

# การจัดทำคู่มือการใช้งานโปรแกรม Distrib ในการพิมพ์สติ๊กเกอร์ติดชิ้นงาน

## กรณีศึกษา บริษัท ออฟโร้ด แอคเซสซอรี่ส์ จำกัด

นางสาวณัฐชา ทองผาย รหัสนิต 61090289, อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติมา วงศ์อินตา

### บทคัดย่อ

การทำวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อจัดทำคู่มือการใช้งานโปรแกรมพิมพ์สติ๊กเกอร์ติดชิ้นงาน เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการสอนงานสำหรับผู้ใช้งานใหม่ ช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน และเพื่อให้ผู้จัดทำได้ศึกษาถึงกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมากยิ่งขึ้น โดยผู้จัดทำได้ทำการศึกษาและจัดบันทึกขั้นตอนการปฏิบัติงานและนำข้อมูลลำดับขั้นตอนการพิมพ์สติ๊กเกอร์รวมถึง Part Number ที่ทำการพิมพ์สติ๊กเกอร์ที่เก็บรวบรวมจัดบันทึกไว้ในแต่ละรายการ มาทำการวิเคราะห์ แยกหมวดหมู่ และสรุปออกมาเป็นขั้นตอนและเรียบเรียงเพื่อให้ง่ายต่อการอ่าน รวมทั้งสามารถปฏิบัติตามได้ ซึ่งในคู่มือจะมีรายละเอียดลำดับขั้นตอนวิธีการใช้เครื่องมือ การหาเลข Work Order ของ Part Number ที่ต้องใช้ในการพิมพ์สติ๊กเกอร์ รวมถึงมีตัวอย่างเพื่อเปรียบเทียบความถูกต้องในการพิมพ์สติ๊กเกอร์

### บทนำ

บริษัท ออฟโร้ด แอคเซสซอรี่ส์ จำกัด บริษัทในเครือ เออาร์บี ผู้ผลิตและจัดจำหน่ายอุปกรณ์เสริมสำหรับรถขับเคลื่อนสี่ล้อ ผู้จัดทำได้ฝึกสหกิจในแผนก Planning ซึ่งแผนก Planning มีหน้าที่ตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า ติดตามการผลิต ตลอดจนการขาย โดยหนึ่งในหน้าที่ที่ผู้จัดทำได้รับมอบหมายคือการพิมพ์สติ๊กเกอร์ ที่ใช้ในการแปะชิ้นงานเพื่อบ่งชี้ตัวชิ้นงานด้วยรหัสโค้ด โดยการพิมพ์ชิ้นงานจากโปรแกรม Distrib ซึ่งในส่วนนี้มีจุดที่ต้องสังเกต และต้องมีความเข้าใจในขั้นตอน ไม่สามารถที่จะทำได้เองโดยที่ไม่ต้องปรึกษาหรือให้ผู้ที่มิประสบการณ์แนะนำก่อน เหตุนี้จึงทำให้เมื่อมีพนักงานใหม่หรือนักศึกษาฝึกงานเข้ามาใหม่ ทำให้พนักงานผู้มิประสบการณ์จะต้องใช้เวลาเพื่อมาสอนให้ใหม่ ในทุกๆครั้ง หรือแม้แต่ผู้ที่เคยทำอยู่เป็นประจำก็อาจจะเกิดข้อผิดพลาดได้เนื่องจากอาจไม่มีข้อมูลไว้เพื่อเปรียบเทียบ

ผู้จัดทำจึงมีความประสงค์ที่จะจัดทำคู่มือวิธีการพิมพ์สติ๊กเกอร์ขึ้นมา เพื่อช่วยเหลือให้เข้าใจถึงขั้นตอน แนะนำแนวทางในเบื้องต้น และเพื่อช่วยลดความผิดพลาดสำหรับพนักงานใหม่ นักศึกษาฝึกงาน หรือผู้ที่มีความต้องการที่จะใช้งาน

### แนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีผังงาน (Flowchart) ความหมายของผังงาน ผังงาน (Flowchart) คือ รูปภาพ (Image) หรือสัญลักษณ์ (Symbol) ที่ใช้เขียนแทนขั้นตอน คำอธิบาย ข้อความ หรือคำพูดที่ใช้ในอัลกอริทึม

(Algorithm) เพราะการนำเสนอขั้นตอนของงานให้เข้าใจตรงกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องด้วยคำพูด หรือข้อความ ทำได้ยากกว่า

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) คือแผนที่บอกเส้นทางการทำงาน ที่จุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุดของกระบวนการ ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ ของกระบวนการ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน ซึ่งสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อย่างองไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการ ทางสถิติ ที่มีความสำคัญ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับกรอบแนวคิด สมมุติฐาน เทคนิคการวัด และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งหมายรวมทั้ง การเก็บข้อมูล (Data Collection) คือ การเก็บข้อมูลขึ้นมาใหม่ และการรวบรวมข้อมูล (Data Compilation) หมายถึง การนำเอาข้อมูลต่างๆที่ผู้อื่นได้เก็บไว้แล้ว หรือรายงานไว้ในเอกสารต่างๆ มาทำการศึกษาวิเคราะห์ต่อ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตภา นาจันทร (2562) ได้ทำการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องในการจัดทำใบขนสินค้าขาเข้า จัดทำคู่มือการจัดทำใบขนสินค้าขาเข้าสำหรับพนักงานใหม่ ให้ทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนกรทำใบขนสินค้าขาเข้าเบื้องต้น เพื่อลดความผิดพลาดในการจัดทำใบขนสินค้าขาเข้าของทีมศีกษาใบขนสินค้าขาเข้า แผนก Customer Service-import

การจัดทำคู่มือข้อตกลงทางการค้าระหว่างประเทศและเงื่อนไขในการส่งมอบสินค้า ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (INCOTERM) (2564) ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าควรมีการจัดทำคู่มือสำหรับการทำข้อตกลงทางการค้าระหว่างประเทศและเงื่อนไขในการส่งมอบสินค้านี้ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายหรือ INCOTERM 2020 เนื่องจากแผนก Supply Base ที่มีการจัดซื้ออย่างยาวนาน ทำให้การเจรจาต่อรองหรือการทำข้อตกลงนั้นยังคงใช้อยู่แต่รูปแบบเดิม เพราะยังไม่มีมีความเข้าใจมากพอที่จะนำมาเป็นเครื่องมือในการทำข้อตกลงกับ Supplier จึงได้นำเงื่อนไขในการส่งมอบสินค้านี้ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายหรือ INCOTERM 2020 มาเรียบเรียงใหม่ พร้อมอธิบายด้วยความเข้าใจ และนำไปใช้ได้จริงในกรณีของการทำข้อตกลงที่มากกว่า EXW, FOB, CIF

คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในส่วนของลำดับขั้นตอนงานเอกสารขาออกของ NVOCC SECTION ในแผนก SEA EXPORT (2564) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษถึงขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดถึงวิธีการดำเนิน รายละเอียดและลำดับขั้นตอนการจัดส่งเอกสาร ให้สามารถเขียนผังการทำงานให้เห็นถึงภาพรวมของลำดับขั้นตอนงานเอกสารขาออกได้ ซึ่งจากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำคู่มือการปฏิบัติงานฯ ไปใช้ทำให้เกิดการทำงานอย่างเป็นระบบได้ สามารถช่วยลดเวลาในการสอนงาน ช่วยให้มีความมาตรฐานในการปฏิบัติงาน รวมไปถึง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นทั้งในส่วนของบริษัทและบุคลากรของบริษัทเนื่องจากมีคู่มือการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและเป็นมาตรฐานสำหรับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## ขั้นตอนการศึกษา

### 1. กำหนดขอบเขตและศึกษาข้อมูลที่ต้องเก็บรวบรวม

ผู้จัดทำได้ทำการกำหนดขอบเขตของการศึกษาโดยการศึกษาข้อมูลในการพิมพ์สติ๊กเกอร์จาก Work Order Summary Report Sheet No. 149 ถึง Work Order Summary Report Sheet No. 199 และศึกษาขั้นตอนการใช้โปรแกรม Distrib ในพิมพ์สติ๊กเกอร์

