่าพนักงานใหม่ที่ยังไม่มีความรู้และความชำนาญ รวมไปถึงความผิดพลาดของพนักงาน จึงเกิดความล่าช้าในการส่งข้อมูล ทำให้ Freight Forwarder และลูกค้าได้รับข้อมูลที่ช้ากว่ากำหนด ทำให้เกิดผลกระทบทางลบต่อองค์กร

ผลการศึกษาในครั้งนี้ ผลลัพธ์ของงานวิจัยที่ได้คือตารางเวลาทั้ง 10 ประเทศที่มีการกำหนดระยะเวลาการส่งข้อมูลที่ชัดเจน ซึ่งแตกต่างกันออกไปในแต่ละประเทศ เพื่อลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลทั้งจากพนักงานและนิสิตฝึกงาน ลดผลกระทบในทางลบที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

1. บทนำ (INTRODUCTION)

บริษัท เอสซีแอล ออฟฟิศคอลแลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ผลิตเลนส์แว่นตาทั้งแบบค่าสายตาเดียว และหลายค่าสายตา รวมถึงแว่นกันแดด ตามออเดอร์ของลูกค้าที่ส่งเข้ามา ซึ่งมีเครือข่ายที่กระจายอยู่กว่า 300 แห่งทั่วโลก โดยแผนก Shipment ถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายในการส่งออกสินค้าไปให้กับลูกค้า โดยในขั้นตอนนี้ Shipment operator จะนำข้อมูลของลูกค้าหลายๆออเดิร์มารวมกัน และนำมาวางไว้ในตะกร้า จึงเกิดความผิดพลาดในเรื่องของเวลาที่ใช้ อาทิเช่น ลูกค้าบางรายมีเอกสาร From D ทำให้ต้องรีบจัดทำเอกสารและส่ง E-mail ของประเทศนั้นๆก่อน ปัญญาที่เกิดขึ้นบ่อยคือ ส่ง E-mail ไปช้าทำให้ลูกค้ากับ Freight Forwarder ร้องเรียนเข้ามา เนื่องจากพนักงานในส่วนของ Shipment office อาศัยความชำนาญและความคุ้นเคยในการทำ แต่ในบางครั้งมีความผิดพลาดเนื่องจากภาวะทางอารมณ์หรือร่างกาย ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการส่งข้อมูล จากปัญหานี้จึงได้มีการจัดทำตารางเวลา ของประเทศ Top10 ที่มีการส่งออกเข้ามาเป็นประจำ และต้องส่ง E-mail ให้กับ Freight Forwarder และลูกค้าภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว เป็นการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์

2. ทบทวนวรรณกรรม (LITERATURE REVIEW)

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)

CRM คือระบบที่ประกอบไปด้วยกระบวนการในการนำทรัพยากรทางการบริหารทั้งทางวัตถุ และคนมาดำเนินการ เพื่อบรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เป็นระบบที่สามารถใช้ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ไพบูลย์ ช่างเรียน, 1989)

2.2 แผนภูมิเหตุและผล (Cause and Effect Diagram)

แผนผังแสดงเหตุและผล เป็นแผนผังที่ใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุต่าง ๆ ว่ามีสาเหตุใดบ้างที่เกี่ยวข้องกันสัมพันธ์กันอย่างไรจึงทำให้เกิดผลเช่นนั้น แผนผังแสดงเหตุและผลหรือผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) ใช้เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ปัญหาที่สำคัญมากที่สุด เพื่อลดความเสียหายที่เกิดจากปัญหานั้น อีกทั้งยังสามารถจัดความสำคัญเปล่าและเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการดำเนินงาน โดยองค์กรต่างๆ สามารถใช้แผนผังแสดงเหตุและผลเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานที่มีความซับซ้อน ทำให้สามารถเข้าใจถึงกระบวนการทำงานได้ง่ายขึ้น

