

แนวทางการแก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการตู้คอนเทนเนอร์ ในกรณีที่มีตู้คอนเทนเนอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

นางสาวภัทราพร สายสร้อย 60090047, นางสาวรัตนาวดี รัตบุทร 60090201

อาจารย์ที่ปรึกษา คร.มัชยะ ยุวมิตร

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา สหกิจศึกษา 91030459 (Cooperative Education) ที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาปฏิบัติงานกับสถานประกอบการจริง เป็นการศึกษาระบบการทำงาน เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนที่นักศึกษาจะได้ปฏิบัติงานจริงเมื่อจบการศึกษาในอนาคต การฝึกงานในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกหัวข้อเรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการตู้คอนเทนเนอร์ ในกรณีที่มีตู้คอนเทนเนอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการการทำงาน ปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการตู้คอนเทนเนอร์ของแผนก Container Control ของบริษัทฯ หรือสถานประกอบการอื่น ๆ ที่ให้บริการในลักษณะเดียวกัน จากการศึกษาที่ได้เข้าไปปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท โงวสก จำกัด ผู้วิจัยได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในแผนก CS Inbound CS Outbound และ Container Control ผู้วิจัยจึงเริ่มศึกษารายละเอียดรูปแบบการปฏิบัติงานในปัจจุบัน กระบวนการปฏิบัติงาน ปัญหาที่พบเจอจากการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้บริษัทมีแนวทางในการบริหารจัดการตู้คอนเทนเนอร์ในลักษณะที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่สูงขึ้น และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้

1. บทนำ (INTRODUCTION)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ทำให้เกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจทั่วโลก หลายประเทศจึงต้องใช้มาตรการล็อกดาวน์ครั้งใหญ่ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของผู้คนรวมถึงแรงงาน และกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ส่งผลทำให้ตู้คอนเทนเนอร์ขาดแคลน และจากเหตุการณ์ดังกล่าวที่เกิดขึ้น ส่งผลให้บริษัท โงวสก จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการตัวแทนเรือที่มีหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัท อาร์ ซี แอล จำกัด (มหาชน) (Regional Container Line Public Company Limited) ในการบริหารจัดการระวางสินค้าบนเรือและตู้คอนเทนเนอร์ที่ให้บริการกับผู้ส่งออก ได้รับผลกระทบในเรื่องของการขาดแคลนตู้คอนเทนเนอร์ เนื่องจากปริมาณความต้องการการใช้ตู้คอนเทนเนอร์ เพื่อการส่งออกของลูกค้ามีมากกว่าปริมาณตู้คอนเทนเนอร์ที่มี จึงทำให้เกิดความเสียหายตามมาหลายประการ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตู้คอนเทนเนอร์ให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อลดความเสียหายจากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ในฐานะที่ผู้วิจัยได้มาปฏิบัติสหกิจที่บริษัท โงวสก จำกัด จึงมีความสนใจที่จะศึกษากระบวนการทำงานแล้วนำมาวิเคราะห์ เพื่อ

ศึกษาหาวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางที่อาจนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตู้คอนเทนเนอร์ที่จะสามารถลดความเสียหายและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้

2. ทบทวนวรรณกรรม (LITERATURE REVIEW)

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอนเทนเนอร์

ตู้คอนเทนเนอร์ (Container Box) คือ ตู้ภาชนะที่ผลิตมาใช้สำหรับบรรจุสินค้า เพื่อใช้เป็นอุปกรณ์ในการขนส่ง (Article of Transport Equipment) ซึ่งมีหลายสี สัน หลายขนาด และหลายประเภท เพื่อให้เกิดการขนส่งที่สะดวก ปลอดภัย และเหมาะสมกับสินค้าประเภทนั้น ๆ

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยง คือ กระบวนการดำเนินงานขององค์กรที่เป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้องค์กรลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่จะเกิดความเสียหายทั้งจากการกำหนดนโยบาย การปฏิบัติงานและการทุจริต

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

2.1.4 ผังงาน (Flowchart)

ผังงาน (Flowchart) คือ รูปภาพ (Image) หรือสัญลักษณ์ (Symbol) ที่ใช้เขียนแทนขั้นตอน คำอธิบายข้อความหรือคำพูด ที่ใช้ในอัลกอริทึม (Algorithm)

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยะนุช หนูแยม (2558) ศึกษากระบวนการส่งออกสินค้าโดยระบบคอนเทนเนอร์และศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาการขาดคอนเทนเนอร์ในการส่งออกของบริษัท ไชน่าชิปปิ้ง (กรุงเทพ) จำกัด พบว่าได้ข้อสรุปตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สุกัญญา ลิ้มปีวัฒนา (2558) ศึกษากระบวนการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานล่าช้าในฝ่าย Export Document เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทั้งสาขางานของบริษัท โฉวสก

