

## การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบเอกสารนำเข้าและส่งออกสินค้า

นายณัฐกมล วิบูลย์ปีน 60690073 และ ดร.พีรพล สิทธิวิจารณ์

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานด้านระบบเอกสารให้ประสิทธิภาพมากขึ้น ให้มีความเป็นระเบียบของการจัดการเอกสารและลดพื้นที่ในการเก็บเอกสาร และยังช่วยให้ระบบเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้นำเอาแนวคิดและทฤษฎีรวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา ประกอบด้วยทฤษฎีแนวคิดเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือแนวคิด ไคเซ็น (Kaizen), การลดความสูญเปล่าด้วยหลักการ ECRS, การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลจากการวิจัยพบว่าจากการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกเอกสารขาเข้าและขาออกสินค้าผลลัพธ์ที่ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้คือ ศึกษาการทำงานของพนักงานและศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานสามารถรองรับกับปริมาณผู้ส่งออกที่มีการใช้บริการการขนส่งทางทะเลเพิ่มขึ้น และสามารถตอบกลับผู้ส่งออกได้รวดเร็วกว่าเดิม

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานของพนักงานแผนกเอกสารขาเข้าและขาออกสินค้า
2. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแผนกเอกสารขาเข้าและขาออกสินค้า

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้เห็นความสูญเปล่า (Waste) จากขั้นตอนการทำงาน
2. สามารถลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานแผนกเอกสารขาเข้าและขาออกสินค้าได้
3. ทราบแนวทางการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสมกับแผนกเอกสารขาเข้าและขาออกสินค้า

### ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้จะทำการศึกษาขั้นตอนการทำงานของพนักงานแผนกเอกสารขาเข้าและขาออก โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการทำงานในช่วงเวลาการฝึกงาน วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ช่วงเวลา (8.30-17.00 น.)

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้อง

แนวคิดเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือแนวคิดไคเซ็น (Kaizen)

ไคเซ็น หมายถึง กลยุทธ์การบริหารงานแบบญี่ปุ่น (Kaizen) เป็นภาษาญี่ปุ่น แปลว่า การปรับปรุง (Improvement) เป็นแนวคิดที่ใช้ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งปรับปรุงวิธีการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน บุคลากรทุกระดับ ร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติเกิดจากการบริหาร ที่ประสบปัญหาที่เกิดขึ้น ในระหว่างทศวรรษที่ 1980 และทศวรรษที่ 1990 บริษัทที่ประสบความสำเร็จมักนำเอาแนวคิดของไคเซ็นคือการยอมรับว่าการบริหารให้ประสบผลสำเร็จจะต้องแสวงหาวิธีการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นกลยุทธ์ในการปรับปรุงที่มุ่งที่ตัวลูกค้า

นอกจากนี้แนวคิดไคเซ็นยังขยายขอบข่ายออกไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับนายจ้างด้วยในด้านการผลิต การตลาด การจัดจำหน่าย ฯลฯ อย่างเป็นระบบ Kaizen ให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงานและริเริ่มวิธีการคิดที่มุ่งกระบวนการทำงานและระบบการบริหารที่สนับสนุนและยอมรับแนวคิดของผู้บริหารและพนักงาน จากหลักการของ Kaizen

การลดความสูญเปล่าด้วยหลักการ ECRS

หลักการ ECRS เป็นหลักการที่ประกอบด้วยการกำจัด (Eliminate) การรวมกัน (Combine) การจัดใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่าย (Simplify) ซึ่งเป็นหลักการง่าย ๆ ที่สามารถใช้ในการเริ่มต้นลดความสูญเปล่าหรือ MUDA ลงได้เป็นอย่างดีโดยแนวทางการลดความสูญเปล่าหรือ MUDA ลงสามารถทำได้โดยใช้หลักการ ECRS ดังนี้

1. การกำจัด (Eliminate) หมายถึง การพิจารณาการทำงานปัจจุบันและทำการกำจัดความสูญเปล่าทั้ง 7 ที่พบในการผลิตออกไป คือการผลิตมากเกินไป การรอคอยการเคลื่อนที่/ เคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็นการทำงานที่ไม่เกิดประโยชน์การเก็บสินค้าที่มากเกินไป การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็นและของเสีย