การกำหนดปัจจัยบนก้างปลาไว้ว่า เราสามารถที่จะกำหนดกลุ่มปัจจัยอะไรก็ได้ แต่ต้องมั่นใจว่ากลุ่มที่เรากำหนดไว้เป็นปัจจัยนั้นสามารถที่จะช่วยให้เราแยกแยะและกำหนดสาเหตุต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบและเป็นเหตุเป็นผล (ประชาสรรค์ แสนภักดี, 2006)

2.3 แนวคิดลีน (Lean Thinking)

แนวคิดแบบลีน (Lean Thinking) จะมุ่งเน้นไปที่การสร้างคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ (Value Added) โดยมุ่งลดสิ่งที่ไม่สร้างคุณค่าให้กับลูกค้า โดยเรียกกระบวนการที่ไม่สร้างคุณค่าดังกล่าวว่า ความสูญเปล่า (Wastes) จากปัญหาของงานวิจัยที่พบคือลูกค้ามีการรอคอยงาน ทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งสูญเปลามีทั้งหมด 8 อย่าง ดังนี้ (Jeffrey Liker, 2018) การผลิตมากเกินไป ความจำเป็น การรอคอย ความสูญเปล่าจากการขนส่ง กระบวนการที่ไม่จำเป็น การจัดเก็บสินค้าคงคลัง ความสูญเปล่าจากการเคลื่อนไหว การผลิตที่เกิดของเสีย การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรไม่เต็มกำลัง

2.4 แนวคิดความผิดพลาดที่เกิดจากคน (Human Error)

ความผิดพลาดที่เกิดจากคน หรือ Human Error เป็นความผิดพลาดที่เกิดจากการกระทำของคนที่ทำมากกว่าหรือน้อยกว่าระดับที่สามารถยอมรับได้ของระบบสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย (กิตติพัทธ์ จิรวาสวงศ์, 2017) ผิดพลาดที่ไม่ตั้งใจที่เกิดจากการทำหรือไม่ทำโดยไม่ได้มีการคิดไว้ล่วงหน้า และความผิดพลาดที่ตั้งใจให้เกิด เป็นความผิดพลาดที่เกิดจากการทำ หรือ ไม่ทำ โดยที่เชื่อว่าเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มานพ ภูษณะกุล (2553) ศึกษาปัญหาการรับ-ส่งเอกสารไม่ตรงตามเวลา กรณีศึกษาบริษัท ทรัพย์ซีไอเอ็มบี จำกัด พบว่าสาเหตุหลักคือประสิทธิภาพในการจัดการเอกสารและประสิทธิภาพของพนักงานรับ-ส่งเอกสารเอง รวมถึงการที่พาหนะมีไม่มากพอในกรณีที่ถูกค่าต้องการแบบเร่งด่วน วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการในการสร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้า โดยจากการศึกษาพบว่า ควรนำกลยุทธ์การติดตั้งระบบ Internet มาใช้ควบคู่ด้วยเพื่อเพิ่มศักยภาพและสนับสนุนการจัดการรับ-ส่ง เอกสาร ให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

