

การศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในแผนกจัดทำเอกสารการส่งออก

นางสาวรัตนารักษ์ ดีพา 60090200 , อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ จีราดา อนุชิตนานนท์

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานของแผนกเอกสารในการทำเอกสารส่งออกลำไย และทุเรียน ทางเรือ และวิเคราะห์หาปัญหาที่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการทำงานแล้วค้นหาแนวทางการแก้ไข โดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ ได้แก่ ฟังแสดงเหตุและผล (Cause-and-Effect Diagram) หรือผังก้างปลา (Fishbone Diagram) และ 5W1H เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัญหากับกระบวนการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่าปัญหาที่ก่อให้เกิดความล่าช้า ส่วนใหญ่เกิดจากความผิดพลาดของตัวบุคคล (Human Error) และการรอคอยข้อมูลในการทำงานเอกสารจากฝ่ายอื่น ๆ และราชการที่นานเกินไป ทำให้การทำงานหยุดชะงัก ไม่สามารถทำขั้นตอนต่อไปของกระบวนการได้ ทั้งนี้ปัญหาการรอคอยเอกสารนั้น โดยส่วนใหญ่จะเกิดจากปัจจัยภายนอกแผนกเอกสาร ทำให้ไม่สามารถควบคุมได้ ส่วนปัญหาความผิดพลาดจากตัวบุคคล (Human Error) ได้นำแนวทางการใช้หลักวิศวกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยมนุษย์ หรือ การยศาสตร์ มาช่วยแก้ไขโดยการใช้ฟังก์ชันการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ในแถบเครื่องมือของ Excel เพื่อตรวจสอบข้อมูลที่สำคัญเช่น เบอร์ตู้ วันที่ เลข GAP, CN, DOA รวมทั้งการทำตาราง Self-Checking เพื่อเตือนและตรวจสอบซ้ำกับตัวพนักงานเองว่า ในจุดการทำงานใด ที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงและการตรวจสอบให้ถูกต้อง และเพื่อลดความผิดพลาดของเอกสารจากความประมาท และไม่รอบคอบของพนักงาน

บทนำ

ประเทศไทยเป็นแหล่งผลิตสินค้าเกษตรที่สมบูรณ์อีกแห่งหนึ่งของโลกซึ่งมีการส่งออกผลไม้มากเป็นจำนวนมาก รวมถึงสินค้าทางการเกษตรอื่น ๆ อาทิเช่น เครื่องเทศ ขางพารา ซึ่งเป็นสินค้าต้องมีการควบคุมดูแลภายใต้กรมวิชาการเกษตรและกรมการค้าต่างประเทศในเรื่องของการทำเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการส่งออก

ซึ่งบริษัทแหลมฉบัง อินเตอร์ ทรานส์ จำกัด เป็นบริษัทขนส่ง ขนถ่ายสินค้า ส่งออกผักและผลไม้ โดยแผนกเอกสารจะรับผิดชอบในเรื่องของเอกสารที่ใช้ในการส่งออกส่งออก พบว่า ในการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ในบางครั้งจะมีการเร่งรีบในการทำเอกสารส่งให้ลูกค้า ซึ่งเกิดมาจากความล่าช้าในการรับข้อมูลในการจัดทำเอกสารบางอย่าง ความล่าช้าจากการรอคิว หรืออาจจะเกิดจากทางตัวพนักงานทำเอกสารผิดพลาด ทำให้ทางเจ้าหน้าที่ตรวจแล้วตีกลับ ซึ่งทางบริษัทต้องนำเอกสารกลับมาแก้ไข จนเกิดการเร่งรีบในการส่งเอกสารให้ลูกค้าและการจัดทำเอกสารที่ใช้ในการส่งออกนั้น ๆ