### 2. เก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้จัดทำได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้จัดทำได้ทำการจดบันทึกจากการสอนของพนักงานผู้มีประสบการณ์ภายในแผนก จดบันทึกจากการปฏิบัติจริงด้วยตนเอง

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้จัดทำไม่ได้เก็บรวบรวมเอง แต่มีพนักงานภายในแผนกที่มีการจัดทำไว้ เช่น Summary Report ที่ทางแผนกมีการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ รวมถึงเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

### 3. วิธีการวิเคราะห์และเรียบเรียงข้อมูล

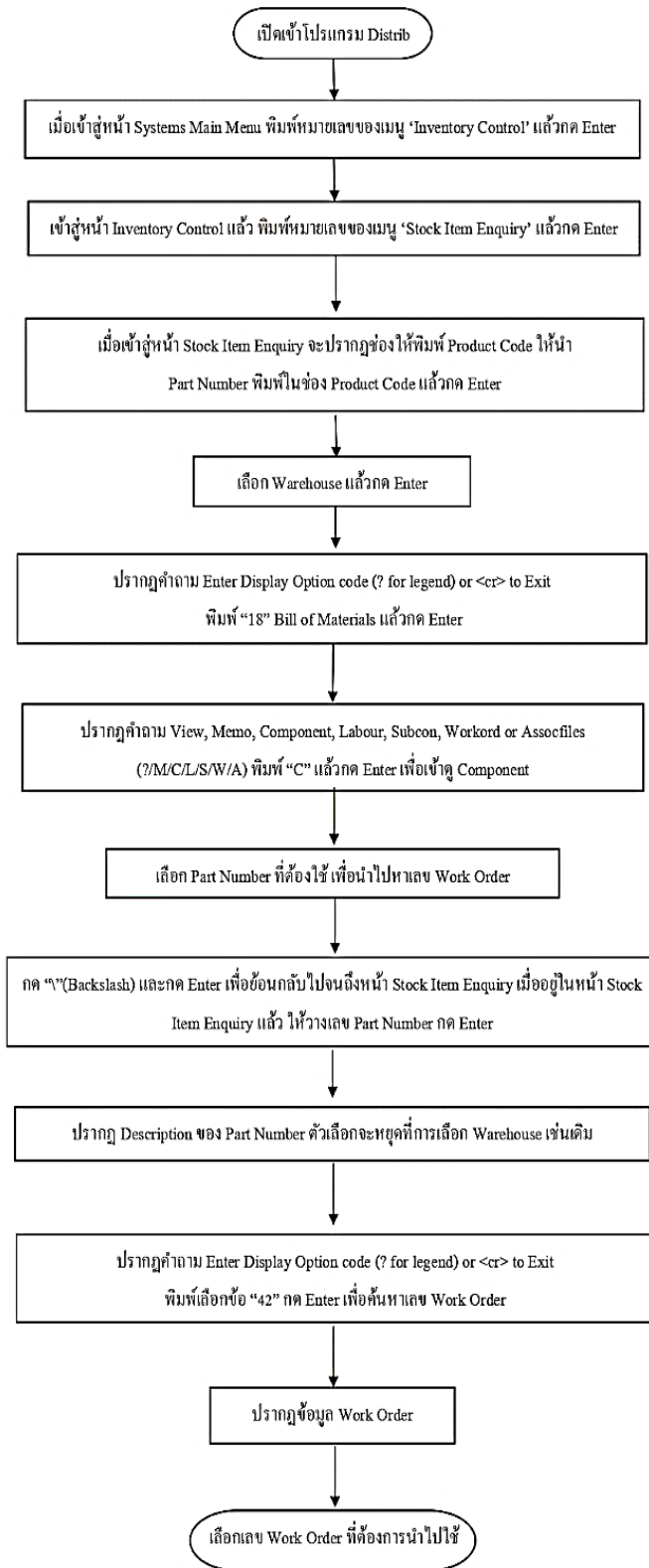
ผู้จัดทำได้นำข้อมูลลำดับขั้นตอนการพิมพ์สติ๊กเกอร์ รวมถึง Part Number ที่ทำการพิมพ์สติ๊กเกอร์ที่เก็บรวบรวมจดบันทึกไว้ในแต่ละรายการ มาทำการวิเคราะห์ แยกหมวดหมู่ และสรุปออกมาเป็นขั้นตอนและเรียบเรียงเพื่อให้ง่ายต่อการอ่าน และสามารถปฏิบัติตามได้

