

บทความ คู่มือการปฏิบัติงานของแผนก Customer Service โดยระบบ Play Work

(Work Manual of Customer Service Department with Play Work System)

เขียนโดย นายสิทธิชัย พักแพง

บทคัดย่อ บริษัท อีโม ทรานส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ประกอบธุรกิจ Freight Forwarder บริการการนำเข้า-ส่งออกสินค้า ขนส่งและขนถ่ายสินค้า ทั้งทางบก-น้ำ-อากาศ ภายในและระหว่างประเทศรวมไปถึงการขนส่งคนโดยสาร ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2563 ทุนจดทะเบียน 9,000,000 บาท บริษัท อีโม ทรานส์ (ไทยแลนด์) จำกัดเป็นผู้ให้บริการด้าน Logistics โดยมีสาขาอยู่ทั่วโลกและได้เข้ามาลงทุนในไทยเมื่อปี 2563 จากการที่ได้ปฏิบัติสหกิจศึกษาในบริษัท อีโม ทรานส์ (ไทยแลนด์) จำกัดได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในแผนก Customer Service ได้พบว่าในส่วนของขั้นตอนการจัดทำเอกสาร มีรายละเอียดและขั้นตอนที่มาก ซับซ้อน ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการกรอกข้อมูล จึงได้ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นของขั้นตอนการออกเอกสาร และนำปัญหามาปรับปรุงแก้ไขโดยจัดทำ เป็นคู่มือการปฏิบัติงานของแผนก Customer Service โดยระบบ Play Work โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดความผิดพลาดและลดระยะเวลาในการจัดทำเอกสารและกรอกข้อมูลต่าง ๆ และเพื่อให้พนักงานใหม่ที่เข้ามาสามารถนำคู่มือมาศึกษาเป็นแนวทางในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องและเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรด้วยซึ่งงานวิจัยฉบับนี้เป็นคู่มือสำหรับแผนก Customer Service ที่อธิบายขั้นตอนการจัดทำเอกสาร ซึ่งจะอธิบายแบ่งออกเป็นขั้นตอนตั้งแต่การได้รับเอกสารสิ้นสุดจนถึงการจัดทำ เอกสารอย่างสมบูรณ์ เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนนี้ หลังจากจัดทำคู่มือแล้วได้มีการทำแบบสอบถาม โดยการประเมินระดับความพึงพอใจทั้งหมด 3 ด้านทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ผลของค่าเฉลี่ยแต่ละด้านคิดเป็นร้อยละมีดังนี้

- 1.ด้านเนื้อหา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 75.33
- 2.ด้านประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 73.81
- 3.ด้านประโยชน์ต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 74.67

นิยามศัพท์เฉพาะ

คู่มือ หมายถึง สมุดหรือหนังสือที่ให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ต้องการรู้เพื่อใช้ประกอบคำรา เพื่ออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการศึกษาหรือการปฏิบัติเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเพื่อแนะนำวิธีใช้อุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

การปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีมีต่อการปฏิบัติงานในมุมมองหลายมิติ ซึ่งเกิดจากการรับรู้และการประเมิน ประสิทธิภาพใน การท างานของแต่ละบุคคล ทำให้บุคคลมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานด้วยความเต็มใจและ มีความสุขและความรู้สึกดังกล่าวนี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้

Customer Service หมายถึง การบริการลูกค้าคือการช่วยเหลือและสนับสนุนลูกค้าให้ค้นพบ ใช้งาน ปรับแต่ง หรือแก้ไขปัญหาของผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆ และยังเป็นขั้นตอนที่เอื้อให้ทีมต่างๆ สร้างการบริการลูกค้าที่ดีได้ เป้าหมายของการบริการลูกค้าคือช่วยสร้างสัมพันธ์ที่ยาวนานกับลูกค้า

ระบบ หมายถึง กระบวนการต่างๆ ที่อยู่ในเครือข่ายเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันระหว่างกระบวนการเหล่านั้น และเชื่อมต่อกันเพื่อทำงานใดงานหนึ่งให้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ (Logistics Service Provider) คือ ผู้ให้บริการภายนอก เป็นกลุ่มของบุคคลหรือผู้ประกอบการภายนอกซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในงานหนึ่งงานใด ซึ่งมีความสามารถที่จะเข้ารับบทบาทการทำงานนั้น ๆ ได้ดีกว่าองค์กรจะดำเนินการด้วยตนเอง โดยอยู่ภายใต้สัญญาเพื่อแลกเปลี่ยนกับค่าธรรมเนียมหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นการตอบแทน โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกควรจะดีกว่าองค์กรจะดำเนินการเอง ทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรืออีกนัยหนึ่งก็คือการให้ผู้ประกอบการที่ให้บริการภายนอกรับงานที่มีความสำคัญน้อยกว่าไปดำเนินการ โดยองค์กรเลือกที่จะดำเนินงานเฉพาะงานที่มีความสำคัญและคุ้มค่ากว่า โดยการเลือกใช้ผู้ให้บริการภายนอกเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับการจัดการความสมดุลของต้นทุน เวลา กับเงินที่ต้องจ่าย

