

การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านเอกสารการส่งออกเฟอร์นิเจอร์ไม้

และเครื่องใช้ภายในบ้าน บริษัท พี.เจ.ชลบุรี พาราว่าด จำกัด

นางสาววรรณนิศา วงศ์คำจันทร์ 60690032,นางสาวศุภรัตน์ วันทองเจริญ 60690112

ผศ. ดร. ธัญภัศ เมืองปิ่น

บทคัดย่อ

งานวิจัยเล่มนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันการดำเนินงานด้านเอกสารการส่งออก และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานด้านเอกสารการส่งออกเฟอร์นิเจอร์ไม้และเครื่องใช้ภายในบ้าน ของบริษัท พี.เจ.ชลบุรี พาราว่าด จำกัด

การศึกษานี้มุ่งเน้นเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านเอกสารการส่งออกเฟอร์นิเจอร์ไม้และเครื่องใช้ภายในบ้าน บริษัท พี.เจ.ชลบุรี พาราว่าด จำกัด โดยเฉพาะการจัดทำเอกสารการส่งออกระหว่างผู้ผลิต ลูกค้า และผู้ประกอบการด้านเฟอร์นิเจอร์ ที่ปัญหาในการดำเนินงานด้านเอกสารการส่งออก ในเรื่องของใบขนสินค้าขาออกมีข้อมูลผิดพลาด และทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งออกสินค้า จึงได้มีการนำแนวคิดและทฤษฎีก้างปลา คือแผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) และแนวคิดในการลดความสูญเปล่าในการดำเนินงาน (ECRS) เข้ามาปรับปรุงการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารการส่งออก

ผลการศึกษาพบว่า เมื่อได้มีการวางแผนการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานแบบใหม่ตามแนวคิด การปรับปรุงการทำงานโดยใช้หลักการ ECRS มาเป็นแนวความคิดในการค้นหาแนวทางการปรับปรุงการทำงาน โดยแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ คือ การตัดขั้นตอนบางขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้งไป เพราะการทำงานที่มีขั้นตอนหลายขั้นตอนจะทำให้มีความเสี่ยงในเรื่องของการเกิดข้อผิดพลาดของข้อมูลในเอกสารการส่งออก การใช้ระบบการเดินเอกสารแบบเก่า จะทำให้เกิดต้นทุนในการทำงานอย่างมาก เพราะจะทำให้เสียเวลาในการทำงานโดยเปล่าประโยชน์ โดยให้เปลี่ยนมาใช้วิธีการเซ็นเอกสารออนไลน์แทนการเซ็นเอกสารแบบเดิมๆ จากเดิมที่ต้องรอการเซ็นเอกสารเป็นเวลา 2 ชั่วโมงโดยประมาณก็ลดเหลือเพียงแค่ 30 นาทีโดยประมาณ เพื่อให้เกิดความสะดวก และความรวดเร็วของการดำเนินงาน รวมไปถึงการใช้อุปกรณ์ในการสื่อสารที่ล้ำสมัย จะทำงานการประสิทธิภาพ และเกิดความล่าช้าในการทำงาน ก็เปลี่ยนมาใช้วิธีการหรืออุปกรณ์แบบใหม่เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทนำ

บริษัท พี.เจ. ชลบุรี พาราวั๊ด จำกัด ดำเนินธุรกิจส่งออกเฟอร์นิเจอร์ไม้และสินค้าเครื่องใช้ภายในบ้านชั้นนำของประเทศไทย ดังนั้นการที่บริษัทจะสามารถดำรงอยู่ได้จะต้องมีการวางแผนการผลิต จึงต้องมีการดำเนินงานการส่งออกสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ จะทำการส่งออกโดยทำเอกสารพิธีการส่งออกจากระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ที่บริษัทจัดทำขึ้น และสามารถใช้อุปกรณ์ร่วมกันได้ทั้งบริษัท

ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ผลิต ลูกค้ารวมถึงผู้ประกอบการด้านเฟอร์นิเจอร์ ในกรณีการส่งออกต่างประเทศจะใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการติดต่อสื่อสาร แต่ในกรณีที่ส่งออกภายในประเทศใช้ภาษาไทยเป็นสื่อกลาง ซึ่งเหตุนี้อาจก่อให้เกิดการแปลความหมาย ของชื่อสินค้าไม่เป็นที่ทิศทางเดียวกัน และอาจส่งผลให้การจำแนกสินค้าหรือพิถีพิถันการของชนิดสินค้าผิดไปจากที่กรมศุลกากรได้กำหนด ส่งผลให้ใบขนสินค้าขาออกมีข้อมูลผิดพลาด