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานของแผนกเอกสาร บริษัท แหลมฉบัง อินเตอร์ ทรานส์ จำกัดและเพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดข้อผิดพลาด ความล่าช้าในการทำงานในแผนกเอกสาร และกำหนดขอบเขตในการศึกษา จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการทำเอกสารการส่งออกลำไย และทุเรียน ทางเรือของบริษัท แหลมฉบัง อินเตอร์ ทรานส์ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการทำงานในการส่งออกลำไยและทุเรียนทางเรือ และทราบถึงปัญหา และความผิดพลาดจากการทำงานที่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการทำงานของแผนกเอกสาร รวมทั้งแนวทางที่สามารถนำมาแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพที่เหมาะสมในการทำงานของแผนกเอกสาร

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาในครั้งนี้ได้นำงานวิจัยที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวคิดและขอบเขตในการทำวิจัย โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการนำแนวคิดการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือแนวคิด ไคเซ็น มาเป็นแนวคิดในการศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านของเวลา และความถูกต้องของเอกสารจากงานวิจัยการศึกษาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าขาออก กรณีศึกษาบริษัท มิตรชัย โซโค (ประเทศไทย) จำกัด และการนำหลักการการกำจัดขั้นตอนงานที่ไม่จำเป็นการรวมขั้นตอนงานให้ เหลือน้อยลง การจัดลำดับงานใหม่ และการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในแผนกเอกสาร จากงานวิจัยการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกเอกสารขาออก กรณีศึกษาสายเรือแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่แหลมฉบัง และงานวิจัยการเปลี่ยนระบบการออกเอกสารกำกับสินค้าขาเข้าเป็นระบบ Chorus กรณีศึกษา คลังการบินไทย

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขตามแนวคิดหลักการ ECRS มีเป้าหมายเพื่อการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน โดยการลดเลิกและเปลี่ยนงานที่ไม่มีก่อให้เกิดประโยชน์แก่บริษัทและส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ซึ่งมีวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

1. กำหนดหัวข้อและศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษา และสังเคราะห์รวบรวมข้อมูลเพื่อให้เห็นถึงภาพรวม
3. ลงมือปฏิบัติเพื่อรวบรวมข้อมูล และนำมาสร้างแผนผังกระบวนการทำงาน
4. วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้แผนผังแสดงเหตุและผล (Cause-and-Effect Diagram) หรือผังก้างปลา (Fishbone Diagram) และ 5W1H มาใช้ในการวิเคราะห์
5. สรุปผลและเสนอแนวทางแก้ไข

ผลการวิจัย

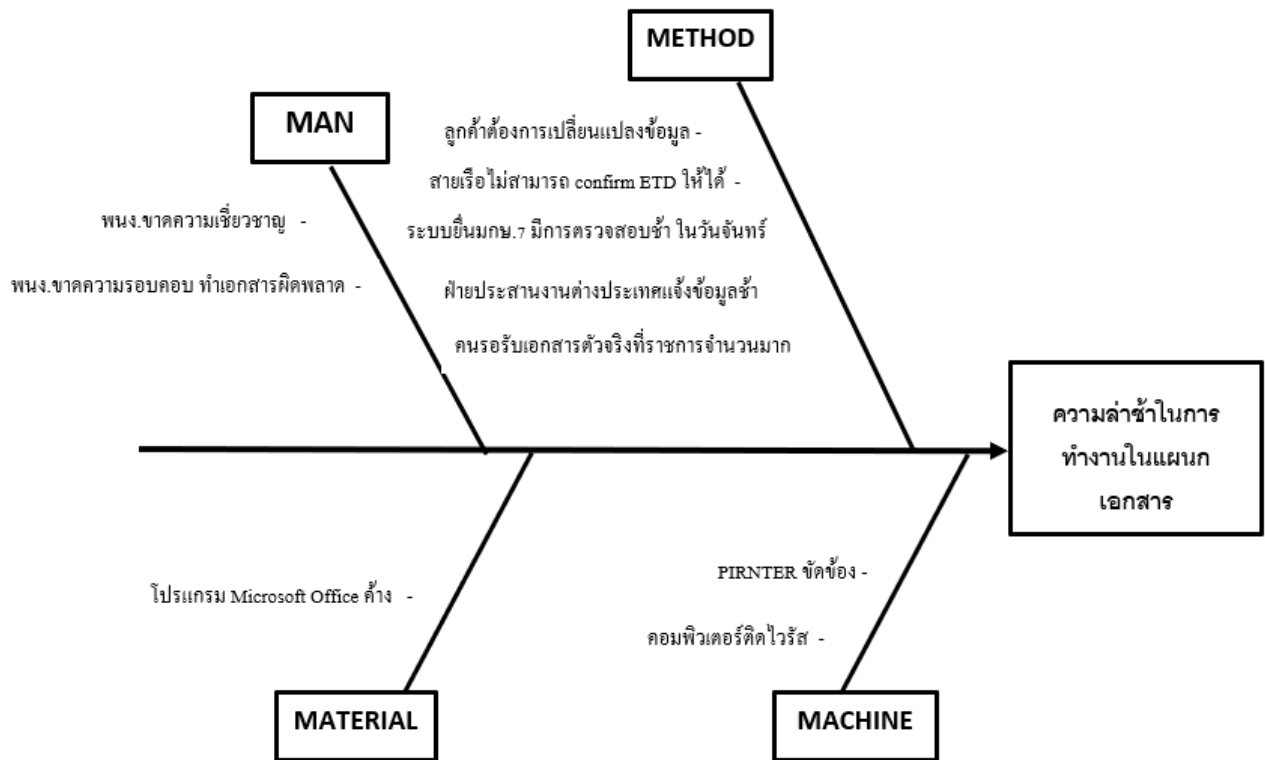
ในการส่งออกทุเรียนและลำไย มีกระบวนการทำงานของแผนกเอกสารดังนี้