### 4. สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาขั้นตอนค้นหาเลข Work Order และขั้นตอนวิธีการพิมพ์สติ๊กเกอร์ติดชิ้นงานด้วยโปรแกรม Distrib ผู้จัดทำจึงได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของสติ๊กเกอร์ติดชิ้นงานเนื่องจากถ้าไม่มีสติ๊กเกอร์ติดชิ้นงานจะส่งผลกับการ Transfer หรือการย้ายชิ้นงานจากโรงงานที่ผลิตเพื่อไปที่โรงงานที่ทำการบรรจุหีบห่อ เมื่อไม่มีสติ๊กเกอร์ที่ติดระบุชิ้นงานทางหน่วยงานฝั่งที่รับสินค้าจะไม่ทราบว่าชิ้นงานนี้เป็นของ Part Number ใด การตรวจรายละเอียดต่างๆของชิ้นงานก็จะไม่สามารถทำได้ นอกจากนี้ยังได้พบปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งความล่าช้า สาเหตุจากการพิมพ์สติ๊กเกอร์ติดชิ้นงานที่ผิดพลาด เครื่องมือในการพิมพ์เกิดการขัดข้อง การใช้เลข Work Order ที่ผิด รวมถึงการสื่อสารที่ผิดพลาด

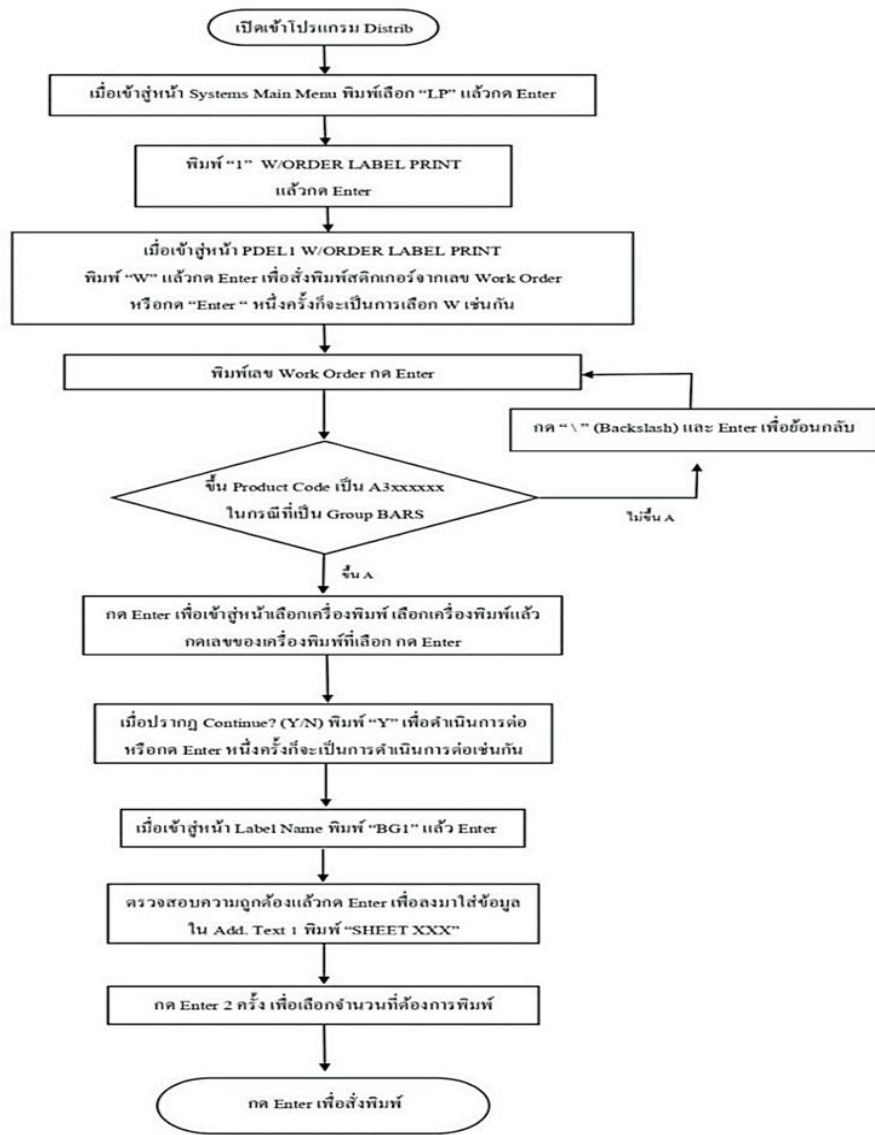
## ผลการศึกษา

ในการจัดทำคู่มือการพิมพ์สติ๊กเกอร์ครั้งนี้ ผู้จัดทำได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นตอนการหาเลข Work Order และขั้นตอนการพิมพ์สติ๊กเกอร์ติดชิ้นงาน จากการศึกษาพบว่าการที่จะพิมพ์สติ๊กเกอร์ติดชิ้นงานนั้นจะไม่ใช้ Part Number และ เลข Work Order ที่เป็นของ FG แต่จะใช้ Part Number ที่เป็น Component ของ FG นั้นๆจึงต้องมีการหาเลข Work Order เพื่อหาเวลาเชื่อม หรือ Component ของ FG นั้นๆ ในการพิมพ์สติ๊กเกอร์ติดชิ้นงาน จึงได้สรุปขั้นตอนการหาเลข Work Order ดัง Flowchart ต่อไปนี้



