



รายงาน

การปฏิบัติสหกิจศึกษา

การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแผนกบัญชีด้านการจัดเก็บเอกสารของ

บริษัท ไวด์ โลจิสติกส์ จำกัด

(OPTIMIZING THE WORK EFFICIENCY OF THE ACCOUNTING DEPARTMENT IN
DOCUMENT STORAGE OF WIDE LOGISTICS CO., LTD)

โดย

นางสาววาณิช ลือเทพ 61090301

การปฏิบัติสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

วิทยาศาสตร์บัณฑิต

สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรมพาณิชยนาวิ

คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564

รายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษา

โดย

นางสาววาลินี ลือเทพ 61090301

การปฏิบัติสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

วิทยาศาสตร์บัณฑิต

สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรมพาณิชยนาวิ

คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ปีการศึกษา 2564

Cooperative Education

By

Miss Walinee Luethep

A Report Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Bachelor of Science Program

Major of Maritime Industrial Management

Faculty of Logistics

Burapha University

2021

กิตติกรรมประกาศ

การปฏิบัติสหกิจศึกษาของข้าพเจ้าในครั้งนี้ที่บริษัท ไรด์ โลจิสติกส์ จำกัด ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2564–29 ตุลาคม 2564 ทำให้ข้าพเจ้าได้รับทักษะความรู้ แนวคิด และประสบการณ์ที่ไม่สามารถหาได้จากในห้องเรียน ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงในอนาคตได้ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ที่ดีในด้านการงานให้แก่ข้าพเจ้า สำหรับรายงานวิชาสหกิจฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความอนุเคราะห์ของบุคคลหลายท่านและหลายฝ่าย ดังนี้ ขอขอบคุณคณะอาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะ โลจิสติกส์ทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการศึกษาให้ความรู้และให้คำแนะนำในการเลือกสถานประกอบการ ทำให้ข้าพเจ้าสามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษามาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานสหกิจ

ครั้งนี้ขอขอบคุณบุคลากร ณ บริษัท ไรด์ โลจิสติกส์ จำกัด ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดีมาตลอด ซึ่งมีรายนามดังนี้

1. คุณมุกดา กระทุ่มนา Senior Manager
2. คุณชันยรัชช์ หิรัญ Account

และบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวชื่อนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล เป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตของการทำงานจริงข้าพเจ้าขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

นางสาววาลิณี ลือเทพ
มหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2564

บทคัดย่อ

การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีด้านการจัดเก็บเอกสารของ บริษัท ไรด โลจิสติกส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานของพนักงานแผนกบัญชีด้านเอกสารต่างๆของบริษัท ไรด โลจิสติกส์ จำกัด และเพื่อศึกษาถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดทำ จัดเรียง จัดเก็บเอกสาร วิธีดำเนินการวิจัย คณะผู้วิจัยได้เข้าไปสังเกตการปฏิบัติงาน เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์กับพนักงานแผนกบัญชี จำนวนทั้งสิ้น 12 คน ถึงสาเหตุของการปฏิบัติงานที่มีความล่าช้าทางการจัดเก็บเอกสารทำให้ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปหาสาเหตุด้วยแผนผังก้างปลา นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์มาสรุปและหาแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขกระบวนการทำงานของบริษัทให้มีประสิทธิภาพทางการจัดเก็บเอกสารมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุของปัญหาคือ พนักงานแผนกเอกบัญชีมีไม่พอต่องานที่ทำในปัจจุบัน กระบวนการทำงานบางขั้นตอนใช้เวลานาน ขาดการประสานงานกันในแผนก เครื่องพิมพ์พังบ่อย และมีจำนวนน้อยไม่พอต่อการใช้งาน วัสดุ คือ ระบบการคีย์ข้อมูล (Express) ตอบสนองล่าช้า จึงได้ทำการวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานของแผนกบัญชีด้วย 5W 1H หาสาเหตุของปัญหาด้วย แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) และแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วย ECRS

ผลศึกษา “การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีด้านการจัดเก็บเอกสารของ บริษัท ไรด โลจิสติกส์ จำกัด” พบว่าแนวทางที่ใช้ในการศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาการจัดเก็บเอกสารช่วยให้การทำงานของพนักงานมีความสะดวกในการหาเอกสาร ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ช่วยให้พนักงานมีเวลาทำงานในส่วนอื่นที่สำคัญมากกว่าการหาเอกสารที่ไม่เป็นระเบียบ เจ้าหน้าที่หรือบุคคลได้เอกสารเร็วขึ้น

คำสำคัญ : การเพิ่มประสิทธิภาพ , กระบวนการทำงาน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1. บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	2
1.5 วิธีการดำเนินงาน	4
1.6 ข้อจำกัดในการศึกษา	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
3. วิธีการดำเนินงานวิจัย.....	14
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
3.2 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ	15
3.3 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย.....	16
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	17
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	19
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
4. ผลการศึกษา.....	21
4.1 ศึกษากระบวนการทำงานในปัจจุบันของบริษัท	21
4.2 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	23

4.3 ผลการศึกษาข้อมูลหลังการปรับปรุง.....	32
5. สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ.....	34
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	34
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	35
บรรณานุกรม.....	36
ภาคผนวก.....	37
ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ.....	38
ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ.....	38
ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ.....	39
ประวัติการศึกษา.....	41

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจเกี่ยวกับด้านโลจิสติกส์ไม่ว่าจะเป็น ให้คำปรึกษา กระทบการแทนและโดยเฉพาะ กลุ่มของ Freight Forwarder ปัจจุบันทั้งในและต่างประเทศธุรกิจประเภทนี้เกิดขึ้นมากมาย หลากหลายบริษัท การแข่งขันด้านบริการ ความสะดวก รวดเร็วจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า ได้ตรงจุดและรวดเร็ว ในการเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขัน บริษัทจึงควรลด ขั้นตอน และกำจัดในส่วนงานที่ไม่จำเป็น ลดความสูญเปล่า โดยเฉพาะด้านเอกสารต่างๆของแผนก บัญชี เพื่อที่จะได้ลดเวลาในการทำงานหรือส่งต่อข้อมูลให้ลูกค้าได้ทันและรวดเร็ว เช่น แผนกบัญชี เป็นฝ่ายคำนวณ ออก INVOICE แจกหนี้ ออกใบเสร็จ เสนอพวก Quotation ให้กับลูกค้ารวมถึงปิด ชุดชิปปิ้งในแต่ละวัน เมื่อปิดจ็อบงานของลูกค้านี้เสร็จแล้วมักจะเก็บพวกเอกสารต่างๆลงถังโดยไม่ เรียงหรือสแกนเก็บเป็นไฟล์ไว้ เวลาแผนก CS หรือหัวหน้ามาขอเอกสารย้อนหลัง ทางพนักงาน บัญชีก็ต้องมาเสียเวลาในการค้นหาเอกสารในถัง อีกทั้งลูกค้าก็ต้องรอเอกสารต่างๆในการตอบกลับ ดังนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านเอกสารของแผนกบัญชี ในฐานะที่ผู้ฝึกประสบการณ์ สหกิจศึกษาในแผนกเอกสารบัญชีซึ่งหน้าที่หลัก คือตรวจสอบเอกสารความถูกต้อง เช่น เรียง เอกสาร ตรวจสอบ Quotation รายการถูกผิด ราคาค่ารถ ถ่าย-สแกนเอกสาร จัดเรียงแนบใบเสร็จ, Payin, Payment เย็บรวมชุดเอกสาร จัดเก็บลงถัง มีความสนใจที่จะศึกษาการทำงานเพื่อปรับปรุง การทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านเอกสารบัญชีที่ก่อให้เกิดประโยชน์ โดยใช้หลักการ 5W 1H และ 4M 1E โดยศึกษาขั้นตอนการทำงานของพนักงานเพื่อมองหาความ สูญเปล่า (Waste) แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อกำจัดความสูญเปล่า (Waste) และป้องกันความสูญเปล่า (Waste) เพื่อให้ได้มาตรฐานการทำงานใหม่และเพิ่มขีดความสามารถได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานของพนักงานแผนกบัญชีด้านเอกสารต่างๆของบริษัท ไรด โลจิสติกส์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดทำ จัดเรียง จัดเก็บเอกสาร

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เข้าใจในระบบการทำเอกสารในแผนกบัญชีของ บริษัท ไรด โลจิสติกส์ จำกัด
2. ช่วยลดระยะเวลาในการหาเอกสารข้อมูลต่างๆ
3. ช่วยในการตรวจสอบเอกสารให้ได้มาตรฐานและรวดเร็ว
4. ช่วยให้กระบวนการด้านเอกสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น
5. ได้เรียนรู้การทำงานจริง เพื่อนำประสบการณ์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในอนาคต

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษาวิจัย

ศึกษากระบวนการทำงานของบริษัท ไรด โลจิสติกส์ จำกัด 53 อาคารทะเลทอง ชั้นที่ 9 ห้องเลขที่ 907 หมู่ที่ 9 ต.ทุ่งสุขลา อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี โดยเน้นเจาะจงไปที่งานด้านเอกสารของแผนกบัญชี

ขอบเขตด้านเนื้อหา

- ศึกษาข้อมูลการทำงานของแต่ละฝั่งในแผนกบัญชี คือ AR, AP, Billing เพื่อที่จะแยกขั้นตอนในการทำ จัดเรียงเอกสารให้ถูกต้อง
- ศึกษาข้อมูล กระบวนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนเพื่อจัดเรียงให้ถูกต้อง
- ศึกษาการวางแผนการจัดเรียง จัดเก็บเอกสาร จากการทำงานของพนักงานในแผนกบัญชี เพื่อหาเวลา พื้นที่ ขั้นตอนต่างๆ อันไหนก่อนหลังในงานเอกสาร

ระยะเวลาการดำเนินงาน

การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการศึกษาดำเนินงานทั้งสิ้น 4 เดือน (ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2564 – 29 ตุลาคม พ.ศ.2564)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1.) ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

ลักษณะประชากรศาสตร์ แบ่งออกเป็น

- เพศ
- อายุ
- ตำแหน่ง/หน้าที่
- อายุการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

- ลักษณะของเนื้องาน
- ระบบการทำงาน
- ขั้นตอนการทำงาน
- ความสัมพันธ์กับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน

2.) ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่

- การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
- ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
- ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1.5 วิธีการดำเนินงาน