- 1.แผนกเอกสารได้รับ booking confirmed
2. แผนกขนส่งทำเอกสารหน้าชุดงาน
3. แผนกเอกสารได้รับเอกสารหน้าชุดงาน
4. ทำการแจ้งตรวจพืช(พ.ก.7) ตรวจสอบสำรับลำไย (พ.ก.11) และส่ง SI
5. ทำมกอช.1004-02,มกอช.1004-03และมกษ.7 สำหรับลำไย และติดตาม ตรวจเช็ค อุณหภูมิของตู้ว่ามี การเปลี่ยนแปลงหรือไม่
6. ทำใบขนสินค้าขาออก ใบกำกับสินค้า Invoice บาทไทย
7. ฝ่ายประสานงานต่างประเทศส่งข้อมูล ยอดสินค้าจากลูกค้า และรอปล่อยตู้ออกจากแขวง จากนั้น ตรวจเช็คสายเรือ ว่ามีการเปลี่ยนแปลงตารางเรือออกหรือไม่
8. ถ้าสายเรือยังไม่ confirm วันเรือออก ทำการขอ PHYTO (พ.ก.7,พ.ก.11,invoice, B/L, ใบเกษตร) และขอ HC สำหรับลำไย (พ.ก.11,พ.ก.11.1,invoice, B/L, ใบGAP)

9. รอครพา PHYTO และ HC ตรวจและ confirmed ส่งเมลล์กลับเพื่อรอรับเอกสาร
10. ถ้า confirm แล้วให้ออก invoice, B/L ไปต้นทุน ที่จะขอ Form E หากเป็นของ 2 ชนิดก็จะทำจดหมายเพิ่มด้วยแล้วตรวจ Draft และยิงเข้าระบบรอรับเอกสารตัวจริง
11. แผนกขนส่งไปรับเอกสารตัวจริง ฟอรั่ม, PHYTO, HC, B/L
12. เมื่อได้รับเอกสารตัวจริง ให้นำมาถ่ายเอกสารเพื่อส่งไฟล์ DOC. ให้ลูกค้า
13. ส่งเอกสารตัวจริงให้ลูกค้า ปรินท์ DHL Shipment แล้วนำไปให้ขนส่ง