ปัจจุบันองค์กรหรือผู้ประกอบการธุรกิจเริ่มให้ความสนใจกับผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์มากขึ้น เนื่องจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์มีการให้บริการในกิจกรรมของโลจิสติกส์ที่หลากหลายและครบวงจร อาทิเช่น บริการด้านการขนส่ง ด้านคลังสินค้า การกระจายสินค้า การจัดส่งสินค้าให้แก่บริษัทเดินเรือ บริษัท อีโม ทรานส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการด้านโลจิสติกส์ ประกอบธุรกิจ Freight Forwarder บริการการนำเข้า-ส่งออกสินค้า ขนส่ง และขนถ่ายสินค้า ทั้งทางบก-น้ำ-อากาศ ภายในและระหว่างประเทศ

โดยทางบริษัท อีโม ทรานส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จะใช้ระบบ Play Work ในการจัดเก็บข้อมูล ประวัติลูกค้า และออกเอกสารต่าง ๆ โดยผู้จัดทำได้ทำการศึกษาเรียนรู้การปฏิบัติงานในส่วนของแผนก Customer Service (ขาเข้าทางเรือ) จึงได้พบว่าขั้นตอนการจัดเอกสารต่าง ๆ ของแผนกโดยการใช้

ระบบ Play Work มีรายละเอียดในการปฏิบัติงานมากซึ่งสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานในแผนก Customer Service (นำเข้าทางเรือ) คือการออก Submit Manifest ให้ถูกต้องตามข้อมูลที่รับมาจาก Agent Shipper และ Consignee การจัดทำเอกสาร Pre-Invoice การจัดทำเอกสาร Pre-Purchase Requisition การจัดทำเอกสาร Pre-Debit Note / Pre-Credit Note ขั้นตอนการจัดทำเอกสาร Debit Note / Credit Note เพื่อไม่ให้เกิดค่าใช้จ่ายจากการออกเอกสารที่ไม่ถูกต้อง และลดระยะเวลาในการเรียนรู้งานของพนักงานใหม่ เพื่อไม่เกิดปัญหาในการดำเนินการออกของกับ Customs อันมีเหตุผลมาจากการทำเอกสารไม่ถูกต้องเนื่องจากทางบริษัทได้มีการรับสมัครพนักงานใหม่เข้ามา อาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล ดังนั้นผู้จัดทำ จึงมีแนวคิดในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแผนก Customer Service (นำเข้าทางเรือ) และทำการประเมินประสิทธิภาพของกลุ่มมือ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใหม่ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาขั้นตอน และวิธีการจัดทำ เอกสารของแผนก Customer Service (นำเข้าทางเรือ) บริษัท อีโม ทรานส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
2. เพื่อลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลและไม่ทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน
3. เพื่อจัดทำคู่มือในการจัดทำเอกสารของแผนก Customs Service
4. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใหม่ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น
5. เพื่อลดปัญหาจากการ Submit Manifest การจัดทำเอกสาร Pre-Invoice การจัดทำเอกสาร Pre-Purchase Requisition การจัดทำเอกสาร Pre-Debit Note / Pre-Credit Note ขั้นตอนการจัดทำเอกสาร Debit Note / Credit Note ไม่ถูกต้อง

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาขั้นตอน และวิธีการจัดทำ เอกสารของแผนก Customer Service บริษัท อีโม ทรานส์ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยการปฏิบัติงานผ่านระบบ Play Work ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564
2. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานโดยการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานและการปฏิบัติงาน
3. นำข้อมูลที่ได้จากศึกษาข้อมูลพื้นฐาน การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มมาทำการวิเคราะห์

สาเหตุ หาแนวทางแก้ไข และออกแบบคู่มือการ Submit Manifest การจัดทำเอกสาร Pre-Invoice การจัดทำเอกสาร Pre-Purchase Requisition การจัดทำเอกสาร Pre-Debit Note / Pre-Credit Note ขั้นตอนการจัดทำเอกสาร Debit Note / Credit Note

4. ทดลองใช้คู่มือ โดยให้ ผู้รับผิดชอบโครงการ และพนักงานบริษัท อีโม ทรานส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ทดลองใช้
5. ทำแบบสอบถามหลังจากผู้ใช้ได้ทดลองใช้คู่มือที่ได้ทำขึ้น โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของพนักงานจำนวน 6 คน
6. ทำการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการทำแบบสอบถาม
7. ทำการสรุปผลที่ได้จากการประเมินประสิทธิภาพของคู่มือการปฏิบัติงาน