1. ปรึกษาหัวข้อโครงการกับบริษัท และอาจารย์ที่ปรึกษา
2. ศึกษาข้อมูลจากแหล่งสืบค้นข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่สนใจ
3. ศึกษาข้อมูลในส่วนของขั้นตอนเอกสารแผนกบัญชี
4. สอบถามข้อมูลกับพนักงานที่เกี่ยวข้อง
5. ทำการรวบรวมข้อมูลและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
6. ทำการวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลที่ได้ศึกษา
7. สรุปผลข้อมูลและจัดทำรูปเล่มส่งรายงานฉบับสมบูรณ์

1.6 ข้อจำกัดในการศึกษา

เนื่องจากการการทำงานในแผนกบัญชีที่ค่อนข้างยุ่งยากบวกกับพนักงานยุ่งจนไม่ค่อยมีเวลามาสอนงาน จึงอาจทำให้ข้อมูลด้านเอกสาร ไม่ถูกต้อง หรือคลาดเคลื่อนเล็กน้อย และภายในบริษัทมีขนาดเล็กและก่อตั้งมานานกว่า 10 ปี จึงเป็นองค์กรที่มีระบบอยู่แล้ว

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุดโดยการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม
2. ความสูญเปล่า (Waste) หมายถึง เป็นการผลิตมากกว่าที่ลูกค้าต้องการ ผลิตก่อนความต้องการต้นทุนถูกใช้ก่อนเวลาจำเป็น
3. เอกสาร หมายถึง กระดาษ หรือวัตถุอื่นใดซึ่งได้ทำให้ปรากฏความหมายด้วยตัวอักษร ตัวเลข พัง หรือแผนแบบอย่างอื่น จะเป็นโดยวิธีพิมพ์ ถ่ายภาพ หรือวิธีอื่น อันเป็นหลักฐานแห่งความหมายนั้น

4. 4M 1E หมายถึง เป็นกลุ่มปัจจัยเพื่อนำไปสู่การแยกแยะสาเหตุต่างๆ ซึ่ง 4M 1E นี้มาจาก

M – Man คนงาน พนักงานหรือบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอก

M – Machine เครื่องจักรหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก

M – Material ผลิตภัณฑ์ บริการ วัตถุดิบหรืออะไหล่ อุปกรณ์อื่นๆ

M – Method กระบวนการทำงาน

E – Environment อากาศ สถานที่ ความสว่าง และบรรยากาศการทำงาน

5. หลักการ 5W 1H หมายถึง วิธีที่มีประสิทธิภาพเพื่อรวบรวมและนำเสนอข้อมูลที่สำคัญ

1.) What คือเรื่องหลักของการรวบรวมข้อมูลเหตุผลและการนำเสนออาจจะเป็นที่ระบุไว้ในชื่อเรื่องและวัตถุประสงค์อาจต้องจะกำหนดกระบวนการที่อาจประกอบด้วยส่วนที่เหลือของเอกสาร

2.) Who คือสิ่งแวดล้อมอื่นๆคนหรือกลุ่มความกังวลมันอาจอธิบายเอกสารหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากนโยบายหรือขั้นตอน

3.) When คือเมื่อไหร่เวลาใดที่เกี่ยวข้อง มันอาจจะเป็นส่วนหนึ่งกับจุดที่เหมาะสมที่ต้องการดำเนินบางครั้งมันอาจจะเป็นส่วนหนึ่งของสถานการณ์ของการทำตามเงื่อนไขหรือเหตุการณ์หรือกระบวนการนั้นเกิดขึ้นที่ไหนเมื่อไหร่

4.) Why คือเหตุใดถึงทำสิ่งนั้นหรือเพราะเหตุใดถึงเกิดเหตุนี้มันอาจจะมีการพิจารณาที่ไม่เกี่ยวข้องอาจเกิดจากนโยบายหรือขั้นตอน

5.) How คือเหตุการณ์หรือสิ่งที่ทำนั้นเป็นอย่างไรบ้าง เมื่ออธิบายนโยบายกระบวนการหรือขั้นตอนอาจเป็นส่วนสำคัญที่สุด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานแผนกบัญชีด้านเอกสารของ บริษัท ไรต์ โลจิสติกส์ จำกัด ผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง มาทำการศึกษาเพื่อสนับสนุนงานวิจัยประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. การลดความสูญเปล่าด้วยหลักการ ECRS
2. แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram)
3. การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2.1.1 การลดความสูญเปล่าด้วยหลักการ ECRS

หลักการ ECRS เป็นหลักการที่ประกอบด้วย การกำจัด (Eliminate), การรวมกัน (Combine), การจัดใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) ซึ่งเป็นหลักการง่ายๆที่สามารถใช้การเริ่มต้นลดความสูญเปล่าหรือ M U D A ลงสามารถทำได้โดยใช้หลักการ E C R S ดังนี้

1. การกำจัด (Eliminate) หมายถึง การพิจารณาการทำงานปัจจุบันและทำการกำจัดความสูญเปล่าที่พบในงานเอกสารด้านบัญชี คือ การรอคอย การเคลื่อนที่/เคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น การทำงานที่ไม่เกิดประโยชน์ การเก็บเอกสารที่มากเกินไป การจัดเก็บเอกสารที่ไม่จำเป็น

2. การรวมกัน (Combine) สามารถลดการทำงานที่ไม่จำเป็นลงได้ โดยการพิจารณาว่าสามารถรวมขั้นตอนการทำงานให้ลดลงได้หรือไม่ เช่น จากเดิมเคยทำอยู่ 5 ขั้นตอนก็รวมบางขั้นตอนเข้าด้วยกัน ทำให้ขั้นตอนที่ต้องทำลดลงจากเดิม การเรียกใช้ข้อมูลก็จะสามารถทำได้เร็วขึ้น และลดการเคลื่อนที่ระหว่างขั้นตอนลงอีกด้วย เพราะถ้ามีการรวมขั้นตอนเข้าด้วยกัน การเคลื่อนที่ระหว่างขั้นตอนก็ลดลง

3. การจัดใหม่ (Rearrange) คือ การจัดขั้นตอนงานด้านเอกสารใหม่เพื่อให้ลดการทำงานการจัดเก็บที่ไม่จำเป็น หรือการรอคอยเอกสาร เช่น ในกระบวนการเก็บเอกสาร จากที่เคยตรวจสอบ

ข้อมูลแล้วจัดเก็บเอกสารลงถังขยะ ก็เปลี่ยนมาจัดเรียงให้เรียบร้อยก่อนลงถัง ช่วยลดเวลาเสียเวลาค้นหาเอกสารหรือลดเวลาที่ต้องมาสอนงานเด็กฝึกงานในการเรียงเอกสาร เป็นต้น

4. การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) หมายถึง การปรับปรุงการทำงานให้ง่ายและสะดวกขึ้น เพื่อให้การทำงานสะดวกและแม่นยำ และลดการทำงานที่ไม่จำเป็นลง

2.1.2 แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram)

แผนผังสาเหตุและผล หรือแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้นๆ แผนภูมิมียุทธศาสตร์คล้ายก้างปลา สาเหตุที่ก่อให้เกิดการใช้แผนผังก้างปลา

1. เมื่อต้องการค้นหาเหตุแห่งปัญหา
2. เมื่อต้องการทำการศึกษาค้นคว้าทำความเข้าใจหรือทำความรู้จักกับกระบวนการอื่นๆ เพราะว่าโดยส่วนใหญ่พนักงานจะรู้ปัญหาเฉพาะในพื้นที่ของตนเท่านั้นแต่เมื่อมีการทำผังก้างปลาแล้วจะทำให้เราสามารถรู้กระบวนการของแผนกอื่นได้ง่ายขึ้น
3. เมื่อต้องการให้เป็นแนวทางการระดมสมอง ซึ่งจะช่วยให้ทุกคนให้ความสนใจในปัญหาของกลุ่มซึ่งแสดงไว้ที่หัวปลา

วิธีการสร้างแผนผังสาเหตุและผลหรือผังก้างปลา สิ่งสำคัญในการสร้างแผนผัง คือ ต้องทำเป็นทีมเป็นกลุ่ม โดยใช้ขั้นตอน 6 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดประโยชน์ของปัญหาที่หัวปลา
2. กำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะทำให้เกิดปัญหานั้นๆ
3. หาสาเหตุในแต่ละปัจจัย
4. หาสาเหตุหลักของปัญหา
5. จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุ
6. ใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็น

การกำหนดปัจจัยบนก้างปลา เราสามารถที่จะกำหนดกลุ่มปัจจัยอะไรก็ได้ แต่ต้องมั่นใจว่า กลุ่มที่เรากำหนดไว้เป็นปัจจัยนั้นสามารถที่จะช่วยให้เราแยกแยะและกำหนดสาเหตุต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ และเป็นเหตุเป็นผลโดยส่วนมากมักจะใช้หลักการ 4M 1E เป็นกลุ่มปัจจัย (Factors) เพื่อจะนำไปสู่การแยกแยะสาเหตุต่างๆ ซึ่ง 4M 1E นี้ มาจาก

M – Man คนงาน พนักงาน หรือบุคลากร

M – Machine เครื่องจักรหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก

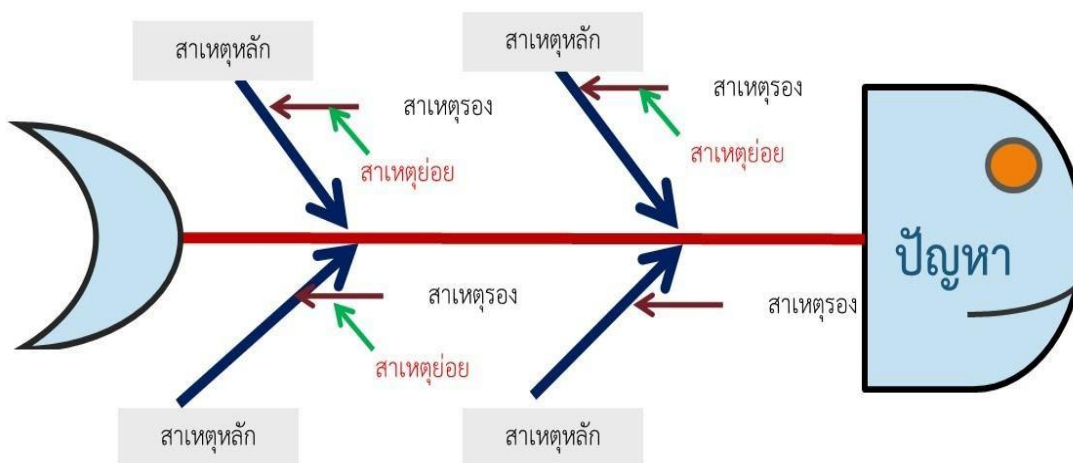
M – Material วัตถุดิบหรืออะไหล่ อุปกรณ์อื่นๆ ที่ใช้ในกระบวนการ