วิเคราะห์ปัญหาโดยใช้ Fish Bone Diagram

จากการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลในการพิจารณาถึงสาเหตุ และปัญหาสำคัญที่ทำให้การทำงานในแผนกเอกสารมีความล่าช้า ซึ่งจากการพิจารณานั้นพบว่าปัญหาสำคัญ คือความไม่รอบคอบของตัวพนักงาน และการรอคอยข้อมูลในการทำเอกสารเพื่อให้เอกสารมีความถูกต้องที่นานเกินไปซึ่งสามารถเขียนเป็นแผนผังแสดงสาเหตุ และผล หรือแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) ได้ดังนี้



ภาพที่ 1. แผนผังแสดงสาเหตุและผลของปัญหาที่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการทำงานแผนกเอกสาร

วิเคราะห์ปัญหาโดยใช้ 5W1H

หลังจากนำระบบคำถาม 5W1H มาหาเหตุผลของงานที่ต้องทำให้แต่ละขั้นตอนแล้วพนักงานจึงนำไปศึกษาร่วมกันเพื่อวิเคราะห์ และค้นหาปัญหาของงานในแผนกเอกสาร ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลการศึกษาการค้นหาคำปัญหาพร้อมกันในแต่ละขั้นตอนการทำงาน โดยใช้ swiH วิเคราะห์

กิจกรรม	ผลการศึกษาคำปัญหา
แจ้งตรวจพืช	เจ้าหน้าที่เกษตรเข้าตรวจซ้ำ หรือผลตรวจไม่ผ่าน ทำให้ไม่สามารถไปขอ PC ในขั้นตอนต่อไปได้ <i>(เป็นความรับผิดชอบของแผง)</i>
แจ้งตรวจสาร	ผลตรวจออกมาซ้ำ/ไม่ผ่าน ทำให้ไม่สามารถไปขอ HC ในขั้นตอนต่อไปได้ <i>(เป็นความรับผิดชอบของแผง)</i>
ทำมกช.1004-02	-การรอรับจากลูกค้ามีความล่าช้า ทำให้ทำเอกสารไม่ทัน จึงได้มีการขอตัวอย่างตราประทับ ตัวอย่างลายเซ็น ที่อยู่ของสิ่ง มาทำเอกสารเอง
ทำมกช.1004-03	-กรอกเลขผู้คิด ทำเอกสารใหม่
ทำมกช.7	-ในวันจันทร์ระบบจะตรวจข้อมูลซ้ำมาก เนื่องจากเดิมเจ้าหน้าที่ทำการตรวจข้อมูลในระบบทุกวัน แต่ได้มีการปรับเปลี่ยนให้มีวันหยุดในเสาร์-อาทิตย์ จึงทำให้ผู้ส่งออกที่ขอ มกช.7 ในวันเสาร์-อาทิตย์มาทับกันในวันจันทร์ -กรอกข้อมูลผิด ทำให้ใหม่ต้องแก้ไขและรอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอีกครั้ง <i>(กรณีนี้สำหรับลำไย)</i>
ติดตาม ตรวจเช็ค อุณหภูมิ	-ลูกค้าต้องการเปลี่ยนแปลงอุณหภูมิ เนื่องจากสภาพอากาศที่โรงบรรจุลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลง ทำให้ต้องคอยเช็คเพื่อการทำเอกสารจะได้มีความถูกต้อง <i>(กรณีนี้สำหรับทุเรียน)</i>
ทำใบขนสินค้าขาออก	-กรอกข้อมูลผิด เช่น เบอร์ผู้ เลข Invoice ทำให้ใบขนสินค้าไม่ผ่าน -ข้อมูลบางอย่างทางระบบไม่ยอมรับ เช่น อุณหภูมิของผู้เป็น +0°CV แต่ทางระบบให้ใช้ เป็น +1°CV แทน ส่งผลให้ใบขนสินค้าไม่ผ่าน ต้องแก้ไข -ลูกค้ามีการค้างชำระค่าธรรมเนียมศุลกากร ทำให้ใบขนสินค้าไม่ผ่าน
ตรวจเช็ค/โทรถามสายเรือเกี่ยวกับ ETD	-เรือไม่วิ่ง สายเรือไม่สามารถ confirm ETD ให้ได้ ทำให้ต้องรอทำเอกสาร เพราะเอกสารแต่ละตัวมีอายุการใช้งานภายในประเทศจำกัด -ทำเอกสารบางตัวไม่ได้ เพราะต้องแสดงวันที่ส่งออกที่ถูกต้อง เช่น Invoice B/L
ทำเอกสารขอ Health Certificate และ Phytosanitary Certificate	-เอกสารข้อมูลผิด -เจ้าหน้าที่ตอบกลับเมลล์ช้า -ลูกค้าต้องการแก้ไขข้อมูลเช่น น้ำหนัก จำนวนสินค้า ทำให้ต้องแก้ไขเอกสารที่ใช้ยื่นทั้งหมดใหม่ -เอกสารได้ไม่ครบ ส่วนใหญ่คือได้รับ HC ช้า
ทำเอกสารขอ Form E	สายเรือ Confirmed ETD ช้า ทำให้การทำเอกสารที่จะต้องใช้ยื่นมีความล่าช้าตามไปด้วย -เอกสารที่ใช้แบบฟอร์มมีข้อมูลผิด หากเจ้าหน้าที่ให้ผ่านแล้ว ต้องทำการขอยกเลิกเอกสาร ซึ่งเสียค่าใช้จ่าย และต้องทำเอกสารยื่นใหม่ หากเจ้าหน้าที่ไม่ให้ผ่านต้องกลับไปแก้ไขข้อมูลใหม่ -เอกสารที่ใช้แบบฟอร์มมีข้อมูลผิด หากระบบคอมพิวเตอร์ให้ผ่านแล้ว ให้ทำการขอยกเลิกเอกสารเองได้เลย ไม่ต้องรอขั้นตอนเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ไม่เสียค่าใช้จ่าย แล้วทำเอกสารยื่นใหม่ -กรอกข้อมูลในระบบผิดพลาด เช่น เลข invoice ชำระบบจะไม่ให้ผ่านทันทีจากการตรวจสอบโดยระบบคอมพิวเตอร์ ต้องแก้ไขใหม่
รวบรวมเอกสารทำ DOC.ให้ลูกค้า	-ได้รับเอกสารตัวจริงมาให้ช้า เนื่องจากแผนกขนส่ง มีสถานที่ที่ต้องไปหลายที่ และสถานที่ราชการมีคนรอรับเอกสารเป็นจำนวนมาก -หากเรือออกวันศุกร์ จะสามารถไปรับ B/Lตัวจริงได้วันจันทร์ จากปกติที่รับในวันถัดไป

