

คู่มือปฏิบัติการสำหรับพนักงานใหม่ในศูนย์กระจายสินค้า

(Amata Distribution Center) แผนก Domestic

ศรัณยา คุ้มทรัพย์และกัปตันภูเบศ อยู่สุข

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานของพนักงานใหม่ในศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) แผนก Domestic และได้ค้นพบความซ้ำซ้อนในการทำงาน รวมถึงการลำดับความสำคัญในการทำงาน ผู้วิจัยจึงได้นำความรู้ความเข้าใจนำมาจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติการสำหรับพนักงานใหม่ในศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) แผนก Domestic โดยการรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สอบถามพนักงาน นำมาสรุปเป็นขั้นเป็นตอนกระบวนการทำงาน เป็นภาพตั้งแต่กระบวนการในการทำงาน โดยใช้แผนผังการไหล (Flow Chart) คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องและเอกสารต่างๆ หลังจากการเรียนรู้การทำงานแล้ว จึงนำมาจัดทำเป็น คู่มือปฏิบัติการสำหรับพนักงานใหม่ในศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) แผนก Domestic จากนั้นนำแนวทางการวัดประสิทธิภาพคู่มือโดยให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน ของศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) เป็นผู้ทำแบบประเมินความคิดเห็น

โดยผลลัพธ์ของการศึกษากระบวนการต่างๆและวัดประสิทธิภาพของคู่มือปฏิบัติการ สรุปได้ว่า คู่มือปฏิบัติการสำหรับพนักงานใหม่ในศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) แผนก Domestic สามารถประเมินความคิดเห็นของพนักงานสามคนที่ต่อคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการทำงานของศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดบริษัทสามารถนำคู่มือไปปฏิบัติงานในการช่วยสอนงานเพื่อลดเวลาในการสอนงานได้ อีกทั้งคู่มือนี้ก็จะช่วยให้พนักงานใหม่ นิสิตฝึกงานสามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1. บทนำ (INTRODUCTION)

บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินธุรกิจเพื่อการพัฒนาสินค้าเพื่อการอุปโภค ใน 4 กลุ่มธุรกิจหลัก ได้แก่ เครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวและผลิตภัณฑ์ดูแลเส้นผม ผลิตภัณฑ์ดูแลสุขภาพ และผลิตภัณฑ์ดูแลผ้าและผลิตภัณฑ์ดูแลบ้าน คลังสินค้า (Warehouse) เป็นส่วนงานที่ต้องประสานงานทั้ง Sales และ Supplier เพื่อทำการระบุแผนงานที่ต้องการดำเนินการ ทำการวางแผนและประสานงาน มีขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนและละเอียดอ่อน ในการติดต่อประสานงาน ทำให้เมื่อมีการรับพนักงานหรือนิสิตนักศึกษาฝึกงานเข้ามาทำงานใหม่ จะต้องมีการเรียนรู้งานและสอนงานใหม่อยู่เสมอ ส่งผลให้กระบวนการทำงานเป็นไปได้อย่างล่าช้า เพราะพนักงานทุกคนก็มีหน้าที่ในการดูแลแต่ละส่วนงานของตัวเองอยู่แล้ว จำเป็นต้องรอให้ว่างเว้นจากการทำงาน จึงจะสามารถสอนงานให้กับพนักงานใหม่ได้อย่างเต็มที่ และในบางกรณีก็มีความผิดพลาดเกิดขึ้นซึ่งอาจมีผลกระทบโดยตรงและทางอ้อมให้กับทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ดังนั้น ผู้เขียนได้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการทำงานของศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) ของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อลดระยะเวลาในการเรียนรู้กระบวนการทำงาน แก้ไขความล่าช้า รวมถึงลดความผิดพลาดในการทำงาน

2. ทบทวนวรรณกรรม (LITERATURE REVIEW)

เอกสารและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) แผนก Domestic บริษัทกรณีศึกษาผู้วิจัยศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้แก่ บทบาทของคลังสินค้า (Warehouse) วงจรคุณภาพ PDCA แผนผัง Flow Chart ข้อตกลงเงื่อนไขการขนส่ง Incoterm 2010 First In First Out (FIFO) แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมและคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. มณีวรรณ ดันไทย (2546) ให้ความหมายว่าการที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