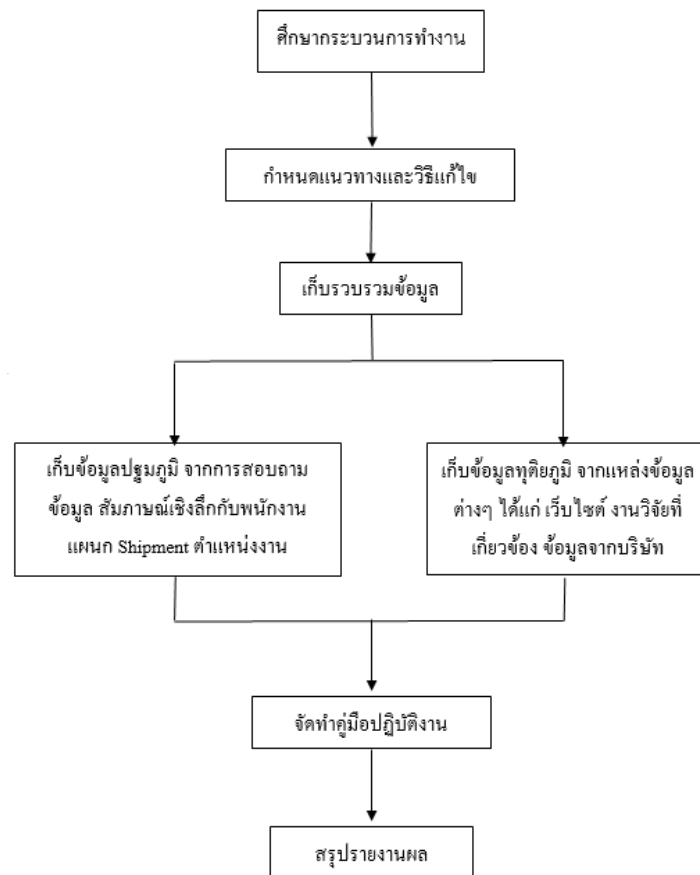
เยาวลักษณ์ ปรีวาสนา (2559) การศึกษาการขั้นตอนการทำเอกสารส่งออกเพื่อประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการ แบบลีน ของบริษัท ABC จำกัด พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เห็นว่าควรจะมีการบริหารจัดการในโครงสร้างของแผนก โดยการแบ่งทีมงานการทำงาน มอบหมายให้แต่ละทีมมีบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ในแต่ละหน้าที่งาน ปัญหาอุปสรรคที่พบ จะเกิดขึ้นจากเนื้อหางานมีความซับซ้อน การใช้กระดาษปริมาณมากต่อวัน การนำเครื่องมือการบริหารจัดการลีน มาประยุกต์ใช้สามารถช่วยลดต้นทุนภายในบริษัทลงได้

สุภรัตน์ พูลสวัสดิ์ (2559) ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกเอกสารขาออก กรณีศึกษาสายเรือแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่แหลมฉบัง มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เอกสารขาออก โดยจัดลำดับงานใหม่และการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้นเป็นแนวความคิดในการศึกษาเพื่อ ลดความสูญเปล่าและลดงานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ลง โดยการเก็บรวบรวมเวลาการทำงานในแต่ละขั้นตอนของ การทำงานก่อนและหลังการปรับปรุงวิธีการใหม่ พบว่าสามารถระยะเวลาการทำงานได้

3. วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

ผู้จัดทำได้ศึกษาประวัติขององค์กร รวมถึงกระบวนการในการดำเนินงาน โดยละเอียดของบริษัท เอส ซีลอร์ ออฟดิคคอล แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด จากการสอบถามผู้จัดการ หัวหน้าแผนก และพนักงานที่ เกี่ยวข้อง รวมถึงได้ลงมือปฏิบัติงานในส่วนของแผนก Shipment เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่ควรทำการแก้ไขและ ปรับปรุง ดังนี้

3.1 ขั้นตอนการศึกษา



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.2 ขอบเขตในการดำเนินงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือ ลูกค้าของบริษัท เอสซีลอร์ ออฟดิคคอล แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 33 ประเทศ

2. กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าของบริษัท เอสซีเอส ออฟดีคอลล แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 10 ประเทศ ได้แก่ 1.Cambodia 2.Indonesia 3.Philippines 4.Korea 5.Tristar 6.Vietnam 7.Malaysia(PN,ML_JE) 8.South Africa 9.Singapore(SG/KV) 10.Myanmar (EDT_MM)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. มีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมขึ้นมาใหม่จากการสอบถาม และสังเกตการทำงานของพนักงานในแผนก Shipment เพื่อหาปัญหาและต้นเหตุของปัญหา
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการวิจัย

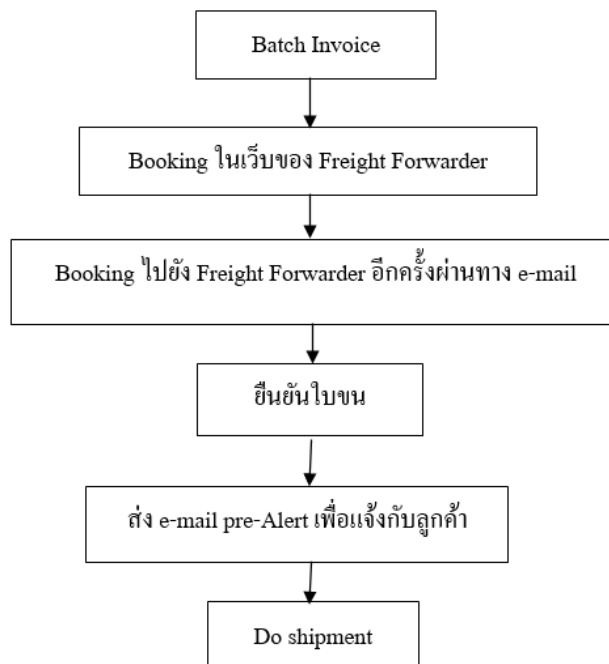
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามผู้จัดการ หัวหน้าแผนก และพนักงานที่เกี่ยวข้อง พบว่าปัญหาเกิดจากความผิดพลาดของพนักงาน รวมไปถึงความไม่ชำนาญของพนักงานใหม่และนิสิตฝึกงาน จึงเกิดความล่าช้าต่อการทำงานในขั้นตอนต่างๆทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านี้มาจัดทำในรูปของแผนภูมิเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) เพื่อให้สามารถมองเห็นขั้นตอนการทำงานภายในส่วนของแผนก Shipment และปัญหาที่แท้จริง

4. ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

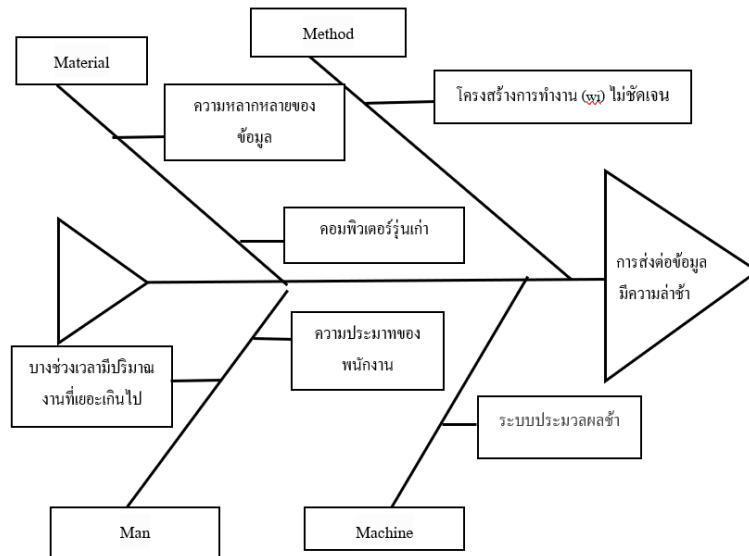
4.1 กระบวนการทำงานภายในแผนก Shipment

เมื่อแผนก Packing ส่งต่อมายังแผนก Shipment โดยแผนก Shipment จะนำยอดที่ได้มาทำการ Batch invoice เพื่อทำ invoice และ packing list โดยใช้โปรแกรมเฉพาะของบริษัท ขั้นตอนการ Booking Shipment แสดงดังภาพด้านล่าง



ภาพที่ 2 กระบวนการทำงานภายในแผนก Shipment

4.2 ปัญหาที่พบในกระบวนการทำงาน



ภาพที่ 3 แผนผังก้างปลาแสดงการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