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ปัญหาที่สำคัญ คือความผิดพลาดของเอกสารที่มาจากตัวของพนักงาน แผนกเอกสารเอง ซึ่งนับว่าเป็น Human Error ที่มาจากการที่พนักงาน ไม่มีความเชี่ยวชาญ หรือละเอียด ประมาท ไม่รอบคอบ ส่งผลทำให้การทำเอกสารมีความล่าช้าเกิดขึ้น และการรอคอยข้อมูลในการทำเอกสารบางอย่างที่นานเกินไป เพื่อที่จะทำเอกสารให้มีความถูกต้อง รวมทั้งการรอรับเอกสารจากทางสายเรือและราชการ เนื่องจากปัญหาการรอคอยเป็นปัจจัยภายนอกของแผนกเอกสาร เราจึงไม่สามารถควบคุมได้ และปัญหาความผิดพลาดของเอกสารที่ส่วนใหญ่มาจากพนักงาน ซึ่งเป็น Human Error จึงไม่สามารถใช้ใช้หลักการ ECRS ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนวทางที่จะนำมาช่วยลดความผิดพลาดจากมนุษย์ ดังนี้

แนวทางที่ 1 คือการนำเอาหลักการวิศวกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยมนุษย์ หรือ การยศาสตร์ (Ergonomics) เข้ามาช่วยในการออกแบบวิธีการทำงาน เหมาะสมกับความสามารถและข้อจำกัดของพนักงาน ซึ่งระบบที่นำมาใช้คือ ฟังก์ชันหนึ่งในโปรแกรม Microsoft Excel ที่จะช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เรป้อนเข้าไป ว่าข้อมูลนั้นถูกต้องหรือไม่ แต่อาจจะก่อให้เกิดความล่าช้าจากงานที่มากขึ้น และจากผู้ที่ไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญใน โปรแกรม