2. นิชาภา จันทรอภิวัดนาและอภิชาติ สีสรรค์ (2560) ขึ้นตอนกระบวนการดำเนินงานนำเข้าส่งออกแผนก Ocean Freight บริษัท เซ้งเกอร์ (ไทย) จำกัด งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้บุคลากรใหม่ นักศึกษาฝึกงานมีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของเอกสารที่ต้องใช้สำหรับดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการนำเข้าและส่งออกทางเรือ เนื่องจากการดำเนินงานกระบวนการนำเข้าส่งออกทางเรือมีการทำงานที่ค่อนข้างยุ่งยาก ถ้าขาดความเข้าใจอาจส่งผลทำให้มีการนำของออกล่าช้าจนเกิดความเสียหายต่อสินค้าและไม่ทันต่อการให้บริการได้ งานวิจัยนี้มีวิธีการศึกษาโดยเริ่มจากศึกษากระบวนการนำเข้าจากเอกสารและรายงานที่เกี่ยวข้อง เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึกชนิดไม่มีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสอบถามและสังเกตพฤติกรรมของพนักงานใหม่และนักศึกษาฝึกงาน ขึ้นตอนสุดท้ายคือสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ ผลดำเนินงานวิจัยพนักงานใหม่และนักศึกษาฝึกงานทำงานได้เร็วขึ้นเป็นลำดับขึ้นตอน และรู้ถึงรายละเอียดของเอกสารที่ต้องใช้สำหรับการดำเนินงานเกี่ยวกับกระบวนการนำเข้าและส่งออกได้อย่างเข้าใจ

3. วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระบบการทำงานในศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) แผนก Domestic และรวบรวมข้อมูล โดยทำการศึกษาข้อมูลการทำงานของพนักงานตั้งแต่การได้รับข้อมูลเอกสารการสั่งซื้อ จนกระทั่งส่งของออกไปยังลูกค้า ศึกษาสินค้าต่างๆที่จัดวางในคลังสินค้า ค้นหาปัญหาและปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษา วิเคราะห์ถึงปัญหาที่พบ เพื่อกำหนดหัวข้อการศึกษา ในขั้นตอนนี้ผู้เขียนได้พบปัญหาการเรียนรู้ของพนักงานและได้ปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษาเพื่อทำระบุมหัวขอการศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง รูปแบบการสั่งซื้อสินค้า และเอกสารใบเสร็จต่างๆที่ออกให้กับลูกค้า รวมถึงการปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือปฏิบัติการสำหรับพนักงานใหม่ในส่วนของศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) แผนก Domestic ที่ระบุข้อมูลความรู้เกี่ยวกับงานในตำแหน่ง กระบวนการทำงาน และกำหนดขอบเขตความรู้เบื้องต้น จัดทำแผนภาพแสดงกระบวนการทำงานของพนักงาน เพื่อแสดงภาพรวมการทำงาน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องที่จะต้องเข้าประสานงาน ตรวจสอบความถูกต้องของคู่มือไม่ว่าจะเป็นคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการดำเนินงาน เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานต่างๆ ทำการจัดทำแบบประเมินคู่มือการปฏิบัติงานโดยให้พนักงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ทำแบบประเมินความคิดเห็นมีจำนวนทั้งหมด 3 คน และนำมาวิเคราะห์ผลการประเมินคู่มือ จะใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับการหาช่วงกว้างของอัตราค่าชั้น (Class Interval) และนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับคะแนนเพื่อวัดประสิทธิภาพของคู่มือปฏิบัติการสำหรับพนักงานใหม่ในศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) แผนก Domestic จากนั้นทำการสรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาขั้นตอนการทำงานของศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) แผนก Domestic แบ่งเป็นขั้นตอนต่างๆดังนี้