M – Method กระบวนการทำงาน

E – Environment อากาศ สถานที่ ความสว่าง และบรรยากาศการทำงาน

แต่การกำหนดก้างปลาไม่จำเป็นต้องใช้ 4M 1E เสมอไปเพราะหากเราไม่ได้อยู่ในกระบวนการผลิตแล้ว ปัจจัยนำเข้า (Input) ในกระบวนการก็จะเปลี่ยนไป เช่น ปัจจัยการนำเข้าเป็น 4P ได้แก่ Place , Procedure, people และ Policy หรืออาจจะเป็น MILK Management, Information, Leadership, Knowledge ก็ได้ นอกจากนั้น หากกลุ่มที่ให้ก้างปลาไม่ประสบการณ์ในปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่แล้ว ก็สามารที่จะกำหนดกลุ่มปัจจัยใหม่ให้เหมาะสมกับปัญหาตั้งแต่แรกเลยก็ได้เช่นกัน

การกำหนดหัวข้อปัญหาที่หัวปลาควรกำหนดให้ชัดเจนและมีความเป็นไปได้ซึ่งหากเรากำหนดประโยชน์ปัญหานี้ไม่ชัดเจนตั้งแต่แรกจะทำให้ใช้เวลานานในการค้นหาสาเหตุและจะใช้เวลานานในการทำผังก้างปลาการกำหนดปัญหาที่หัวปลา เช่น อัตราของเสียอัตราชั่วโมงการทำงานของคนที่ไม่มีประสิทธิภาพ อัตราการเกิดอุบัติเหตุหรืออัตราต้นทุนต่อสินค้าหนึ่งชิ้น เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าควรกำหนดหัวข้อปัญหาในเชิงลบ



ภาพที่ 2-1 แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram)

2.1.3 การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ภายใต้โลกของการแข่งขันยุคใหม่ สภาพแวดล้อมภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้อยู่รอด การบริหารเชิงกลยุทธ์จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะไม่ว่าธุรกิจจะมีขนาดใหญ่ หรือขนาดเล็กแล้วแต่ต้องเผชิญกับสถานการณ์การแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น หากผู้ประกอบการไม่มีทักษะและกลยุทธ์ในการบริหารจัดการก็จะอุปสรรคต่อการเติบโตของธุรกิจ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมการบริหารงานให้ธุรกิจสามารถขับเคลื่อนไปได้บนสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรง

ไคเซนเป็นเทคนิควิธีอื่นหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กร คำว่า “Kaizen” เป็นศัพท์ภาษาญี่ปุ่น แปลว่า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องซึ่งหากแยกความหมายตามพยางค์แล้วจะแยกได้ 2 คำ คือ

“Kai” แปลว่า การเปลี่ยนแปลง (change)

“Zen” แปลว่า ดี (good)

ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีก็คือการปรับปรุงนั่นเอง ซึ่งโดยหลักการแล้วเป็นการปรับปรุงงานโดยการทำงานให้น้อยลง ไคเซนเป็นเทคนิควิธีในการปรับปรุงงานโดยมุ่งเน้นที่จะลด

ขั้นตอนในการทำงานลง เพื่อให้ได้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้นและมุ่งปรับปรุงในทุกๆ ด้านขององค์กรเพื่อยกระดับชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้นตลอดเวลา

การปรับปรุงในแบบไคเซน (Kaizen)

การปรับปรุงสมัยเก่า มักจะเน้นแต่การปรับปรุงใหญ่ๆ ที่ต้องลงทุนเป็นหลัก หรือต้องผ่านงานวิจัยและพัฒนา (R&D: Research & Development) เช่น ใช้เทคโนโลยีใหม่ เครื่องไม้เครื่องมือใหม่ กระบวนการแบบใหม่ ซึ่งการปรับปรุงลักษณะนี้ก็คือ “Innovation” หรือ “นวัตกรรม” และมักเป็นภารกิจของระดับบริหารหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ส่วนพนักงานทั่วไปก็เป็นเพียงผู้ที่ “คอยรักษาสภาพ” ให้เป็นไปตามที่หัวหน้ากำหนดไว้ไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการปรับปรุงมากนัก แต่ในความเป็นจริง การรักษาสภาพก็ไม่ใช่ว่าเรื่องง่าย เพราะสภาพที่ดีมักจะค่อยๆ ลดลง และจะกลับมาดีขึ้นเมื่อเกิด Innovation ในครั้งถัดไป

แนวคิดของ Kaizen จึงเข้ามาเสริมจุดอ่อนที่เกิดขึ้นตรงนี้ คือ เป็นการปรับปรุงเพื่อการรักษาสภาพและปรับปรุงเพื่อให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องทีละเล็กทีละน้อย ผสมผสาน กับการปรับปรุงแบบก้าวกระโดดหรือ Innovation หลักในการเริ่มต้นแนวคิด ไคเซน (Kaizen)

1. ความคิดสร้างสรรค์

ความคิดสร้างสรรค์เป็นประโยชน์มากสำหรับการแก้ไขปัญหา บางครั้งหากว่าเราแก้ไข ปัญหาโดยใช้หลักเหตุผลธรรมดาซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาแบบตรงๆ แล้วหนทาง

แก้ไขอาจจะมีราคาแพงไม่คุ้มค่าและอาจจะไม่ได้ผลก็เป็นได้

2. ใช้หลัก “เลิก-ลด-เปลี่ยน”

การทำไคเซนเพื่อปรับปรุงงานวิธีหนึ่งคือใช้หลักการ “เลิก-ลด-เปลี่ยน” ดังต่อไปนี้

ก) การเลิก หมายถึง การวิเคราะห์ว่าขั้นตอนการทำงานหรือสิ่งที่เป็นอยู่บางอย่างนั้นสามารถที่จะตัดออกไปได้หรือไม่ โดยพิจารณาจากความจำเป็น

ตัวอย่างเช่น หัวหน้างานของบริษัทแห่งหนึ่ง พบว่า วันหนึ่งๆ มีผู้ได้บังคับบัญชาวาง รายงานบน โต๊ะทำงานของตนเป็นจำนวนมาก และทุกครั้งตนเองก็ต้องเสียเวลา เปิดอ่านเนื้อหา ภายในเพียงเพื่อต้องการทราบเรื่องรายงานเพียงคร่าวๆ เท่านั้น และพบว่าปรายงานนั้นช่วยในเรื่อง

ของความสวยงาม แต่กลับไม่สะดวกในการทำงาน ดังนั้น หากนำปกรายงานออกก็จะช่วยให้สามารถประหยัดเวลาในการทำงานโดยไม่ต้องเปิดดูภายในปกรายงาน และสามารถประหยัดเงินได้อีกด้วย

ข) การลด หมายถึง การพิจารณาว่าในการทำงานนั้นมีกิจกรรมใดบ้างที่ต้องกระทำซ้ำๆ กันไปมา หากว่าเราไม่สามารถยกเลิกกิจกรรมนั้นออกได้ ก็ต้องพยายามลดจำนวนครั้งในการกระทำ เพื่อจะได้ไม่ต้องทำงานแบบซ้ำๆ กัน โดยที่ไม่เกิดประโยชน์อันใด ตัวอย่างเช่น พนักงานที่ทำงานด้านภาษีของรัฐแห่งหนึ่งเมื่อใกล้ถึงช่วงเสียภาษีผู้ที่ต้องการเสียภาษีจะเดินเข้ามาถามข้อสงสัยจำนวนมาก พนักงานผู้นี้ต้องการลดการที่จะต้องคอยตอบคำถามแบบซ้ำๆ โดยการรวบรวมคำถามที่ถูกถามบ่อย ๆ แล้วเขียนคิดเป็นประกาศพร้อมตัวอย่าง เพื่อให้ผู้ที่มาสอบถามสามารถอ่านข้อสงสัยก่อนได้

ค) การเปลี่ยน หากว่าเราพิจารณาแล้วว่า ไม่สามารถเลิก และลดกิจกรรมใดได้แล้ว เราก็อาจจะเปลี่ยนแปลงได้ โดยการเปลี่ยนวิธีการทำงาน เปลี่ยนวัสดุ เปลี่ยนทิศทาง หรือเปลี่ยนองค์ประกอบ เป็นต้น ตัวอย่างเช่น ช่างของโรงงานแห่งหนึ่งพบว่า มีการยืมใช้งานเครื่องมือของช่างแต่ละแผนก งานบ่อยครั้ง ทำให้สุดท้ายเกิดความสับสนว่าเครื่องมือชิ้นนั้นเป็นของแผนกใด อีกทั้งเครื่องมือมักจะหายอยู่ บ่อยครั้ง ดังนั้นจึงแก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีการเปลี่ยนคือ เปลี่ยนสีของเครื่องมือ โดยแต่ละแผนกจะมีสีของ เครื่องมือต่างกันเพื่อแก้ปัญหาคความสับสนในการยืมใช้เครื่องมือ อีกทั้งเครื่องมือยังคงอยู่ประจำแผนกอีก ด้วย ทำให้ไม่เสียเวลาค้นหาเครื่องมืออีกต่อไป

สิ่งที่ต้องคำนึงในการทำไคเซน (Kaizen)

1. Kaizen ถือเป็นวัฒนธรรมองค์กรอย่างหนึ่ง จะต้องใช้เวลาในการเปลี่ยนแปลง
2. Kaizen เป็นสิ่งที่เราทุกคนทำอยู่ในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว จึงสามารถนำสิ่งที่เคยปฏิบัติมาดำเนินการให้จริงจังและมีหลักการมากขึ้น
3. Kaizen จะต้องทำให้การทำงานง่ายขึ้นและลดต้นทุน แต่ถ้าทำแล้วยังก่อความยุ่งยากจะไม่ถือว่าเป็น Kaizen