จำกัด พบว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดทำเอกสารในขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความผิดพลาดในการจัดทำเอกสารดน้อยลง

กมลวรรณ จิน โจอี (2561) ศึกษากระบวนการทำงานของบริษัท หยางหมิงไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อปรับปรุงการและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกเอกสารขาออกและลดขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ โดยแนวคิดไคเซ็น พบว่าพนักงานมีการเตรียมความพร้อมและมีความคาดหวังว่าวิธีการทำงานใหม่นี้จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้แผนกเอกสารขาออกได้เป็นอย่างดี ช่วยลดขั้นตอนการทำงานให้แก่พนักงาน

3. วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

3.1 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

ศึกษากระบวนการปฏิบัติงาน ลงมือปฏิบัติงานจริง รวมไปถึงการสัมภาษณ์ และรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นกำหนดปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมากำหนดหัวข้อรายงาน รวบรวมปัญหา และข้อมูลที่จำเป็นในการศึกษาแนวทางในการแก้ปัญหา จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ประมวลผล และสรุปผล

3.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล

การศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการตู้คอนเทนเนอร์ในกรณีที่มีตู้คอนเทนเนอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยนี้ ได้แก่ พนักงานทั้งหมดในแผนก Container Control ของบริษัท โฉวสกล จำกัด (สาขาแหลมฉบัง) ซึ่งมีอยู่จำนวนทั้งสิ้น 3 คน

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมาเรียบเรียงเป็นขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และรวบรวมประเด็นปัญหาในการบริหารจัดการตู้คอนเทนเนอร์ในกรณีที่มีตู้คอนเทนเนอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ นำมาวิเคราะห์ถึงความเสี่ยงในแต่ละแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการตั้งประเด็นความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อแนวทางในการแก้ปัญหา และให้น้ำหนักความสำคัญของแต่ละประเด็นความเสี่ยง ซึ่งจะอ้างอิงจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมร่วมของบริษัท โฉวสกล จำกัด และทำการวิเคราะห์ผลตามประเด็นความเสี่ยงของแต่ละแนวทาง ซึ่งการวิเคราะห์เพื่อประมาณค่าประเด็นความเสี่ยงจะมีลักษณะเป็นแบบ

มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จากนั้นจึงทำการคำนวณผล วิเคราะห์ และเปรียบเทียบแต่ละแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อหาแนวทางที่ดีที่สุดในการบริหารจัดการตู้คอนเทนเนอร์ในกรณีที่มีตู้คอนเทนเนอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

4. ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

4.1 กระบวนการทำงานของแผนก Container Control

ลักษณะการทำงานของบริษัท โจวฮก จำกัด (สาขาแหลมฉบัง) มีลักษณะองค์การแบบลูกผสม (Hybrid form Organization) มีระดับการตัดสินใจที่สำคัญอยู่ที่สาขาใหญ่ของบริษัท แต่ก็มีระดับการตัดสินใจในระดับรองลงมาอยู่ที่สาขาย่อย โดยลักษณะการทำงานของสาขาแหลมฉบังนั้นจะเป็นการทำงานที่ทุกแผนกใช้พื้นที่ทำงานเดียวกัน และมีการส่งต่อข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างแผนกโดยใช้ระบบภายในขององค์กรเช่น ระบบ Dolphin แอปพลิเคชัน Skype ระบบ Dedia และ E-mail เป็นต้น

4.2 ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการทำงานของแผนก Container Control

จากเหตุการณ์โรคระบาด Covid-19 ทำให้หลายประเทศต้องใช้มาตรการล็อกดาวน์ครั้งใหญ่ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของผู้คนรวมถึงแรงงาน และกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ส่งผลทำให้ตู้คอนเทนเนอร์ขาดแคลน และจากเหตุการณ์ดังกล่าวที่เกิดขึ้น ส่งผลให้ บริษัท โจวฮก ได้รับผลกระทบในเรื่องของการขาดแคลนตู้คอนเทนเนอร์ เนื่องจากปริมาณความต้องการการใช้ตู้คอนเทนเนอร์ เพื่อการส่งออกของลูกค้ายิ่งมีมากกว่าปริมาณตู้คอนเทนเนอร์ที่มี

4.3 แนวทางการแก้ไขปัญหา

| ลำดับ | แนวทางการแก้ไขปัญหา |
|-------|---|
| 1 | การใช้ตู้ Repo |
| 2 | การทยอยลากตู้คอนเทนเนอร์ |
| 3 | การเร่งซ่อมตู้คอนเทนเนอร์ |
| 4 | การเร่งคืนตู้คอนเทนเนอร์ |
| 5 | การซื้อตู้คอนเทนเนอร์เพิ่ม |
| 6 | การลดระยะเวลา Freetime |
| 7 | การพยากรณ์ความต้องการใช้ตู้คอนเทนเนอร์ของลูกค้าย่างหน้า |
| 8 | การจำกัดปริมาณการรับ Booking |