1. SCM ได้รับคำสั่งซื้อจาก sales จากนั้นจะส่งข้อมูลคำสั่งซื้อทางอีเมลมาให้กับทีม SOS
2. ทีมSOS จะทำการตรวจสอบข้อมูลสินค้าในเอกสารแล้วแจ้งไปยังทีม Transfer เพื่อทำการเบิกจ่ายสินค้าจากทางโรงงาน
3. ทีม Transfer จะทำการตรวจสอบสินค้าในคลังสินค้า แล้วทำการเบิกสินค้าจากทางโรงงานเพื่อให้สินค้าเพียงพอต่อการจัดส่งสินค้าในแต่ละวัน
4. เมื่อสินค้ามาถึงยังอิมตะ DC แล้วทีม Receiving ก็ จะทำการตรวจสอบสินค้าว่ารหัสสินค้าและจำนวนของสินค้าตรงกับใบที่ขอเบิกสินค้าหรือไม่
5. Put away จะทำการนำสินค้าที่เบิกมาจัดเก็บเข้าที่ตาม rack ของสินค้า จากนั้นพนักงานจะทำการจดว่าได้ทำการเก็บสินค้าไว้ตำแหน่งได้บ้างเพื่อให้ทางทีม SOS คีย์ข้อมูลสินค้าลงในระบบ SAP
6. ทีม SOS จะทำการออกใบ Invoice และ P/O ให้กับทีม Picking เพื่อทำการจัดออเดอร์ไว้ที่ Consolidate Area ตามประตูที่ได้มาจากเอกสาร Booking Gate Pass โดยพนักงานที่อยู่ตามจุดจะทำการหยิบออเดอร์มาวางจนครบ
7. ทีม Loading จะทำการเช็ทวนสินค้าอีกรอบเพื่อเช็คว่าสินค้าตรงตามคำสั่งซื้อ เมื่อเช็ทสินค้าเรียบร้อยแล้วก็จะทำการนำสินค้าเรียงขึ้นตู้คอนเทนเนอร์

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาความล่าช้าในการเรียนรู้การทำงานของพนักงานใหม่ในศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) คือการที่พนักงานแต่ละคนมีหน้าที่ในการทำงานของตัวเอง ทำให้ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะมาสอนงานพนักงานใหม่หรือนักศึกษาฝึกงาน อีกปัจจัยคือด้านความหลากหลายของสินค้า และเอกสารต่างๆ ผู้เขียนจึงได้จัดทำคู่มือสำหรับพนักงานใหม่ในศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) แผนก Domestic เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นในการทำงานให้แก่พนักงานใหม่ และผู้ที่สนใจการทำงานด้านการนำเข้าสินค้า โดยเครื่องมือที่ใช้วัดประสิทธิภาพคู่มือคือ

3.3.1 การคำนวณหาช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการเฉลี่ย

$$\begin{aligned} \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ช่วงชั้นของค่าคะแนน	คำอธิบายสำหรับการแปลผล
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	รับรู้มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	รับรู้มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	รับรู้ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	รับรู้น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	รับรู้น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ : สูตรการหาค่าเฉลี่ย

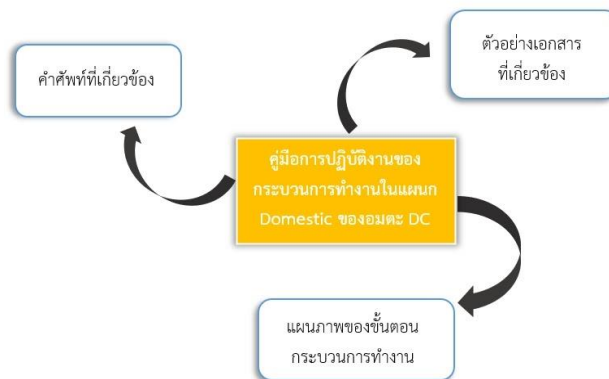
$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	\bar{x}	แทน ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
	n	แทน จำนวนคนทั้งหมด

4.ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการทำงานในศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) แผนก Domestic ผู้วิจัยได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแล้วให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานของศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 3 คนเป็นผู้ทำแบบประเมินความคิดเห็น ผลการดำเนินงานและผลการวิเคราะห์มีดังนี้

4.1 แผนผังรายละเอียดคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) แผนก Domestic



ภาพที่ 1 แผนผังรายละเอียดคู่มือ

4.2 ลำดับขั้นตอนการจัดทำเนื้อหาคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการทำงานของศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) แผนก Domestic

- คำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง
- ตัวอย่างเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- แผนภาพของขั้นตอนกระบวนการในศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) แผนก Domestic

4.3 วิเคราะห์ผลการประเมินความคิดเห็นคู่มือ

ผลสรุปการประเมินความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการทำงานในศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) แผนก Domestic