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภูวนาท เทพสุภกร (2549) ศึกษาความสำเร็จของการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องด้วยวิธีไคเซ็นกรณีศึกษา บริษัท โซนี่ เทคโนโลยี จำกัด พบว่า การนำวิธีไคเซ็นมาใช้ สามารถลดขั้นตอนการทำงาน และสร้างความพึงพอใจในการลดต้นทุนการผลิตและจากการวิจัยยังพบว่าพนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดปัญหาและเป็นอุปสรรคในการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องด้วยวิธีไคเซ็น

กิตติพงษ์ กลิ่นกุล และมณฑล วิชาสนันท์ (2550) ได้ศึกษาถึงปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในองค์กรที่มีการบริหารแบบอเมริกันและแบบญี่ปุ่นของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องระหว่างองค์กรที่มีการบริหารแบบอเมริกาและแบบญี่ปุ่นมีความสอดคล้องกัน ซึ่งผลการศึกษานี้ชี้ว่าการบริหารแบบอเมริกาจะเน้นปัจจัยสำคัญหนึ่งซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัว นั่นคือการศึกษาและการอบรมซึ่งอยู่ในมุมมองหลักองค์กรและวัฒนธรรมในทางเดียวกัน ส่วนการบริหารแบบญี่ปุ่นจะเน้นความมั่นใจของฝ่ายบริหารสูงสุดและความเป็นผู้นำ

ประยูร สุรินทร์ (2551) ได้ทำการศึกษาเพื่อลดเวลาสูญเสียในระบบการผลิตเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เพื่อแก้ปัญหาในอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า เวลาที่สูญเสียเกิดขึ้นจากสาเหตุด้วยกัน เช่นเกิดจากเครื่องมือ และอุปกรณ์ไม่เหมาะสมหรือไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน พนักงานใช้เวลาไม่เท่ากัน ไม่มีวิธีการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานซึ่งคณะผู้ทำวิจัยได้เลือกปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์ไม่เหมาะสมหรือไม่สะดวกในการปฏิบัติงานมาทำการปรับปรุงแก้ไข

ไพรินทร์ หลวงมูล (2553) ได้นำหลักการเคลื่อนไหวและเวลาใช้ในการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ ซึ่งผลจากการปรับปรุงทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องตัวขึ้นรูปซีพียูได้โดยการปรับปรุงในขั้นตอนการเตรียมเครื่องมือ และตัดขั้นตอนหมุนสกรูออกไป นอกจากนี้ยังออกแบบอุปกรณ์เก็บเครื่องมือทำให้ลดเวลาในการเดินทางไปเอาสไลด์เพทจากชั้นเก็บทำให้สามารถลดเวลาในการปรับตั้งแต่เครื่องตัดขึ้นรูปซีพียูได้อีกด้วย

ณัฐกันต์ อ้วนวิจิตร (2553) ได้ศึกษาโรงงานผลิตชุดกีฬา โดยได้มุ่งเน้นการปรับปรุงสายการผลิตเสื้อแจ็กเก็ต รุ่น 388987 ซึ่งมี 41 สถานีงาน 56 ขั้นตอน และพนักงาน 43 คน โดยมี

เป้าหมาย คือ เพิ่มความสามารถในการผลิตขึ้น 46 ตัวต่อชั่วโมงจากการวิเคราะห์พบว่าในปัจจุบัน
สถานีงานที่ 37 38 และ 39 ใช้เวลาในการผลิตแต่ละสถานีสูง จึงมุ่งเน้นการปรับปรุงที่สถานีดังกล่าว
โดยใช้เทคนิคการปรับปรุงงาน ECRS ประกอบด้วยการจัดงาน การรวมงาน และการจัดงานใหม่
จากผลการปรับปรุงการทำงานพบว่าสามารถเพิ่มกำลังการผลิตได้เป็น 47 ตัวต่อชั่วโมง

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาด้วยตนเองและค้นคว้าครั้งนี้เพื่อที่จะศึกษาปัญหาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีด้านเอกสารของ บริษัท ไรด โลจิสติกส์ จำกัด ที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อ บริษัท โดยมุ่งเน้นที่จะดำเนินการ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น ระเบียบวิธีการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้กำหนดระเบียบและขั้นตอน การศึกษาไว้ดังนี้

ศึกษาสภาพปัจจุบัน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ
3. ขั้นตอนดำเนินการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท ไรด โลจิสติกส์ จำกัด
- กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานแผนกบัญชีของ บริษัท ไรด โลจิสติกส์ จำกัด

จำนวน 12 คน

3.2 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

เป็นการวิจัยที่แสวงหาความจริงในสภาพที่เป็นอยู่โดยธรรมชาติ (Naturalistic Inquiry) ซึ่งเป็นการศึกษา โดยมองภาพรวมทุกมิติ (Holistic perspective) ด้วยตัวผู้วิจัยเอง เพื่อหาความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ ที่สนใจกับสภาพแวดล้อมนั้น ให้ความสำคัญกับข้อมูลที่เป็นความรู้ลึกซึ้งนึกคิด คุณค่าของมนุษย์และ ความหมายที่มนุษย์ห้ต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบตัว เน้นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการตีความสร้างข้อสรุป แบบอุปนัย (Inductive Analysis) ให้เกิดความเข้าใจ อย่างถ่องแท้ (Insight) จากภาพรวมของหลายมิติซึ่งมีความหมายตรงกับการวิจัยเชิงธรรมชาติ (Naturalistic-Research) เป็นการศึกษาโดยไม่มี การจัดกระทำควบคุมหรือปรับเปลี่ยนสภาพการณ์ให้เปลี่ยนไปอย่างที่เคยเป็นอยู่ ปล่อยให้สภาพทุกอย่างอยู่ในธรรมชาติ งานวิจัยเชิงคุณภาพสามารถสรุปหลักการได้ดังนี้ เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ต่างๆทางสังคม (Contextual) เนื่องจากปรากฏการณ์ทาง สังคมบางประการ ไม่สามารถอธิบายได้ด้วยเหตุผลธรรมดาทั่วไปได้จึงต้องพยายามทำความเข้าใจ เกี่ยวกับ ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมและ สภาพแวดล้อมต่างๆ เพื่อนำมาอธิบายปรากฏการณ์ ทางสังคมที่นักวิจัยต้องการศึกษา ลักษณะของข้อมูล การวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research) มีความต้องการข้อมูลที่หลากหลาย รอบด้าน เพื่อเข้าใจบริบทของสังคม ซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานของงานวิจัย ที่ต้องการศึกษาชุมชนหรือสังคม มีการเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับ สภาพสังคม สังคม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง ความเชื่อ พิธีกรรมอย่างละเอียด แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล วัฒนธรรมและสังคม เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาสังคมและวัฒนธรรมทั้งหมด วิธีการเก็บข้อมูล เก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลขนาดเล็ก ก็ไม่เน้นการสำรวจจากคนจำนวนมาก เทคนิคการวิจัย ไม่มีการแยกขั้นตอนของการเก็บข้อมูลกับการวิเคราะห์ข้อมูลออกจากกัน การเก็บข้อมูลใช้วิธีการ สังเกตและการสัมภาษณ์รวมทั้งการเข้าไปอยู่ในชุมชนเพื่อให้ได้ข้อมูลหลายด้าน การเก็บรวบรวมข้อมูลได้มาจากการออกแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญซึ่งแบบสัมภาษณ์ที่สร้างมีความครอบคลุมและ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในที่นี้ผู้ให้ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์คือพนักงานแผนกบัญชีของบริษัท ไวด โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 12 คน

3.3 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

3.3.1 กำหนดขอบเขตการศึกษา

ศึกษากระบวนการทำงานภายในแผนกบัญชีของบริษัท ไรด โลจิสติกส์ ตามกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ปี การศึกษา 2564 วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2564 – 29 ตุลาคม พ.ศ.2564

3.3.2 ศึกษากระบวนการทำงานของบริษัท

ศึกษาเอกสารต่างๆของบริษัทและศึกษากระบวนการทำงานของแผนกบัญชี รวมถึงศึกษาสภาพแวดล้อมเก็บข้อมูลการทำงานภายในบริษัท

3.3.3 วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจริง

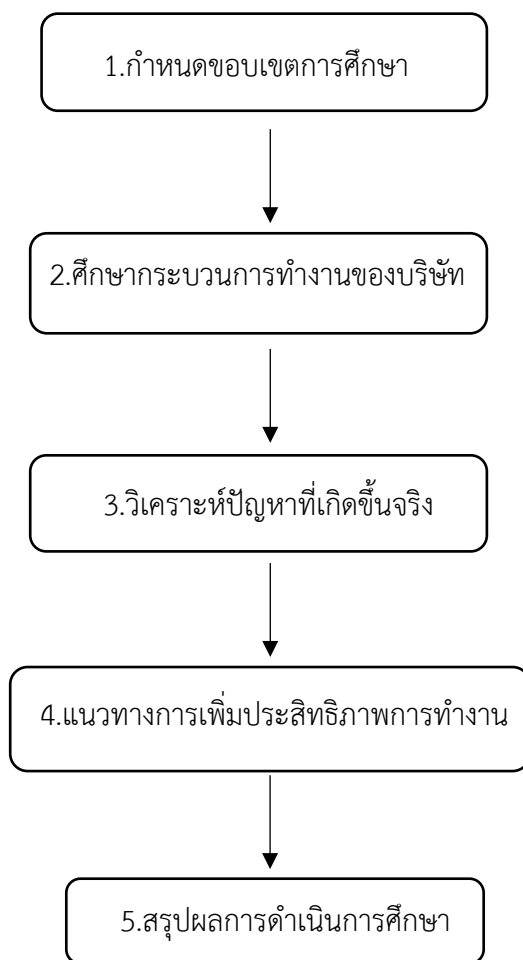
นำปัญหามาวิเคราะห์หาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานและพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร

3.3.4 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการแก้ไข พร้อมทั้งติดตามผลแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3.3.5 สรุปผลการดำเนินการศึกษา

นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหามาอภิปรายและสรุปผลการปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พร้อมข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้