- Man
 - บางช่วงเวลามีปริมาณงานที่เยอะเกินไปเนื่องจากหลายๆประเทศมีปีใหม่โซนที่ใกล้เคียงกัน ทำให้มีความต้องการสินค้าใกล้เคียงกัน ส่งผลให้ปริมาณงานในแผนก Shipment มีมากเกินไปในช่วงบ่าย ขาดต่อการบริหารจัดการ
 - ความประมาทของพนักงาน เนื่องจากปริมาณงานที่เข้ามาเยอะ พนักงานจึงขาดการตรวจสอบข้อมูล ทำให้เกิดความผิดพลาด อาทิ ลืมส่ง E-mail ให้กับ Freight Forwarder และลูกค้า หรือส่งไฟล์ข้อมูลไม่ครบเนื่องจากความผิดพลาด ของพนักงาน
- Machine
 - ระบบที่ใช้ยังเป็นระบบเก่า ทำให้ในบางครั้งขณะทำงานเกิดปัญหาาระบบประมวลผลช้า ใช้เวลาในการประมวลผลแต่ละรอบค่อนข้างนาน
- Material
 - ความหลากหลายของข้อมูล ข้อมูลที่ลูกค้าแต่ละรายต้องการมีความแตกต่างกัน ทำให้มีขั้นตอนในการตรวจสอบที่ซับซ้อนส่งผลให้ใช้เวลาที่ค่อนข้างนานในการดำเนินการให้กับลูกค้าในแต่ละราย
 - คอมพิวเตอร์ภายในแผนก Shipment มีอายุการใช้งานที่ค่อนข้างนาน ส่งผลให้ในขณะที่ดำเนินการส่งข้อมูล มีปัญหาในเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์ค้าง ต้องเสียเวลาในการรอคอย
- Method
 - โครงสร้างการทำงาน(wi)ไม่ชัดเจน เนื่องจากทางแผนกยังไม่มีการจัดระเบียบหรือตารางงานที่ชัดเจน ทำให้ยากต่อการบริหารจัดการรวมถึงการกระจายงานให้กับพนักงานแต่ละคนยังไม่มีประสิทธิภาพมากพอ

4.3 แนวทางการปรับปรุง

ผู้ศึกษาได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในส่วนของ การ Pre - Alert สำหรับแผนก Shipment โดยจัดทำเอกสารให้อยู่ในรูปแบบของตารางเวลา อธิบายถึงเวลาที่ห้ามเกินกำหนดการส่ง E-mail Pre - Alert ของทั้ง 10 ประเทศ ที่มีความสำคัญต่อการส่งของสินค้าของบริษัทมากที่สุด

4.3.1 ตารางเวลาและข้อมูลของทั้ง 10 ประเทศ

ตารางที่ 1 แสดงตารางเวลาของทั้ง 10 ประเทศที่ต้องทำการ Pre – Alert เร่งด่วน

วัน ประเทศ	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
1.Cambodia	14.00	14.00	14.00	14.00	-	-	-
2.Indonesia	10.30	10.30	10.30	10.30	10.30	-	-
3.Philippines	14.30	14.30	14.30	14.30	14.30	14.30	-
4.korea	14.30	14.30	14.30	14.30	14.30	10.30	-
5.Tristar	13.00	13.00	13.00	13.00	13.00	13.00	-
6.Vietnam	-	13.30	13.30	13.30	-	-	-
7.Malaysia	13.30	13.30	13.30	13.30	13.30	13.30	-
8.South Africa	11.00	11.00	11.00	11.00	11.00	-	-
9.Singapore	13.30	13.30	13.30	13.30	13.30	-	-
10.Myanmar	-	-	-	-	13.30	-	-