แนวทางที่ 2 การจัดทำคู่มือและวิธีการทำงานที่ชัดเจน ถูกต้อง ซึ่งภายในแผนกเอกสารได้มีการจัดทำคู่มือการใช้งานไว้อยู่แล้ว และเนื้อหามีความละเอียด เข้าใจง่าย เพียงแค่บางขั้นตอนมีการเปลี่ยนแปลงหน้าเว็บไซต์ไปบ้างแต่รูปแบบกระบวนการยังคงเหมือนเดิม ทำให้ผู้ที่ไม่มี ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ สามารถทำงานตามกระบวนการได้อย่างถูกต้อง

แนวทางที่ 3 การจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในการทำงาน การฝึกอบรมจะช่วยในการเพิ่มทักษะให้กับพนักงาน รวมถึงช่วยในการลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงานซึ่งภายในบริษัทมีการจัดประชุมตามวาระแต่ยังไม่มีการจัดการฝึกอบรม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ภายในแผนกเอกสารงานบางอย่างจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกฎระเบียบของทางราชการที่ออกข้อกำหนดมาให้ปฏิบัติ การอบรมจะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยลดความผิดพลาดของตัวพนักงานในแผนกได้เป็นอย่างดี

แนวทางที่ 4 การสร้างระบบการตรวจจับและแก้ไขความผิดพลาด การสร้างระบบการทวนสอบการทำงานด้วยตนเอง (Self-checking) เป็นการทวนทวนความถูกต้องของสิ่งต่าง ๆ ก่อนที่จะลงมือทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบตาราง Self-Checking สำหรับการทำ Invoice และ B/L ที่เกิดความผิดพลาดมากที่สุด

แนวทางที่ 5 การตอบสนองต่อความต้องการทางด้านสังคม และจิตวิทยาของพนักงาน

โดยการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ก็จะช่วยกระตุ้นการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานในการทำงาน

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาปัญหาที่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการทำงานและเสนอแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกเอกสาร กรณีบริษัทแหลมฉบัง อินเตอร์ทรานส์ จำกัด ในครั้งนี้สามารถทำสำเร็จลุล่วงและประสบความสำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ธีรดา อนุชิตนันทน์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้ความกรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ รวมถึงข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา

บรรณานุกรม

จันทร์เพ็ญ อรุณรัตน์,ประจวบ กล่อมจิตร,สิทธิชัย แซ่เหล่ม,กัญญาภักดิ์ กุจิรพันธ์,ธิเบศร์ เจริญนพกิจ,ปัทมรา ยะหัตตะ.

(2562).การลดเวลาในการหยิบสินค้าตามใบสั่งขาออก กรณีศึกษา คลังวัสดุกระบือมุงหลังคา.(สารนิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร,คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม.

ฉัตรฐพงษ์ ไทยอาษา.(2560).ระบบจัดการเอกสารภายในองค์กร.(สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

จิตติกานต์ แน่นอุดร.(2561).การศึกษาและหาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าขาออกกรณีศึกษา บริษัทมิตซูชิ โซโค (ประเทศไทย) จำกัด.(สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,วิทยาลัยการจัดการ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน.

พุทธิพล ลีลสัตยกุล.(2016).ศึกษาประสิทธิภาพการเปลี่ยนระบบการออกเอกสารกำกับสินค้าขาเข้าเป็นระบบ Chorus กรณีศึกษา คลังการบินไทย.(สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยรามคำแหง,วารสารการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานรามคำแหง.

สุภรัตน์ พูลสวัสดิ์.(2559).การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกเอกสารขาออก กรณีศึกษาสายเรือแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่แหลมฉบัง.(สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยบูรพา,คณะ โลจิสติกส์.