รายการ	ระดับความคิดเห็น (คะแนน)			คะแนนเฉลี่ย	ผลสรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1.ด้านรูปแบบ					
1.1 มีความชัดเจนของภาพและตัวอักษร	5	4	4	4.33	มากที่สุด
1.2 รูปแบบคู่มือมีความน่าสนใจ	5	4	5	4.67	มากที่สุด
1.3 การใช้ภาษาถูกต้องเหมาะสม	5	5	4	4.67	มากที่สุด
รวม				4.56	มากที่สุด
2.ด้านเนื้อหา					
2.1 เนื้อหามีความถูกต้องและครอบคลุม	4	4	5	4.33	มากที่สุด
2.2 การเรียบเรียงเนื้อหาที่เข้าใจง่าย	4	4	5	4.33	มากที่สุด
2.3 เนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของคู่มือ	4	5	5	4.67	มากที่สุด
รวม				4.44	มากที่สุด
3. ด้านการเอาไปใช้ประโยชน์					
3.1 สามารถนำคู่มือไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง	4	4	5	4.33	มากที่สุด
3.2 ผู้ที่สนใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานใน DC สามารถนำคู่มือนี้ไปใช้ศึกษาเพิ่มเติมได้	5	5	5	5	มากที่สุด
รวม				4.67	มากที่สุด
รวมทั้งหมด				4.56	มากที่สุด

ภาพที่ 2 แบบประเมินความคิดเห็น

แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) แผนก Domestic อยู่ในระดับมากที่สุด ($x = 4.56$)

5.อภิปรายและสรุปผลการวิจัย(DISCUSSION/CONCLUSION)

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการทำงานของศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) แผนก Domestics จากผลสรุปการประเมินความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการทำงานของศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด บริษัทสามารถนำคู่มือไปปฏิบัติงานในการช่วยสอนงานเพื่อลดเวลาในการสอนงานได้ อีกทั้งคู่มือนี้อาจจะช่วยให้พนักงานใหม่ นิติศีกงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความผิดพลาดและเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการทดสอบการปฏิบัติงานจริงกับกลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์ในการทำงานในศูนย์กระจายสินค้า พนักงานใหม่ หรือนิสิตฝึกงาน หลังจากได้อ่านคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการทำงานของศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) และสร้างแบบประเมินความคิดเห็นให้ผู้ปฏิบัติงานประเมินความคิดเห็นต่อคู่มือเพื่อหาผลสรุปที่แท้จริงว่า คู่มือมีเนื้อหาครบถ้วน อ่านเข้าใจง่าย ทำให้ผู้อ่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจริงหรือไม่

6.กิตติกรรมประกาศ

รายงานสหกิจฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ อาจารย์กัปตันภูเบศ อยู่สุข ที่ได้กรุณาให้ความรู้ ให้ปรึกษา และชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ

ผู้เขียนขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ในศูนย์กระจายสินค้า (Amata Distribution Center) แผนก Domestic ที่ให้ความรู้ด้านกระบวนการทำงานของศูนย์กระจาย ความรู้ด้านเอกสารและประสานงาน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือ แนะนำแนวทางแก้ไขจากประสบการณ์ในการทำงาน นำมาสู่รายงานสหกิจฉบับนี้

สุดท้ายนี้ผู้เขียนขอขอบพระคุณบิดา มารดาผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในทุกๆ เรื่องของผู้ศึกษาวิจัย

7.เอกสารอ้างอิง

มณีวรรณ ต้นไทย (2546). พฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ บธม. (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กชกร ศรีสัมฤทธิ์ (2562). คู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการนำเข้าชิ้นส่วนเครื่องจักรทางอากาศ. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กิตติวรรณ บรรจงช่วย (2562). คู่มือปฏิบัติการสำหรับพนักงานใหม่ในแผนก CS IMPORT. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรมศุลกากร (ม.ป.ป). ข้อตกลงเงื่อนไขการขนส่ง Incoterm 2010. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2564 จาก http://www.customs.go.th/content.php?ini_content

โอฬาร สัมฤทธิ์เกียรติผล (2560) สัญลักษณ์ Flow chart. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2564. จาก <http://share.olanlab.com/th/it/blog/view/211>

ไทเกอร์ (ม.ป.ป). First In First Out (FIFO). สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2564. จาก <https://thaiwinner.com/fifo/>