Flowchart: ขั้นตอนการใช้โปรแกรม Distrib ในการค้นหาเลข Work Order

และเมื่อได้เลข Work Order ที่ต้องนำมาแล้วก็นำเลข Work order นั้นพิมพ์สติกเกอร์ออกดังขั้นตอนตาม Flowchart ตัวอย่างการพิมพ์สติกเกอร์ด้วยโปรแกรม Distrib Group BARS ดังต่อไปนี้



Flowchart: ขั้นตอนการใช้โปรแกรม Distrib สำหรับการพิมพ์สติ๊กเกอร์ Group BARS

### ผลประเมินความคิดเห็น

ผลประเมินจากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานผู้มีประสบการณ์จำนวน 3 คนซึ่งเป็นพนักงานในแผนก Planning ที่มีความรู้และมีความชำนาญในการใช้โปรแกรมรวมถึงเครื่องมือในการพิมพ์สติ๊กเกอร์ติดชิ้นงาน พนักงานชั่วคราวจำนวน 1 เครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูลการประเมินความคิดเห็นครั้งนี้ใช้เครื่องมือ Google Forms โดยผลการประเมิน ในด้านเนื้อหาของคู่มือรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ ) และด้านการใช้ประโยชน์ของคู่มือรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.41$ ) ซึ่งผลรวมเฉลี่ยทั้งด้านเนื้อหาและด้านการใช้ประโยชน์จากคู่มืออยู่ในระดับดี โดยผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มเติมด้านความน่าสนใจ และเรียบเรียงให้สั้น กระชับ มากยิ่งขึ้นเพื่อให้หน้างานสามารถอ่านได้ง่ายและปฏิบัติตามได้อย่างรวดเร็ว

## สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาขั้นตอนการค้นหาเลข Work Order ขั้นตอนการพิมพ์สติ๊กเกอร์ติดชิ้นงาน จากโปรแกรม Distrib และจัดทำคู่มือการพิมพ์สติ๊กเกอร์ติดชิ้นงาน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ การพิมพ์สติ๊กเกอร์ติดชิ้นงานมีเป้าหมายเพื่อระบุตัวชิ้นงาน ฝ่ายผลิตต้องใช้หมายเลขรุ่นใน level เชื่อมเพื่อพิมพ์สติ๊กเกอร์ติดไปกับชิ้นงานสำหรับใช้ในการ Transfer ซึ่งในขั้นตอนการพิมพ์สติ๊กเกอร์นั้นสามารถเกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้หลายสาเหตุ เช่น การเลือกเลข Work Order ไปใช้ผิดตัว ทำให้ Part Number และบาร์โค้ดผิดไปด้วย หรือแม้แต่การกรอกข้อมูลลงโปรแกรมที่ผิด เช่น การใส่ Sheet No. ผิด จนทำให้ไม่สามารถใช้สติ๊กเกอร์กลุ่มนั้นได้ จึงต้องมีการพิมพ์ใหม่เพื่อทดแทนกลุ่มที่ผิดเป็นเหตุให้เกิดความล่าช้า ซึ่งการจัดทำคู่มือการพิมพ์สติ๊กเกอร์ขึ้นมาก็เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยผู้จัดทำได้เรียบเรียงขั้นตอน วิธีการค้นหาเลข และขั้นตอนการพิมพ์ ทั้งอธิบายละเอียดทุกขั้นตอนสำหรับผู้ใช้งานใหม่ และทำ Flowchart ที่สรุปออกมาเป็นภาพรวม เนื้อหาสั้นและกระชับขึ้นสำหรับผู้ที่ผ่านมาการทำความเข้าใจมาเบื้องต้นให้สามารถอ่านและปฏิบัติตามได้รวดเร็วขึ้น ผลการประเมินความคิดเห็นจากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานผู้มีประสบการณ์ จำนวน 3 คน พนักงานชั่วคราวจำนวน 1 คนในแผนก Planning เครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูลการประเมินความคิดเห็นครั้งนี้ใช้เครื่องมือ Google Forms โดยผลการประเมินความคิดเห็นในด้านเนื้อหาของคู่มือรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ ) และด้านการใช้ประโยชน์ของคู่มือรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ ) ซึ่งผลรวมเฉลี่ยทั้งด้านเนื้อหาและด้านการใช้ประโยชน์จากคู่มืออยู่ในระดับดี

โดยผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มเติมด้านความน่าสนใจ และเรียบเรียงให้สั้น กระชับ มากยิ่งขึ้นให้สามารถดูและทำตามขั้นตอนได้ในหน้าเดียว เพื่อให้ผู้ที่ใช้งานสามารถนำไปติดที่หน้างานเพื่อใช้ต่อได้เลย เพิ่มสีสัน ดึงดูดให้น่าสนใจ ทำให้อ่านแล้วไม่น่าเบื่อ

## บรรณานุกรม

เอ็กซ์ จักรกฤษณ์. (ม.ป.ป.). การเขียนผังงาน (Flowchart). สืบค้น 1 กันยายน 2564,

จาก <https://sites.google.com/a/muk.ac.th/programs/hlak-kar-kheiyn-flowchart>

Cavia Supitchaya. (ม.ป.ป.). แป้นพิมพ์ (Keyboard). สืบค้น 1 กันยายน 2564,

จาก [http://personnel.psru.ac.th/skill/EX1\\_Mahasarakram.pdf](http://personnel.psru.ac.th/skill/EX1_Mahasarakram.pdf)

ชุตिकाญจน์ จันทร์เงิน. (ม.ป.ป.). การเก็บรวบรวมข้อมูล. สืบค้น 9 กันยายน 2564,

จาก <https://sites.google.com/site/p5chutikan/6-kar-rwbrwm-khxmml>

อรยา พูลทรัพย์. (ม.ป.ป.). การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน. สืบค้น 9 กันยายน 2564,

จาก <http://km.fsh.mi.th/wp-content/uploads/2016/08/103.pdf>

ฤทธิไกร ไชยงาม. (ม.ป.ป.). แนะนำ “การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน”. สืบค้น 9 กันยายน 2564,

จาก [http://personnel.psru.ac.th/skill/EX1\\_Mahasarakram.pdf](http://personnel.psru.ac.th/skill/EX1_Mahasarakram.pdf)