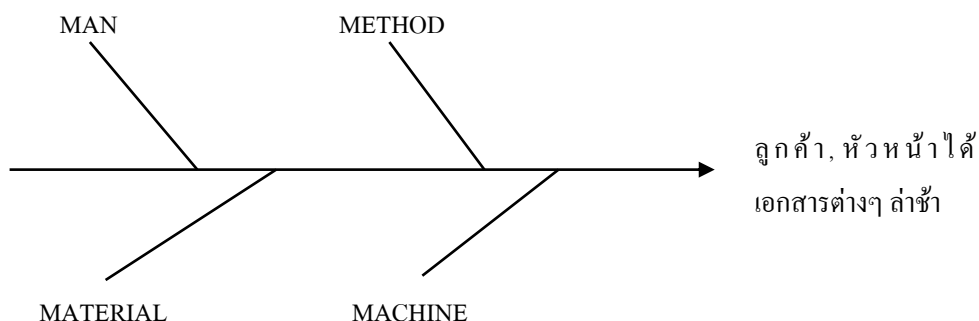
ภาพที่ 3-1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 แบบสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้มาจากการออกแบบสอบถามพนักงานซึ่งแบบสอบถามที่สร้างมีความครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในที่นี้ผู้ให้ข้อมูลด้วยการสอบถามคือพนักงานแผนกบัญชีของบริษัท ไรด์ โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 12 คน

3.4.2 แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เพื่อระดมสมองค้นหาสาเหตุหลักของปัญหาในแต่ละขั้นตอนการทำงาน ได้ดังนี้



ภาพที่ 3-2 แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram)

กรณีศึกษาการทำงานของพนักงานของบริษัท ไรด์ โลจิสติกส์ จำกัด นำปัญหาที่ได้รับจากการศึกษา เรียนรู้ฝึกประสบการณ์ในการทำงานจริง และจากแบบสอบถาม มาแก้ปัญหาในรูปแบบแผนผังก้างปลา จึงนำหลักการ 4M 1E มากำหนดปัจจัยและหาสาเหตุและผลของปัญหาแท้จริงเพื่อจะนำไปสู่การแยกแยะสาเหตุต่างๆซึ่ง 4M 1E นี้ มาจาก

M – Man พนักงานบัญชีบริษัท ไรด์ โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 12 คน

M – Machine เครื่องพิมพ์ภายใน บริษัท ไรด์ โลจิสติกส์ จำกัด

M – Material ระบบในการทำเอกสารต่าง เช่น โปรแกรม Express

M – Method ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน

E – Environment สภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัท ไรด์ โลจิสติกส์ จำกัด

3.4.3 ระบบคำถาม 5W 1H ตั้งคำถามเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุในขั้นตอนการทำงานเดิม และหาวิธีการปรับปรุงให้ดีขึ้นประกอบด้วยคำถาม ดังนี้

Who คือ พนักงานบริษัท ไรด์ โลจิสติกส์ จำกัด ซึ่งไม่มีผลกระทบจึงไม่ได้นำมาวิเคราะห์

What คือ การรวบรวมข้อมูลขั้นตอนการดำเนินงานและเหตุผลว่ามีขั้นตอนอะไรบ้าง

When คือ ขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสมที่ต้องทำเมื่อไหร่และต้องทำตามเงื่อนไขหรือกระบวนการ

Why คือ เหตุใดถึงทำสิ่งนั้นอาจจะเกิดจากวิธีการหรือขั้นตอนการดำเนินงาน

How คือ เหตุการณ์เป็นอย่างไรบ้าง เมื่ออธิบายกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงาน

3.4.4 หลักการ ECRS

เพื่อเริ่มต้นกระบวนการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานได้ โดยหลักการตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไปโดยการรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกันเพื่อประหยัดเวลาหรือแรงงานในการทำงาน การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม และการปรับปรุงวิธีการทำงาน หรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองทุกขั้นตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1.) ดำเนินการสัมภาษณ์พนักงานบัญชีของบริษัท ไรด โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 12 คน
- 2.) เมื่อพนักงานบัญชีของ บริษัท ไรด โลจิสติกส์ จำกัด ตอบรับแบบสัมภาษณ์กลับมาเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยทำการจดบันทึกและตรวจสอบความเรียบร้อย

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Content Analysis)

จากเครื่องมือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกบัญชี ของบริษัท ไรด โลจิสติกส์ จำกัด วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลจากการจดบันทึก และข้อมูลจากการสนทนา มาวิเคราะห์เนื้อหาตามหัวข้อที่กำหนด

3.6.2 การตีความข้อมูล (Interpretation)

โดยนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการตีความหมายด้วยกระบวนการดังนี้

1. การลดทอนข้อมูล ดำเนินการเรียบเรียงเฉพาะข้อมูลที่สำคัญ ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์
2. การจัดระเบียบข้อมูล ทำการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
3. การค้นหาข้อสรุปและตีความของข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์ให้อยู่ตามแนวทางตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้
4. สรุปผลข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพื่อแสดงให้เห็นสภาพตามความเป็นจริงของความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ที่ได้จากพนักงานแผนกบัญชี

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแผนกบัญชีของบริษัท ไรด โลจิสติกส์ จำกัด ได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ศึกษากระบวนการทำงานในปัจจุบันของบริษัท (แผนกบัญชี)
2. การนำเครื่องมือมาใช้ในการหาแนวทางการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน
3. ผลการศึกษาข้อมูลหลังการปรับปรุง

4.1 ศึกษากระบวนการทำงานในปัจจุบันของบริษัท

ในแผนกบัญชีของบริษัท ไรด โลจิสติกส์ จำกัด จะแบ่งออกเป็น 3 ตำแหน่งใหญ่ๆ ได้แก่

Account Payable (AP) มีพนักงานในตำแหน่งนี้ทั้งหมด 3 คน จะแบ่งหน้าที่กันทำ โดยหลักๆจะเป็นการดูแลเกี่ยวกับเจ้าหนี้ของบริษัท ทำเกี่ยวกับคีย์ค่าใช้จ่ายต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นค่า DO ค่าขนส่งที่ได้จากใบเสร็จของสายเรือ ลงในโปรแกรม Express โอนต่างประเทศ เบิกจ่าย ออกใบหัก ณ ที่จ่าย กระทบการเสียภาษีแทนลูกค้า รวมถึงปิดงานชิปปีง

Billing ในตำแหน่งนี้จะมีอยู่ 4 คน ทำในส่วนของการออก Invoice ให้ลูกค้า ปิดชุดงาน Oversea ตรวจสอบค่าใช้จ่าย ก่อนส่งให้ลูกค้าเพื่อออกใบเสร็จเรียกเก็บค่าใช้จ่าย ดูแลเกี่ยวกับชุดงานชิปปีงขั้นสุดท้าย ทั้งขาเข้าและขาออก บางครั้งมีการออก Debit Not ให้กับลูกค้า

Account Receivable (AR) พนักงานในตำแหน่งนี้จะมีอยู่ 3 คน ทำหน้าที่เกี่ยวกับดูแลเกี่ยวกับลูกหนี้ของบริษัท ออกใบเสร็จให้ลูกค้า ตอบเมล คอยติดต่อประสานงานกับลูกค้า ด้านค่าใช้จ่าย

4.1.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

1.) Account Payable (AP)

- เมื่อได้รับใบเสร็จจากสายเรือที่ทางลูกค้าส่งมาให้พร้อมใบกำกับแล้วจะทำการคีย์ค่าใช้จ่ายต่างๆลงในระบบโปรแกรม Express เสร็จแล้วเก็บใบเสร็จลงตะกร้ารวม
- เมื่อได้ออกสารพวกใบหัก ค่าใช้จ่ายต่างๆของลูกค้า นำมาคีย์ข้อมูลตรวจสอบ เสร็จเก็บลงลิ้ง
- เมื่อทำการโอนค่าใช้จ่ายให้สายเรือแล้ว จะมีการปรีน Pay in เพื่อที่จะนำมาแนบกับเอกสารในชุดงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสายเรือเพื่อนำเข้าห้องให้หัวหน้าหรือคณะกรรมการบริษัท เซ็นต์ เสร็จแล้วกองไว้ในลิ้งและรีบทำของสายเรือรายต่อไปทำให้ไม่มีเวลาแยก หรือ เรียงเอกสารในภายหลัง
- เมื่อได้ชุดงานจากชิปปิ้ง ซึ่งจะประกอบไปด้วยค่าอากรขาเข้า ขาออก ภาษีมูลค่าเพิ่ม ค่าใช้จ่ายต่างๆที่แนบมาก็นำมาตรวจสอบเบิกค่าใช้จ่ายให้กับชิปปิ้ง เสร็จแล้วก็ส่งให้กับตำแหน่ง บิลลิ่งทำต่อ

2.) Billing

- เมื่อได้ชุดงานชิปปิ้งจาก AP แล้วก็ทำการลงข้อมูลในระบบ ออกใบเสร็จตาม ค่าใช้จ่ายที่แนบมากับชุดงานและบวกพวกค่าขนส่งค่าเฟรทต่างๆ ปิดชุดงานชิปปิ้งของวันนั้นและกองรวมไว้ให้เจ้านายเซ็นต่อนุมัติเพื่อออกใบเสร็จเก็บค่าใช้จ่ายกับลูกค้าต่อไป แต่ถ้าหากมีส่วนไหนผิดพลาดก็จะได้ให้กลับมาแก้ไข แต่ถ้าถูกต้องทางหัวหน้าก็จะเซ็นต์แล้วนำกลับมากองไว้ให้เหมือนเดิม ซึ่งวันหนึ่งลูกค้าที่ชิปปิ้งไปปล่อยของมีมากกว่า 10 ราย แต่ละชิปปิ้งที่ปิดมีมากกว่า 3 คู่ เมื่อได้ชุดงานอนุมัติแล้วก็ทำงานคีย์ปิดในระบบ เสร็จเอกสารก็เก็บลงลิ้งเลย