4.4 ผลการกำหนดค่าน้ำหนักประเด็นความเสี่ยง

| ประเด็นความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อแนวทางการแก้ไขปัญหา | น้ำหนัก |
|---|---------|
| 1. ความพึงพอใจของลูกค้าลดลง | 0.18 |
| 2. คุณภาพของการให้บริการลดลง | 0.15 |
| 3. ภาพลักษณ์องค์กรเสียหาย | 0.2 |
| 4. เงินลงทุน/ค่าใช้จ่ายสูง | 0.11 |
| 5. อำนาจการแข่งขัน/ส่วนแบ่งการตลาดลดลง | 0.12 |
| 6. ข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี | 0.14 |
| 7. ความไม่แน่นอนของ Demand และ Supply | 0.1 |
| รวม | 1 |

4.5 วิเคราะห์ ประมวลผล และสรุปผล

จากการวิเคราะห์และประมวลผล สรุปผลได้ว่า แนวทางที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาตู้คอนเทนเนอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ คือ วิธีการใช้ตู้ Repo รองมาคือ วิธีการซื้อตู้คอนเทนเนอร์เพิ่ม, การขยายกรณีความต้องการใช้ตู้คอนเทนเนอร์ของลูกค้าล่วงหน้า, การเร่งซ่อมตู้คอนเทนเนอร์, การทยอยลากตู้คอนเทนเนอร์, การเร่งคืนตู้คอนเทนเนอร์, การจำกัดปริมาณการรับ Booking และวิธีการลดระยะเวลา Freetime ตามลำดับ

5. สรุปผลและข้อเสนอแนะ (CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS)

5.1 สรุปผลการศึกษา

แนวทางที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาตู้คอนเทนเนอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ คือ วิธีการใช้ตู้ Repo รองมาคือ วิธีการซื้อตู้คอนเทนเนอร์เพิ่ม, การขยายกรณีความต้องการใช้ตู้คอนเทนเนอร์ของลูกค้าล่วงหน้า, การเร่งซ่อมตู้คอนเทนเนอร์, การทยอยลากตู้คอนเทนเนอร์, การเร่งคืนตู้คอนเทนเนอร์, การจำกัดปริมาณการรับ Booking และวิธีการลดระยะเวลา Freetime ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว อาจเป็นเพียงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น บริษัทควรสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีการเพิ่มทักษะการทำงานหรือการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน
2. กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้เป็นลายลักษณ์อักษร และผลของการนำแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวไปใช้ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของแนวทางการแก้ไขปัญหของแต่ละแนวทาง

3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะการทำงาน ปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาของแผนก Container Control นั้น ดังนั้นหากสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันกับแผนกอื่น ๆ ด้วย

6. กิตติกรรมประกาศ

รายงานการปฏิบัติสหกิจฉบับนี้สำเร็จขึ้นได้ ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.มัชยะ ยุวมิตร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติสหกิจ ข้าพเจ้ารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณ ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ที่มีคุณค่าอย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย และ ขอขอบพระคุณพ่อแม่ ครอบครัว และเพื่อน ๆ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจเสมอมาจนรายงานฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ บริษัท โงวสก จำกัด ที่มอบโอกาสให้ข้าพเจ้าได้เข้ารับการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการจริง ทำให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้และได้รับประสบการณ์ที่ไม่สามารถหาได้จากห้องเรียน การเข้าฝึกสหกิจในครั้งนี้สำเร็จด้วยดีนั้น มาจากความร่วมมือและการสนับสนุนจากพี่ ๆ แผนก CS Inbound แผนก CS Outbound และแผนก Container Control ที่ให้ความช่วยเหลือในการให้ข้อมูลและการเข้าไปศึกษากระบวนการทำงานที่แผนก ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ขอขอบพระคุณจากใจจริง

7. เอกสารอ้างอิง

<https://www.tceb.or.th/files/policy-corporate/O37%20.pdf>

http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true

<https://vayoit.com/blog/container/>

<http://www.lissom->

[logistics.co.th/articlesdetails.php?id=112 &fbclid=IwAR0 KA6 JnFj7 QUnICQNNfaw0 ZOrvrETYUjIatQ4 - hRm5qouq05Pg7HePT4Xc](https://www.lissom-logistics.co.th/articlesdetails.php?id=112&fbclid=IwAR0KA6JnFj7QUnICQNNfaw0ZOrvrETYUjIatQ4-hRm5qouq05Pg7HePT4Xc)

<http://share.olanlab.com/th/it/blog/view/211>