2. การรวมกัน (Combine) สามารถลดการทำงานที่ไม่จำเป็นลงได้โดยสามารถรวมขั้นตอนการทำงานให้ลดลงได้หรือไม่ เช่น จากเดิมเคยทำ 5 ขั้นตอนก็รวมบางขั้นตอนเข้าด้วยกัน ทำให้ขั้นตอนที่ต้องทำลดลงจากเดิม การผลิตก็จะสามารถทำได้เร็วขึ้นและลดการเคลื่อนที่ระหว่างขั้นตอนลงอีกด้วยเพราะถ้ามีการรวมขั้นตอนกันการเคลื่อนที่ระหว่างขั้นตอนก็ลดลง

3. การจัดใหม่ (Rearrange) คือการจัดขั้นตอนการผลิตใหม่เพื่อให้เกิดการเคลื่อนที่ที่ไม่

จำเป็นหรือการรอคอยเช่น ในกระบวนการผลิต หากทำการสลับขั้นตอนที่ 2 กับ 3 โดยทำขั้นตอนที่ 3 ก่อน 2 จะทำให้ระยะทางการเคลื่อนที่ลดลง เป็นต้น

4. การทำให้ง่าย (Simplify) หมายถึงการปรับปรุงการทำงานให้ง่ายและสะดวกขึ้นเพื่อให้การทำงานสะดวกและแม่นยำ มากขึ้น ซึ่งสามารถลดของเสียลงได้จึงเป็นการลดการเคลื่อนที่ ที่ไม่จำเป็นและลดการทำงานที่ไม่จำเป็นลง

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

การจัดการโลจิสติกส์จะประกอบด้วย กิจกรรมทั้งสิ้น 9 กิจกรรม ได้แก่การให้บริการแก่ลูกค้าและ กิจกรรม สนับสนุน (Customer Service and Support) การจัดซื้อจัดหา (Purchasing and Procurement) การสื่อสารด้าน โลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ (Logistics Communication and Order Processing) การขนส่ง (Transportation) การเลือกสถานที่ตั้ง โรงงานและคลังสินค้า (Facilities Site Selection, Warehousing and Storage) การวางแผน หรือการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting and Planning) การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management)การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และการบรรจุหีบห่อ (Materials Handling and Packaging) และ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) โดยมีที่ใช้ประเมิน ประสิทธิภาพของแต่ละกิจกรรม โลจิสติกส์ ประกอบด้วย 3 มิติ คือ มิติด้านเวลา มิติด้านต้นทุน มิติด้านความ น่าเชื่อถือเครื่องมือประเมินประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์ ได้ถูกพัฒนาขึ้นมา เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการ ดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ของบริษัทโดยจะแบ่งกิจกรรมโลจิสติกส์ออกได้เป็น 9 กิจกรรม และจะใช้มิติการ ประเมินประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์ 3 มิติเพื่อกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์ ขึ้นมาจากนั้นจะ ทำ การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและสมรรถนะการดำเนินงานของ บริษัทผู้ประกอบการ

**ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย**

1. ศึกษาและให้ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามแนวคิด ไคเซ็นกับพนักงานแผนกเอกสารขาเข้าและขาออกเพื่อ สร้างความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการศึกษานี้

2. ศึกษาการทำงานปัจจุบัน เพื่อกำหนดปัญหาที่ต้องการปรับปรุงวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันเพื่อให้ เห็นถึงสภาพปัญหาจริง โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งแหล่งข้อมูลได้มาจากการ รวบรวมข้อมูลการทำงานจากขั้นตอนการทำใบตราส่ง (Bill of Lading) เพื่อให้เห็นภาพของขั้นตอนการ ทำงานทั้งหมดว่าปัญหาดังกล่าวอยู่ที่ส่วนไหนของขั้นตอนการทำงาน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

-แนวคิดเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือแนวคิดไคเซ็น (Kaizen)

-การลดความสูญเปล่าด้วยหลักการ ECRS

-การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้จะทำการศึกษาขั้นตอนการทำงานของพนักงานแผนกเอกสารขาเข้าและขาออก โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการทำงานในช่วงเวลาการฝึกงาน วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ช่วงเวลา (8.30-17.00 น.)