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาได้เห็นถึงความสำคัญในด้านการส่งออกและเกิดความสนใจในการศึกษาปัญหาในการดำเนินงานด้านเอกสารการส่งออกเฟอร์นิเจอร์ไม้และเครื่องใช้ภายในบ้าน ในเรื่องของใบขนสินค้าขาออกมีข้อมูลผิดพลาด ผู้ศึกษาจึงคิดว่าเอกสารถือเป็นส่วนที่สำคัญมากในการส่งออกสินค้า เพราะหากเอกสารการส่งออก หรือใบขนสินค้าขาออกมีข้อมูลผิดพลาดจะทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งออกสินค้า มีการนำระบบต่างๆ เข้ามาปรับปรุงการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารการส่งออก และทำการปรับกระบวนการทำงานแบบเดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถช่วยให้บริษัทปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันการดำเนินงานด้านเอกสารการส่งออกของบริษัทกรณีศึกษา
2. เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานด้านเอกสารการส่งออกของบริษัทกรณีศึกษา

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งเน้นเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านเอกสารการส่งออกเฟอร์นิเจอร์ไม้และเครื่องใช้ภายในบ้าน บริษัท พี.เจ.ชลบุรี พาราวั๊ด จำกัด โดยเฉพาะการจัดทำเอกสารการส่งออกระหว่างผู้ผลิต ลูกค้า และผู้ประกอบการด้านเฟอร์นิเจอร์

2. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาใช้เวลา 4 เดือน (1 ธันวาคม – 31 มีนาคม 2564)

3. ขอบเขตด้านสถานที่ การศึกษาปฏิบัติงาน และเก็บข้อมูลจากแผนก Import-Export ของบริษัท พี.เจ.ชลบุรี พาราเว็ด จำกัด

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ขั้นตอนการศึกษา

- 1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 1.2 การศึกษาสภาพปัจจุบัน
- 1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 1.4 การสรุปและอภิปรายผล

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้มาจากการศึกษาเอกสารการส่งออกที่ผ่านพิธีการศุลกากรในอดีต โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านเอกสารการส่งออก

ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า และรวบรวมมาจากแหล่งต่างๆ ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี บทความ หนังสือ งานวิจัยต่างๆ ไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่ได้มีการบันทึกไว้ใน โปรแกรม SyteLine ของบริษัทกรณีศึกษา

3. ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของ Import-Export ทั้งหมด 3 คน โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านเอกสารการนำเข้า-ส่งออก

4. เครื่องมือ

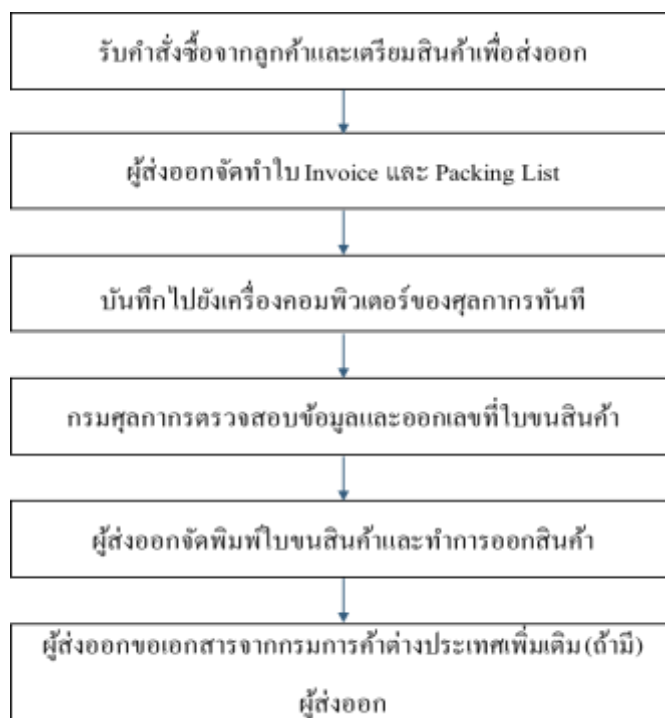
ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือการสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยมีเครื่องมือในศึกษาสภาพปัจจุบัน และการปรับปรุงการดำเนินงานด้านเอกสารการส่งออก ดังนี้

- แผนผังลำดับขั้นตอนการทำงาน (Flow chart)
- การลดความสูญเปล่า (ECRS)
- ฟังก้างปลา (Fishbone Diagram)

ผลการดำเนินการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ถึง สาเหตุของ ปัญหาที่แท้จริง เพื่อทำการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยนำเสนอผลการศึกษาเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ศึกษาสภาพปัจจุบันของการดำเนินงานด้านเอกสารการส่งออกโดยใช้ Flow Chart และ แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram)