- 1.Cambodia ใช้ From D ในการลดหย่อนภาษีศุลกากรระหว่างประเทศ
- 2.Indonesia ใช้ From D ในการลดหย่อนภาษีศุลกากรระหว่างประเทศ
- 3.Philippines ใช้ From D ในการลดหย่อนภาษีศุลกากรระหว่างประเทศ
- 4.Korea ใช้ From AK ในการลดหย่อนภาษีศุลกากรระหว่างประเทศ
- 5.Tristar มีขั้นตอนที่ทางฝั่งของลูกค้าต้องทำเอกสารต่อให้ หากช้าจะทำให้ทางฝั่งของลูกค้าเกิดความไม่พอใจได้
- 6.Vietnam ใช้ From D ในการลดหย่อนภาษีศุลกากรระหว่างประเทศ
- 7.Malaysia มี Freight forwarder คือ FedEx FedEx รับผิดชอบเคอร์เซอร์สุดท้ายคือ 14.00 หากส่งหลังจากนี้ สินค้าจะถูกส่งในวันถัดไป
- 8.South Africa ใช้ DSV เป็น Freight forwarder รถของ DSV จะมารับสินค้าเวลา 13.30
- 9.Singapore มี Freight forwarder คือ FedEx โดยทาง FedEx รับผิดชอบเคอร์เซอร์สุดท้ายคือ 14.00 หากส่งหลังจากนี้ สินค้าจะถูกส่งในวันถัดไป
- 10.Myanmar ใช้ DHL เป็น Freight forwarder ต้องรอ Performa จาก EDT Sathorn เพื่อปรีนเอกสารใส่ซอง มีขั้นตอนที่ทางฝั่งของลูกค้าต้องทำเอกสารต่อให้ หากช้าจะทำให้ทางฝั่งของลูกค้าเกิดความไม่พอใจได้

4.3.2 คู่มือการปฏิบัติงานในรูปแบบหนังสือคู่มือและ E-book

ซึ่งการจัดทำคู่มือนี้เป็นการแสดงแผนผังเวลาของกลุ่มลูกค้าที่มีความสำคัญต่อ บริษัทเอสซีดีอี ออพติคอลล แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 10 ประเทศ ที่มีระยะเวลาในการทำงานที่สั้นและรวดเร็วที่สุด มารวบรวมไว้ให้อยู่ในรูปแบบต่างๆเพื่อความ สะดวกในการนำมาใช้งาน อาทิ

- คู่มือการปฏิบัติงานในรูปแบบ E-book
- คู่มือการปฏิบัติงานในรูปแบบหนังสือคู่มือ
- คู่มือการปฏิบัติงานในรูปแบบของแผ่นพับ

5. อภิปรายและสรุปผล (DISCUSSION/CONCLUSION)

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

จากการศึกษาในหัวข้อแนวทางการลดความล่าช้าสำหรับการ Pre-Alert ของแผนก Shipment ทำให้ทราบถึงกระบวนการทำงานของระบบและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในแผนก Shipment โดยปัญหาที่ พบคือลูกค้าและ Freight Forwarder โทรมาร้องเรียนเรื่องการส่ง E-mail ล่าช้า ลูกค้าจำเป็นต้องใช้ ไฟล์ข้อมูลในเวลาจำกัด ผู้ศึกษาจึงได้นำแผนผังก้างปลานำมาใช้เพื่อหาสาเหตุของปัญหา และได้หา ทางแก้ไขปัญหาโดยนำทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพอันดีกับ ลูกค้าและ Freight Forwarder รวมถึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในส่วนของการ Pre-Alert สำหรับแผนก Shipment เพื่อให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งได้นำหลักการแนวคิดความ ผิดพลาดที่เกิดจากคน เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน ส่งผลทำให้สามารถช่วยลดข้อผิดพลาดใน การทำงานที่เกิดจากตัวพนักงาน โดยคู่มือการปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ จริง สามารถช่วยให้ปฏิบัติงานได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือ ในการสอนงานพนักงานใหม่หรือแม้กระทั่งนิสิตฝึกงานเพื่อลดระยะเวลาในการสอน ซึ่งหากพนักงาน ยังมีความผิดพลาดหรือลืมข้อมูลสามารถกลับมาศึกษาได้ทั้งในรูปแบบ E-book แผ่นพับ หรือแม้กระทั่ง รูปแบบของหนังสือคู่มือ ได้ตลอดเวลา