## ผลการดำเนินงาน

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกเอกสารขาเข้าและขาออกสินค้า ได้นำเอาแนวคิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือแนวคิดไคเซ็น โดยใช้หลักการการจัดขั้นตอนงานที่ไม่จำเป็น การรวมขั้นตอนงานให้เหลือน้อยลงการจัดลำดับงานใหม่และการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้นมาประยุกต์ใช้เพื่อค้นหาแนวทางการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้สามารถตอบกลับผู้ส่งออกได้เร็วกว่าเดิม เริ่มจากการระดมสมองพนักงานเพื่อหาสาเหตุที่ทำให้เกิดเวลารอคอยที่นานเกินไป จากนั้นทำการบันทึกเวลาของแต่ละขั้นตอนการทำงานจากสถานการณ์จริงและเวลารอคอยที่เกิดขึ้นกับผู้ส่งออกทั้งก่อนการปรับปรุงงานโดยการลุ่มตัวอย่างใบตราส่ง (Bill of Lading) 5 ชุดในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 จากนั้นร่วมกันศึกษาปัญหาของการทำงานที่ก่อให้เกิดความสูญเปล่า (Waste) และที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่แผนกเอกสารขาออกแล้วค้นหาและปรับปรุงวิธีการทำงานที่เหมาะสมตามหลักการการจัดขั้นตอนงานที่ไม่จำเป็นการรวมขั้นตอนงานให้เหลือน้อยลงการจัดลำดับงานใหม่และการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้นเพื่อให้ได้วิธีการทำงานใหม่และได้มีการร่วมกันกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อเป็นการวัดผลการปรับปรุงงาน

## อภิปรายผล

จากการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกเอกสารขาเข้าและขาออกสินค้าผลลัพธ์ที่ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้คือ ศึกษาการทำงานของพนักงานและศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานสามารถรองรับกับปริมาณผู้ส่งออกที่มีการใช้บริการการขนส่งทางทะเลเพิ่มขึ้น และสามารถตอบกลับผู้ส่งออกได้รวดเร็วกว่าเดิม ซึ่งหลังจากร่วมกันค้นหาวิธีการทำงานใหม่พนักงานมีการเตรียมความพร้อมและมีความคาดหวังว่าวิธีการทำงานใหม่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการ

ทำงานให้แผนกเอกสารขาออกได้เป็นอย่างดีช่วยลดขั้นตอนการทำงานให้แก่พนักงาน แต่ในช่วงการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ในช่วงแรก พนักงานยังมีความสับสนไม่คุ้นเคยในบางขั้นตอนงานระหว่างการทำงานแบบเดิมและการทำงานแบบใหม่อยู่บ้างยังไม่มีการจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานใหม่ขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรทำให้ล่าช้าบ้าง เช่น พนักงานยังคงส่งพิมพ์เอกสารแบบที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งออกติดต่อบิตราส่งที่เคาเตอร์เอกสารขาออกเดิม เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะ

1. ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้นอกจากการวัดผลด้วยระยะเวลาการทำงานและเวลาการรอคอยที่ลดลงแล้วการศึกษาวิจัยนี้ควรคำนึงถึงการรักษามาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าและความถูกต้องในการจัดทำเอกสารด้วย
2. บริษัทควรสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการทำงานและมีการเพิ่มทักษะการทำงานหรือการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงานเพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้และความชำนาญในงานที่เกี่ยวข้อง สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่รับผิดชอบได้อย่างทันท่วงที
3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของแผนกเอกสารขาออกเท่านั้น ดังนั้นหากสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันกับแผนกอื่น ๆ ด้วยเป็นเรื่องที่น่าให้ความสนใจในการดำเนินการศึกษาต่อไปในอนาคต

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.พีรพล สิทธิวิจารณ์ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์คำแนะนำและแนวทางการดำเนินงานในการศึกษามาโดยตลอดจนรายงานวิจัยเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ผู้วิจัยตระหนักถึงความเอาใจใส่และความทุ่มเทของอาจารย์และขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ บริษัท กู๊ด เฟรท แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัดที่มอบโอกาสให้ข้าพเจ้าได้เข้ารับการฝึกสหกิจศึกษาณสถานประกอบการจริงทำให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้และได้รับประสบการณ์ตลอดจนการให้คำแนะนำ ทั้งในการศึกษาและชีวิตการทำงานในอนาคต

## เอกสารอ้างอิง

- รัชฎยาลักษณ์ บุญเอนก. (2555). การศึกษาปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านเอกสารประกอบการเดินพิธีการส่งออกสินค้า กรณีศึกษา : บริษัท ABC จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <https://lib.dpu.ac.th>
- พรรณี ลาดกระโทก. (2550). การพัฒนาระบบการจัดการเอกสารไอเอสโอ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่)
- สุภรัตน์พูลสวัสดิ์. (2559). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกเอกสารขาออกกรณีศึกษาสายเรือแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่แหลมฉบัง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี). สืบค้นจาก [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56920061.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56920061.pdf)