สรุปผลการวิจัย

1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นแผนก Sea Export 4 คนคิดเป็นร้อยละ 66.7 แผนก Sea Import 1 คนคิดเป็นร้อยละ 16.7 แผนก Air Export 0 คนคิดเป็นร้อยละ 0 และแผนก Air Import 1 คนคิดเป็นร้อยละ 16.7
2. อายุการทำงานเป็นพนักงานเก่าจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเป็นพนักงานใหม่จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34

2 ระดับความพึงพอใจความเหมาะสมของคู่มือที่มีต่อการปฏิบัติงาน

1. ความพึงพอใจความเหมาะสมของคู่มือที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านเนื้อหา

ผลการศึกษาคความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านเนื้อหา เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น ในประเด็นของ เนื้อหาของคู่มือมีความครบถ้วนพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50 เนื้อหาของคู่มือมีความเหมาะสมสอดคล้องต่อการใช้ในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50 เนื้อหาเหมาะสมกับพื้นฐานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50 เนื้อหามีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ปฏิบัติงานปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.34 เนื้อหาอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย พนักงานมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50

2. ฟังพอใจความเหมาะสมของกลุ่มที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพของกลุ่ม ผลการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพของกลุ่ม เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น ในประเด็นของ กลุ่มสามารถนำไปต่อยอดได้พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.34 กลุ่มสามารถใช้ป้องกันปัญหาการออกเอกสารที่ไม่ถูกต้องได้ พนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.34 กลุ่มสามารถใช้สำหรับเป็นตัวช่วยการปฏิบัติของพนักงานใหม่ได้ พนักงานมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.34 กลุ่มสามารถใช้เป็นพื้นฐานต่อการปฏิบัติงานได้ มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50 กลุ่มมีความถูกต้องแม่นยำ ข้อมูลไม่ผิดพลาดมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 กลุ่มมีประสิทธิภาพมากพอสำหรับการนำไปใช้งาน พนักงานมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.34 กลุ่มสามารถลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนจากการกรอกข้อมูลที่ผิดพลาดได้ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50

3. ฟังพอใจความเหมาะสมของกลุ่มที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านประโยชน์ต่อการใช้งาน ผลการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านประโยชน์ต่อการใช้งาน เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น ในประเด็นของ กลุ่มไม่ซับซ้อนใช้งานได้จริง พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 สามารถลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลได้ พนักงานมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50 สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใหม่ มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.34 สามารถลดปัญหาจากการออกเอกสารผิดได้ มีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 กลุ่มสามารถช่วยให้ไม่เกิดการงานที่ซ้ำซ้อน พนักงานมีความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

อภิปรายผล

จากการศึกษาขั้นตอนและวิธีการจัดทำ เอกสารของแผนก Customer Service (ขาเข้าทางเรือ) และนักศึกษาฝึกงาน สามารถใช้คู่มือการปฏิบัติงานผ่านระบบ Play Work ร่วมกับการปฏิบัติงานได้ สามารถป้องกันความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล ไม่ทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน และลดปัญหาการออกเอกสารผิด โดยคู่มือการปฏิบัติงานผ่านระบบ Play Work หลังจากที่ได้จัดทำคู่มือขึ้นได้มีการประเมินระดับความพึงพอใจทั้งหมด 3 ด้านทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ผลของค่าเฉลี่ยแต่ละด้านคิดเป็นร้อยละมีดังนี้

1.ด้านเนื้อหา มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 75.33

2.ด้านประสิทธิภาพมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 73.81

3.ด้านประโยชน์ต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 74.67

เมื่อพิจารณางานวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวเกวดี ผังดี, นางสาวพิมพ์รดา ครองยุติ (2556) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ในหลักสูตรของภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งสอดคล้องในด้านวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และการประมวลผลเพื่อหาระดับความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ จันทร์แจ้ง(2559) ได้วิจัยเรื่อง: การพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งสอดคล้องในด้านการวัดผลการประเมินประสิทธิภาพของคู่มือ

ข้อเสนอแนะ

1. พนักงานใหม่หรือนักศึกษาฝึกงานควรศึกษาคู่มือให้เข้าใจอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำเพื่อให้เกิดความชำนาญในการใช้งานระบบ Play Work
2. ควรประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่หรือนักศึกษาฝึกงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพจากการนำคู่มือมาใช้มากที่สุด
3. ควรส่งเสริมและสนับสนุนหรือจัดอบรมการใช้คู่มือการใช้งานระบบ Play Work อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และช่วยพนักงานใหม่หรือนักศึกษาฝึกงานใหม่มีความรู้เพิ่มมากขึ้น