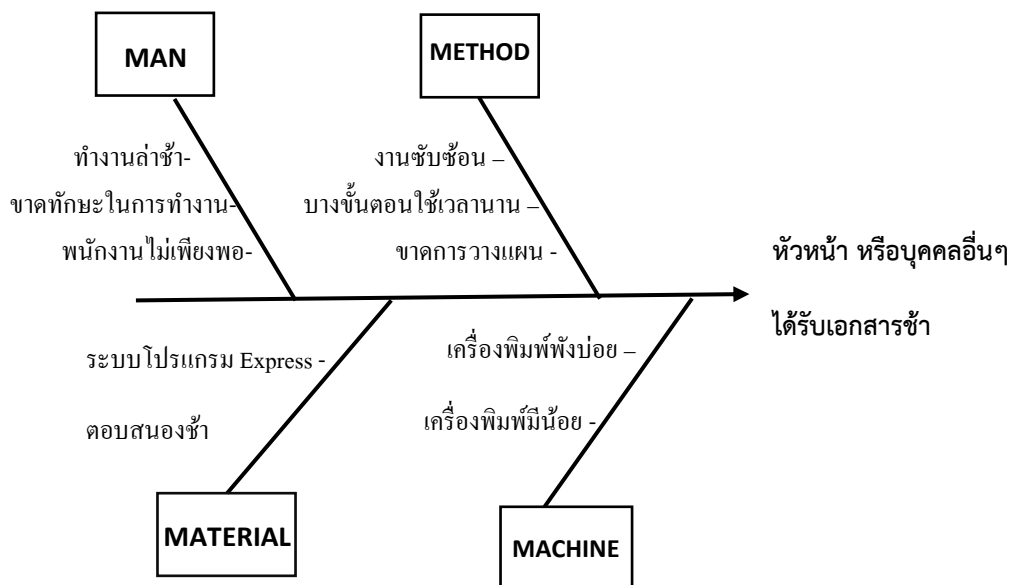
3.) Account Receivable (AR)

- เมื่อบิลลิ่งปิดชุดชิปปิ้งแล้วมันจะขึ้นในระบบ ตำแหน่ง AR มีหน้าที่ออกใบเสร็จตามข้อมูลในระบบแสดง เพื่อส่งเมลให้ลูกค้า และเมื่อลูกค้าได้รับใบเสร็จเขาก็จะโทรมาแจ้งช่วงวันเวลาที่จะโอน แต่ถ้าข้อมูลผิด เช่น ที่อยู่ในใบเสร็จไม่ถูกต้อง หรือ ค่าใช้จ่ายไม่ตรงเราก็ต้องกลับมาแก้ไขใหม่

- ตรวจสอบยอดรายรับก่อนทำ Report ส่งให้หัวหน้าซึ่งจะทำทุกวัน

4.2 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

จากการเก็บข้อมูล และศึกษาการทำงานไม่ว่าจะเป็นลักษณะ ขั้นตอนการทำงานต่างๆ สาเหตุปัญหาหลักๆ คือ การทำงานที่เร่งรีบ พนักงานไม่พอ ช่วงเวลา ช่วงพักเที่ยงหัวหน้าก็ตามงาน เป็นงานที่เราบอกไม่ได้ว่าเรือจะเข้ากี่โมง ตรวจสอบปล่อยของได้ตอนไหน ทำให้พนักงานยุ่งอยู่ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลต่อการจัดเก็บเอกสารยากที่จะมีเวลาจัดเรียงหรือสแกนไฟล์เอกสาร เช่น AP เมื่อได้รับเอกสารการโอนที่หัวหน้าเซ็นต์แล้วก็เก็บลงลัง และรีบมานั่งแนบ pay in เอกสารของสายเรือรายใหม่เพื่อให้เอาเข้าห้องหัวหน้าเซ็นต์ ซึ่งสายเรือแต่ละวันจะมีใบเสร็จของสายเรือมาเรื่อยๆ หรือ ตำแหน่ง Billing ที่ได้ชุดงานจากหัวหน้าแล้วเอามาปิดชุดงาน หัวหน้ากองรวมลูกค้ายังไงก็คล้ายแบบนั้น และเก็บลงลังแบบนี้ไม่ค่อยมีเวลาเรียงแยกลูกค้า หรือสแกนหน้าจอบได้ เพราะยังมีชุดงานจากชิปป์มาใหม่เรื่อยๆ ตามเวลาที่ชิปป์ไปปล่อยของและปัญหาที่ตามมา คือเมื่อเราออกใบเสร็จให้ลูกค้าไปแล้วถ้าหากเกิดข้อผิดพลาด เช่น ชื่อที่อยู่ใบเสร็จผิด ลูกค้าจะส่ง REVISE ซึ่งทางพนักงานต้องมาหาเอกสารชุดงานเลข INVOICE นั้นเพื่อนำมาแก้ไข เริ่มกระบวนการใหม่ซึ่งในการหาเอกสารนั้นทำให้เสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ และทุกๆสิ้นเดือนทางบริษัทจะต้องมีการนำเอกสารต่างๆ ให้กับผู้ตรวจสอบบัญชี ซึ่งพนักงานก็ต้องเตรียมเอกสารให้ครบถ้วนและเรียงให้ถูกต้อง จากที่อยู่ปฏิบัติงาน 4 เดือนพบว่าทุกเดือนมักจะมีชุดเอกสารไม่ครบตลอด 2-3 ชุด การสแกนเอกสารยังเป็นไปได้ยากเนื่องจากมีเครื่องพิมพ์อยู่แค่ 1 เครื่องที่แผนกบัญชีใช้ด้วยกันทั้ง 12 คน และทุกคนต้องใช้เครื่องอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งเครื่องพิมพ์มักจะพังอยู่บ่อยๆ ทั้งจากการใช้งานหนัก หรือแม้กระทั่งการใช้กระดาษ Reuse ที่ไม่แกะแม่ึกออกทำให้ ลูกแม่ึกกระดาษติดในเครื่องต้องใช้เวลาในการให้ช่างมาซ่อมเกือบ 1 ชั่วโมง ซึ่งสาเหตุปัญหาหลักๆสามารถเขียนเป็นแผนผังแสดงสาเหตุและผล หรือ แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) ได้ดังนี้



ภาพที่ 4-1 แผนผังแสดงสาเหตุและผลของปัญหาที่แท้จริง

จากแผนผังข้างปลาแสดงเหตุและผลที่เกิดปัญหาและไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน แผนกบัญชีด้านเอกสาร ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของแผนกบัญชีมี 4 ด้าน (4 M in Production Process) ประกอบไปด้วย Man(คน), Method (กระบวนการทำงาน), Machine (เครื่องจักร) และ Material (วัสดุ) เพราะปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญจะส่งกระทบต่อการทำงานของแผนกบัญชี ทำให้ทราบถึงสาเหตุที่ทำให้เอกสารถึงมือหัวหน้า หรือ ผู้ตรวจสอบบัญชีช้าและไม่มีประสิทธิภาพ เกิดจากสาเหตุ 4 ประเด็นได้แก่

Man (คน)

สาเหตุของปัญหา คือ พนักงานในแผนกบัญชีมีน้อยเมื่อเทียบกับงานของลูกค้าในแต่ละวัน อีกทั้งเป็นการทำงานที่นาน ไม่มีเวลาส่วนตัวหรือช่วงพักที่แน่นอนทำให้พนักงานเกิดแรงกดดันผลที่ตามมาทำให้พนักงานลาออก บริษัทต้องหาพนักงานใหม่ซึ่งส่วนมากที่มาสมัครมักจะขาดทักษะ ต้องสอนงานใหม่เรื่อยๆ บางครั้งส่งผลให้ลงข้อมูลรายวันช้า ออกอินวอยซ์แจ้งหนี้ลูกค้าไม่ถูกต้อง

วิเคราะห์ปัญหา พนักงานในแผนกบัญชีซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุด เพราะงานด้านนี้ละเอียดอ่อน ต้องการความผิดพลาดน้อยที่สุด การบริหารงาน ต้องมีการพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพทางด้านความรู้ความเข้าใจทางด้านทักษะของเนื้องานที่ทำมากขึ้น วางแผนการทำงานในแผนกให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับงานให้มากที่สุด แนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ บริษัทอาจมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานอย่างน้อย 3 เดือนครั้ง เพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มีการเพิ่มโบนัส หรือ ปรับตำแหน่งงานของพนักงานขึ้นและรับพนักงานที่มีประสบการณ์ ความสามารถทางด้านตำแหน่งนั้นโดยตรงตามจำนวนที่สมควร เพื่อหลีกเลี่ยงการสอนงานและความผิดพลาด ปรับส่วนของช่วงเวลาที่ชัดเจน เข้า พัก เลิกงานให้ตรงเวลา

Method (กระบวนการทำงาน)

สาเหตุของปัญหา คือ ในแผนกบัญชี เกิดงานที่ซับซ้อน บางขั้นตอนใช้เวลานานจึงต้องมีการเร่งรีบทำงานให้ทันเพื่อที่จะได้รับทำในขั้นตอนถัดไปทำให้ขาดการตรวจสอบบางครั้งก่อให้เกิดข้อผิดพลาด ขาดการวางแผน หรือ สื่อสารกันไม่ชัดเจน

วิเคราะห์ปัญหา แนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ ควรลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่มากยิ่งขึ้น เช่น ลดการสอนงานที่ไม่จำเป็น เวลาได้ชุดชิปปี้งลูกค้ำของตัวเองควรแยกไว้กองตัวเองเมื่อให้เจ้านายเซ็นต์เพื่อลดขั้นตอนที่ต้องมาแยกเอาลูกค้ำของตัวเองออกจากกองรวมเพื่อไปปิดชุดชิปปี้ง ลดการหาเอกสาร หรือแยกเอกสารโดยการสแกนหน้าชุดงานเก็บในเครื่องทุกครั้งและทำ Report ทุกอาทิตย์ ควรประสานงานและพูดคุยกับคนในแผนกให้มีความสม่ำเสมอตลอดเพื่อไม่ให้งานขาดตกบกพร่อง

Machine (เครื่องจักร)

สาเหตุของปัญหา คือ เครื่องถ่ายเอกสารมีน้อย และพังบ่อยไม่พอต่อการใช้งาน ทำให้เกิดความล่าช้า ที่จะสแกนข้อมูลเก็บไว้ ส่งผลให้ไม่มีข้อมูลไฟล์งานถือปี่ในการส่งให้ลูกค้ำหรือหัวหน้าต้องเสียเวลาค้นหาชุดเอกสารงานตัวจริง

วิเคราะห์ปัญหา แนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ บริษัทควรเพิ่มเครื่องพิมพ์ที่มีคุณภาพเพิ่มเครื่องพิมพ์อีก 1 ตัวไว้ฝั่ง Billing และควรมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่ดีขึ้นกว่าเดิม หรือมีฝ่าย

ITประจำออฟฟิศเพื่อช่วยงานด้าน โปรแกรมต่างๆด้วย เช่นดูเรื่องเครื่องพิมพ์ ตรวจสอบสายแลนส์ แก้ไขโปรแกรมExpressเวลามีปัญหา อัปเดตข้อมูลต่างๆ

Material (วัสดุ)