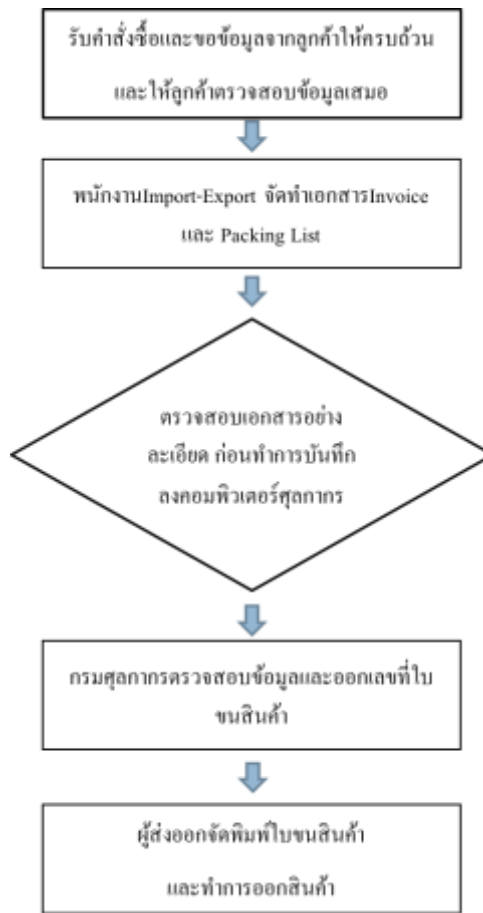


ภาพกระบวนการทำงานแบบเดิม



ภาพแผนผังก้างปลา

2. การนำเครื่องมือ ECRS มาปรับปรุงการดำเนินงานด้านเอกสารการส่งออก



ภาพกระบวนการทำงานแบบใหม่

3. ผลการเปรียบเทียบผลลัพธ์ก่อนและหลังการมีเครื่องมือ ECRS เข้ามาปรับปรุงการดำเนินงานด้านเอกสารการส่งออก

ตัวชี้วัด : ด้านระยะเวลา		
กิจกรรม	การทำงานแบบเดิม	การทำงานแบบใหม่
1. การดำเนินงานซับซ้อนยุ่งยาก	เฉลี่ย 5 ชั่วโมง	เฉลี่ย 2 ชั่วโมง
2. ใช้ระบบการเดินเอกสาร	เฉลี่ย 2 ชั่วโมง	เฉลี่ย 30 นาที
3. เอกสารขาดความแน่นอนและชัดเจน	เฉลี่ย 6 ชั่วโมง	เฉลี่ย 3 ชั่วโมง
4. อุปกรณ์ในการสื่อสารล่าสมัย	เฉลี่ย 1 ชั่วโมง	เฉลี่ย 30 นาที
รวมทั้งหมด	เฉลี่ย 14 ชั่วโมง	เฉลี่ย 6 ชั่วโมง

ผลตามตัวชี้วัดด้านของเวลาจากการนำแนวคิดการปรับปรุงใหม่มาทดลองใช้

อภิปรายผลและสรุปผล

จากที่ได้มีการวางแผนการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานแบบใหม่ตามแนวคิด การปรับปรุงการทำงานโดยใช้หลักการ ECRS มาเป็นแนวความคิดในการค้นหาแนวทางการปรับปรุงการทำงาน โดยแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ คือ การตัดขั้นตอนบางขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้งไป เพราะการทำงานที่มีขั้นตอนหลายขั้นตอนจะทำให้มีความเสี่ยงในเรื่องของการเกิดข้อผิดพลาดของข้อมูลในเอกสารการส่งออก การใช้ระบบการเดินเอกสารแบบเก่า จะทำให้เกิดต้นทุนในการทำงานอย่างมาก เพราะจะทำให้เสียเวลาในการทำงานโดยเปล่าประโยชน์ โดยให้เปลี่ยนมาใช้วิธีการเช่นเอกสารออนไลน์แทนการเซ็นเอกสารแบบเดิมๆ จากเดิมที่ต้องรอการเซ็นเอกสารเป็นเวลา 2 ชั่วโมงโดยประมาณก็ลดเหลือเพียงแค่ 30 นาทีโดยประมาณ เพื่อให้เกิดความสะดวก และความรวดเร็วของการดำเนินงาน เอกสารที่ขาดความแน่นอนและชัดเจนจากวิธีเดิมจะต้องมาปรับปรุงและแก้ไขตรวจสอบก่อนการดำเนินงาน ทำให้เสียเวลาในการดำเนินงาน ก็ปรับมาใช้วิธีจัดลำดับขั้นตอนการทำงานให้ถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสม เพื่อให้ง่ายต่อการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการใช้อุปกรณ์ในการสื่อสารที่ล้ำสมัย จะทำงานการประสิทธิภาพ และเกิดความล่าช้าในการทำงาน ก็เปลี่ยนมาใช้วิธีการหรืออุปกรณ์แบบใหม่เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อ้างอิง

- ปริญญา มณีเนตร. (2552). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ส่งออกก้าวสู่ความเป็นสากล, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิเชฐ พุ่มเกษร. (2555). การเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้, กรณีศึกษา บริษัท อินเด็กซ์อินเตอร์เฟิร์น จำกัด, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม, คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- พิมพ์มล เดชคูหะภูมิพิทักษ์. (2559). แผนธุรกิจการส่งออกเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้านไปยังประเทศญี่ปุ่น, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทซ์. (2536). ฐานข้อมูลบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. วารสาร บรรณารักษศาสตร์, 13(2), 1-11.
- วิหุวรรณ ตั้งพงษ์ปราชญ์. (2553). อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ของไทยกับแนวทางการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพการส่งออก. สืบค้น 10 มกราคม 2564, จาก http://www.ditp.go.th/contents_attach