5.2 ข้อเสนอแนะ

1)ควรมีการกระจายงานให้มากขึ้นเพื่อไม่ให้เกิดภาระการทำงานที่มากเกินไปและลดความ ผิดพลาดในเรื่องของ Human Error

2)ควรมีการทบทวนข้อมูลของแต่ละประเทศอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่าง ถูกต้องมากที่สุดและยังช่วยลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในการดำเนินงานให้เป็น 0

3)ควรมีการทดสอบพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อทดสอบความรู้ในเรื่องข้อมูลด้านเวลาการ ส่งออกของแต่ละประเทศเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นและเพื่อความรวดเร็วในการ ดำเนินงาน

6. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ด้วยตนเองนี้สำเร็จได้ด้วยความรู้จาก ดร.จุฑาทิพย์ สุรารักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้ความกรุณาแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขเนื้อหา ในการทำโครงการรวมทั้งคณาจารย์ประจำสาขาการจัดการ โลจิสติกส์ การค้าระหว่างประเทศ การจัดการอุตสาหกรรมพาณิชยนาวิ และคณะกรรมการคุมสอบทุกท่าน

ขอขอบพระคุณ บริษัท เอสซีแอล ออพติคอล แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด ที่มอบโอกาสให้ ข้าพเจ้าได้เข้ารับการฝึกงานปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการจริง ทำให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้และได้รับประสบการณ์ที่ไม่สามารถหาได้จากห้องเรียน การเข้าฝึกสหกิจในครั้งนี้สำเร็จด้วยดีนั้นมาจากความร่วมมือและการสนับสนุนจากพี่ ๆ พนักงานแผนก Shipment ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในการให้ข้อมูลและการเข้าไปศึกษากระบวนการทำงานที่แผนก Shipment ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ขอขอบพระคุณ คณะโลจิสติกส์ และ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้โอกาสในการเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานจริง และสนับสนุนในเรื่องของแนวทางการทำโครงการ อีกทั้งยังเป็นสถานที่ที่มอบความรู้ต่างๆให้ตลอดมา จนสามารถนำเอาความรู้มาประยุกต์ใช้และอ้างอิงในวิจัยนี้

7. เอกสารอ้างอิง

กิตติพัทธ์ จิรวังศ์. (2017). เมื่อปัญหาเกิดจากความผิดพลาดของคนจะลดอย่างไร. สืบค้นจาก

<https://1th.me/aAC2j>

ประชาสารณ์ แสนภักดี. (2006). ฟังก้างปลา กับ แผนภูมิความคิด. [ออนไลน์]

สืบค้นจาก : <https://1th.me/1STQT>

ไพบุลย์ ช่างเรียน. (1989). พฤติกรรมการใช้บริการการส่งอาหารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่. [ออนไลน์].

สืบค้นจาก : <https://1th.me/Cmw2V>

มานพ ภูธนะกุล. (2553). ศึกษาปัญหาการรับ-ส่งเอกสารไม่ตรงตามเวลาและกำหนดกลยุทธ์เพิ่ม

ประสิทธิภาพการรับ-ส่งเอกสาร กรณีศึกษาบริษัท ทรัพย์ซีไอเอ็มบี จำกัด

เยาวลักษณ์ ปรีวาสนา. (2559). ศึกษาการขั้นตอนการทำเอกสารส่งออกเพื่อประยุกต์ใช้กับการ

บริหารจัดการแบบลีน ของบริษัท ABC จำกัด

สุภรัตน์ พูลสวัสดิ์. (2559). ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกเอกสารขาออก

กรณีศึกษาสายเรือแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่แหลมฉบัง

Jeffrey Liker. (2018). Leanความสูญเสียนับ8ประการ. [ออนไลน์].

สืบค้นจาก : <https://1th.me/yfK1a>