สาเหตุของปัญหา คือ ระบบโปรแกรมการทำงานของ Express ที่มีการตอบสนองล่าช้า อัปเดตช้า คีย์ข้อมูลชนกัน เพราะส่วนมากในแผนกบัญชีจะใช้รหัสระบบถือคอินเดียวกันคล้ายๆการ พิมพ์ในเอ็กเซลล์ที่อาจมีการพิมพ์ข้อมูลซ้ำหรือแทรกช่องข้อมูลกัน

วิเคราะห์ปัญหา แนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ ศึกษาและวางแผนการทำงานในแผนก เพิ่มรหัสให้ในการกรอกข้อมูล แบ่งหรือตกลงก่อนคีย์ข้อมูล หรืออาจมองหาโปรแกรมสำเร็จรูปตัวใหม่ๆเพื่อเพิ่มทางเลือกให้บริษัท เช่น โปรแกรม Formula, Winspeed เป็นต้น

4.3 การนำเครื่องมือมาใช้ในการหาแนวทางการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน

ผู้วิจัยได้นำหลักการวิเคราะห์ 5W 1H มาทำการศึกษาขั้นตอนการทำงานทั้งหมดของ แผนกบัญชีเพื่อให้พนักงานได้เข้าใจถึงขั้นตอนการทำงานมากขึ้นว่าแต่ละขั้นตอนนี้ทำอะไร ทำเมื่อไหร่ เหตุใดจึงต้องทำและต้องทำอย่างไรบ้าง เพื่อค้นหาปัญหาและแนวทางการปรับปรุงการทำงาน โดยมีขอบเขตของการศึกษา คือ แผนกบัญชี บริษัท ไวด์ โลจิสติกส์ จำกัด ซึ่งได้ผลการศึกษาดังนี้

What ทำอะไร	When ทำเมื่อไหร่	Why เหตุใดจึงต้องทำ	How ทำอย่างไรบ้าง
1.ตำแหน่งAP ได้รับใบเสร็จใจใบกำกับตัวจริงค่าใช้จ่ายจากตัวแทนสายเรือ	- เมื่อสินค้าถึงท่าเรือหรือถึงมือลูกค้า ตามข้อตกลง - เมื่อสายเรือต้องการให้บริษัทชำระหนี้ค่าใช้จ่าย	- เพื่อนำข้อมูลค่าใช้จ่ายมาคีย์เข้าระบบ - เพื่อชำระหนี้ให้กับสายเรือ	- คีย์ข้อมูลที่ได้จากใบเสร็จลงในโปรแกรมexpress - ตั้งโอนในระบบ - เก็บใบเสร็จจรรยาเอกสารpay in เมื่อทำ

			การโอนจ่ายให้สายเรือเสร็จแล้วเพื่อเป็นหลักฐาน
2. ตำแหน่งAP 1ได้รับชุดงานshipping จากแผนกcs	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อของมาถึงท่าเรือแล้ว - เมื่อต้องการเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆเช่น ค่าอาหารเข้า/ออก ภาษีมูลค่าเพิ่ม ค่าล่วงเวลา ยก ลากตู้ฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อเอาเช็คไปชำระที่กรมศุลกากร - เพื่อปล่อยสินค้าออกจากท่าเรือ 	<ul style="list-style-type: none"> - AP คีย์ตรวจสอบ คีย์ค่าใช้จ่าย ตั้งโอน - หัวหน้าคณูมัติ - นำเช็คให้ชิปปิ้งไปขึ้น หรือเคลียร์ที่ธนาคาร
3. ตำแหน่งAP 1ได้ชุดงานปล่อยของจากชิปปิ้ง	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อชิปปิ้งปล่อยของเสร็จและของหรือสินค้าถึงลูกค้าแล้ว 	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อต้องการปิดชุดงานชิปปิ้งนั้น - เพื่อเอาชุดปิดนั้นไปออกInvoiceใบเสร็จให้กับลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - นำชุดงานชิปปิ้งมาคีย์ปิดในระบบลงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆ - ปิดชุดงานนั้นและส่งต่อให้billing
4. Billing 1ได้รับชุดงานชิปปิ้งจาก AP	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อ AP ปิดชุดงานนั้นแล้ว 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อเอาค่าใช้จ่ายในชุดงานนั้น มาบวกค่าใช้จ่ายกระทำการแทน เฟรท - เพื่อออก Invoice ใบเสร็จแจ้งหนี้ให้กับลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - เอาข้อมูลในชุดงานมาออก Invoice แจ้งหนี้กับลูกค้า - ให้หัวหน้าเซ็นต์อนุมัติ - ลงข้อมูลในระบบ - ปิดชุดงานนั้นและเก็บลงถัง
5. AR 1ได้ข้อมูล Invoice แจ้งหนี้จาก Billing	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อ Billing ออก Invoice ในระบบเสร็จ 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อที่ARจะได้นำข้อมูลนั้นออกใบเสร็จแจ้งหนี้ให้กับลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - AR เอาข้อมูลในระบบที่บิลลิ่งออก Invoice มาออกใบเสร็จแจ้งหนี้ให้กับลูกค้า

			<ul style="list-style-type: none"> - เมลบอกลูกค้า ติดต่อด่วน โอน - รอยอดโอนจาก ลูกค้าแล้วค่อยทำ Report ปีคงานลูกค้า เจ้านั้นๆ
6. แผนกบัญชีปีคงาน	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อลูกค้าจ่ายหนี้แล้ว ตามใบเสร็จที่เราแจ้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อเป็นการปิดงาน ที่บริษัทกระทำการ แทนลูกค้า - เพื่อเป็นหลักฐานว่า ทางบริษัททำงาน เสร็จแล้ว และลูกค้า (consignee) ก็ชำระ หนี้แล้ว 	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อAR แจ้งว่าลูกค้า ได้โอนเงินเข้าบัญชี บริษัทแล้วทั้ง ตำแหน่งAP, AR Billing จะทำการเก็บ เอกสารชุดงานของ ตัวเองลงถัง - AP จะรวมใบเสร็จที่ ได้จากสายเรือลง ตะกร้า
7. แผนกบัญชีทำการ ปิดบง ทำ Report งาน ทำภาษี จัดเก็บ เอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> - ทุกวันที่ 23 ของ เดือน 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อแสดงรายการ ของบริษัท - เพื่อจ่ายพวกภาษี สรรพากรต่างๆ - เพื่อให้พนักงานบัญชี ตรวจสอบงบบริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> - บัญชีจะทำการปิด งบขุดยอดต่างๆโดยจะ ยึดจากระบบ Express ที่มีการลงข้อมูลไว้ ตลอดทั้งเดือน - เอาพวกใบเสร็จ ใบ หัก ณ ที่จ่ายมาดูว่า ครบหรือเกินรีเปล่า - ทำ ภงด.53 ของ ลูกค้าแต่ละราย ขึ้น จ่ายสรรพากร - เก็บหลักฐาน ใบเสร็จลงถังของ เดือนนั้น

<p>8. เจ้าหน้าที่ขอคชชดงาน ลูกค้าเดือนก่อนหน้า</p>	<p>- เมื่อลูกค้าต้องการดู Debit not - เมื่อเจ้าหน้าที่อยาก ทราบราคาผู้ ราคาเฟรท ที่เราเคย ขายให้กับลูกค้า</p>	<p>- เพื่อเรียกเก็บพวก ค่าใช้จ่ายที่ถูกต้อง ไม่ ขาดทุน หรือราคาโก่ง เกินไป</p>	<p>- เจ้าหน้าที่จะมาขอคชชด งานกับบัญชี เช่น ลูกค้าอันยู เดือน 8 งาน AIR ขาออก - บัญชีต้องค้นใน ระบบเลข Invoice ก่อนเพราะงานของ อันยูมีหลายวัน - ค้นหาชดงานในลัง เดือน 8</p>
<p>ผู้ตรวจสอบบัญชีขอ เอกสารเพิ่มเติม</p>	<p>- เมื่อเอกสารบาง รายการหาย ไม่ตรง ตามระบบที่แจ้ง</p>	<p>- เพื่อให้เอกสารครบ ไม่ขัดต่อสรรพากร - เพื่อความถูกต้อง โปร่งใส</p>	<p>- ส่วนมากจะป็น ใบเสร็จที่ไม่ครบ พนักงานบัญชีก็ต้อง มาหาในลัง บางครั้ง ใบเสร็จเดือน 9 ก็เก็บ ไว้ในเดือน 10 - กรณียอด กงด.53 ที่ เราไปยื่นจ่ายแทน ลูกค้าไม่ตรง เราก็ต้อง หาใบหัก ณ ที่จ่ายตัว จริงแสดงเป็น หลักฐาน</p>

ตารางที่ 4-1 ตารางการวิเคราะห์ 5W 1H

จากตารางที่ 4-1 จะเห็นได้ว่าไม่มี Where และ Who เพราะ Where คือ บริษัท ไรด โลจิสติกส์ จำกัด และ Who คือ พนักงานแผนกบัญชี บริษัท ไรด โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 12 คน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลในการหาแนวทางการแก้ไขหรือลดหย่อนระยะเวลาในการทำงาน

จากตารางผลการศึกษาเพื่อค้นหาปัญหาจากแต่ละขั้นตอนการทำงาน จึงนำปัญหาเหล่านี้มาทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง หรือแนวคิดไคเซ็น โดยใช้หลักการ ECRS มาเป็นแนวคิดในการค้นหาแนวทางการปรับปรุงการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

1. การกำจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น (Eliminate) ทำการกำจัดความสูญเปล่าทั้ง 7 ประการ การทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์
2. การรวมขั้นตอนให้เหลือน้อยลง (Combine) ลดหรือรวมขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นลง
3. การจัดลำดับงานใหม่ (Rearrange) การจัดขั้นตอนการทำงานใหม่เพื่อลดการรอคอยและการเคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็น
4. การปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น (Simplify) การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้ง่ายและสะดวกขึ้น

ปัญหากิจกรรม	ปรับปรุงงานตามแนวคิด ECRS
1. ตำแหน่ง AP ได้รับใบเสร็จไปกำกับตัวจริง ค่าใช้จ่ายจากตัวแทนสายเรือชำ ทำให้ตั้งโอนเงินชำ	- ให้ทางกรุงเทพ หรือตัวแทนสายเรือสแกนใบเสร็จส่งมาให้ทางบัญชีคีย์ข้อมูลก่อน แล้วค่อยส่งตัวจริงตามมาพร้อมกับของลูกค้าอื่นลดการส่งหลายครั้งได้ เพื่อตั้งโอนรอได้ และทำของสายเรืออื่นต่อได้โดยไม่ต้องรอ
2. ตำแหน่ง AP ได้รับชุดงาน shipping จากแผนก CS	- ไม่พบปัญหา
3. ตำแหน่ง AP ได้ชุดงานปล่อยของจากชิปปิ้งชำ จากการผิดพลาดในใบขน ปล่อยของได้ล่าช้า	- ในขั้นตอนต่างๆที่มีเอกสารทุกๆแผนกต้องตรวจสอบไปด้วย เช่นเอกสารก่อนไปปล่อยของต้องผ่านหลายแผนกหลายตำแหน่งซึ่งรวมถึงบัญชีที่ต้องเบิกค่าใช้จ่ายให้กับชิปปิ้ง พนักงานบัญชีต้องตรวจสอบและตั้งยอดเบิกค่าใช้จ่ายไปพร้อมๆกันถ้าผิดหรือสงสัยควรรีบแจ้งให้แก้ไขก่อนปล่อยเอกสารชุดนั้นให้ชิปปิ้งไป
4. Billing ได้รับชุดงานชิปปิ้งจาก AP	- ไม่พบปัญหา

<p>5. AR ได้ข้อมูลInvoiceแจ้งหนี้จากBillingซ้ำ เพราะบิลล์ต้องแยกหาลูกค้าตัวเองจากกองที่หัวหน้าเซ็นต์แล้วมาคีย์ในระบบ</p>	<p>- เมื่อ Billing ออก Invoice เสร็จแล้วให้เอาเอกสารของลูกค้าตัวเองแยกกองไว้ไม่รวมกับลูกค้าของคนอื่นเพราะเมื่อหัวหน้ามาเอาไปเซ็นต์เขาจะยกเป็นกองใครกองมัน และเอากองนั้นกลับมาไว้ที่เดิม เพื่อลดเวลาในการต้องหาเอกสารในลัง และตัดขั้นตอนในการแยกลูกค้า</p>
<p>6. แผนกบัญชีปิดงาน</p>	<p>- ไม่พบปัญหา</p>
<p>7. แผนกบัญชีทำการปิดบง ทำ Report งาน ทำภาษี จัดเก็บเอกสารซ้ำ บางเดือนข้างขึ้นจ่าย ภงด.ไม่ทันทำให้ต้องเสียค่าปรับ</p>	<p>- เมื่อคีย์ข้อมูลเสร็จแล้วควรตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนเก็บเอกสารหรือใบเสร็จ</p> <p>- ก่อนเก็บเอกสารต้องแยกสายเรือ หรือลูกค้า และแยกด้วยว่าลูกค้ากระทำการ โดยผ่านบริษัทหรือไม่ เพราะถ้าผ่านบริษัท แน่นอนใบเสร็จนั้นต้องใช้ทำจ่ายภาษี เวลาขอค่าใช้จ่ายผิดพลาดเราสามารถลดเวลาในการหาใบเสร็จในการตรวจสอบได้</p>
<p>8. เจ้าหน้าที่และผู้ตรวจสอบบัญชีได้รับเอกสารที่ขอคู่ซ้ำ</p>	<p>- เมื่อปิดชุดงานของลูกค้าแต่ละรายแล้วควรสแกนเก็บหน้าปิดจ็อบนั้นไว้ทุกครั้ง ช่วยให้มีต้องหาชุดงานในลังซึ่งใช้เวลามากกว่าสแกน</p> <p>- แยกเอกสารลงลังของตัวเอง โดยเรียงวันที่ตามลำดับ พิมพ์ใบติดลิ้งหน้าและหลังฝากกล่องไว้เรียบร้อย เพื่อให้รู้ว่าลังนั้นคือเอกสารอะไรของเดือนไหน</p> <p>- เมื่อจ่าย ภงด.เสร็จแล้วควรนำใบเสร็จมาสแกนเก็บไว้</p> <p>- นำใบเสร็จ ใบกำกับตัวจริงสแกนและใส่ลิ้งเพิ่มแยกเดือนไว้</p> <p>- เมื่อใกล้ถึงสิ้นเดือนควรเอาลังเอกสารของเดือนนั้น และเพิ่มงานเข้าห้องประชุมไว้รอผู้ตรวจสอบบัญชีได้เลย เพื่อลดพื้นที่ในมุม</p>

	ออฟฟิศที่จะมีคลังเอกสารของเดือนใหม่มาวางแทนที่
--	--

ตารางที่ 4-2 การดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้วยหลักการ ECRS

4.3 ผลการศึกษาข้อมูลหลังการปรับปรุง

หลังจากที่ได้มีการปรับปรุงแล้ว ผลของการสัมภาษณ์พนักงานแผนกบัญชี ของ บริษัท ไรต์ โลจิสติกส์ จำกัด มีดังนี้ ทางผู้วิจัย มีการสัมภาษณ์หลังการปรับปรุงว่า กระบวนการมีการปรับปรุงที่ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด ผลสรุปที่ได้คำตอบจาก พนักงานแผนกบัญชีทั้งสิ้น 12 ท่านได้เป็นเสียงเดียวกันว่า ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งดีขึ้นได้เนื่องจากทางแผนกบัญชี ได้ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออก พร้อมกับเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้นด้วย ซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพในครั้งนี้คือ การตัดขั้นตอนในการหาเอกสารที่ไม่จำเป็นออกไป และการเพิ่มประสิทธิภาพพนักงานในการช่วยกันตรวจสอบข้อมูล ไม่ต้องกลับมาแก้ไขงานใหม่ ทำง่าย งด. ได้ทันเวลาไม่ต้องเสียค่าปรับ และหัวหน้าก็ไม่ต้องมายืนรอชุดงานเอกสารเพราะส่งชุดที่สแกนไว้ให้ทางไลน์ได้เลย ทางด้านเครื่องพิมพ์บริษัทได้มีการตรวจเช็คสภาพทุกๆ 2 สัปดาห์ ช่วยให้เครื่องพิมพ์ไม่พังเหมือนแต่ก่อน และมีการจัดอบรมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยจัดอบรมทุกเดือน คือเสาร์สุดท้ายของเดือน เพราะพนักงานต้องมาทำงานอยู่แล้วเลยลดเวลาทำงานของวันนั้นลงเหลือถึงบ่ายสามและอีก 2 ชั่วโมงก็จัดอบรม พูดคุยหรือกันภายในบริษัท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในแผนก สิ่งเหล่านี้เลยทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของแผนกมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิมไม่มากนักน้อย และทั้งนี้เราสามารถวางแผนการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่ตามแนวคิดการทำงานอย่างต่อเนื่องหรือแนวคิดไคเซ็นร่วมกัน

โดยการกำจัดขั้นตอนงานที่ไม่จำเป็น การรวมขั้นตอนให้เหลือน้อยลง การจัดลำดับงานใหม่ และการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น ดังนี้

1. ขั้นตอนที่ AP ได้รับชุดงานจากชิปปิ้งแล้วนำมาตรวจสอบก่อนให้ Billing ทางบริษัท สามารถลดขั้นตอนนี้โดยลัดขั้นตอนนี้ไปให้ Billing เป็นคนตรวจสอบเลยก็ได้เพราะบิลล์ต้องมีข้อมูลพร้อมบวกค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เฟรท ค่าขนส่ง ลงใน โปรแกรมอยู่แล้วซึ่งโปรแกรมนี้ก็จะแสดงรายละเอียดทุกอย่างให้พนักงานในแผนกเห็นซึ่งเป็นการตรวจสอบช่วยกันอีกด้วย

2. ในขั้นตอนแรกที่ได้ใบเสร็จจากสายเรือพนักงานก็ข้ข้อมูลเสร็จแล้วให้เก็บเอกสารลงตะกร้าของตัวเองก่อนเมื่อใกล้หมดวันทำงานค่อยรวบรวมไปฟีดสแกนที่เดียว เพราะก่อนหน้าพนักงานมักจะข้ข้อมูลเสร็จแล้วเดินไปสแกนเลยก่อนเอาลงตะกร้ารวม บางครั้งเครื่องพิมพ์ไม่วางก็เอากลับมาวางไว้ที่โต๊ะแล้วลืมนำตัวเองสแกนไปหรือยัง ช่วยให้การสแกนที่เดียว ลดเวลาเดินบ่อยๆ ลดข้อผิดพลาดที่จะสแกนซ้ำหรือลืมสแกน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีด้านการจัดเก็บเอกสารของ บริษัท ไรด์ โลจิสติกส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของแผนกบัญชี และเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดเก็บเอกสารที่ส่งผลให้หาเอกสารได้ล่าช้า โดยใช้แบบสัมภาษณ์และเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการลดระยะเวลาในกระบวนการจัดเก็บและหาเอกสารงานของแผนกบัญชี ของบริษัท ไรด์ โลจิสติกส์ จำกัด ได้นำเอาแนวคิดการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้หลักการการกำจัดขั้นตอนงานที่ไม่จำเป็น การรวมขั้นตอนงานให้เหลือน้อยลง การจัดลำดับงานใหม่ และการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้นมาประยุกต์ใช้เพื่อศึกษาหาแนวทางการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในแผนกบัญชีให้ดีกว่าเดิม เริ่มจากการศึกษาและสังเกตจากการปฏิบัติงานจริงเพื่อหาสาเหตุที่ทำให้เกิดเวลารอคอยเอกสารที่นานเกินไป จากนั้นทำการศึกษาปัญหาด้วยตัวเองและจากการทำแบบสัมภาษณ์ของพนักงานแผนกบัญชีจำนวน 12 คน ที่ก่อให้เกิดความสูญเปล่า (Waste) ที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่แผนกบัญชี และปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่อความล่าช้าของการหาเอกสาร ค้นหาและปรับปรุงวิธีการทำงานที่เหมาะสมตามหลักการการกำจัดขั้นตอนงานที่ไม่จำเป็นการรวมขั้นตอนงานให้เหลือน้อยลง การปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้นเพื่อให้ได้วิธีการทำงานใหม่ และได้มีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในแผนกบัญชีและศึกษาสังเกตหน้างานจริงหลังการปรับปรุงและแนะนำได้ผลสรุปดังนี้

1. แผนกบัญชีของบริษัท ไรด์ โลจิสติกส์ จำกัด ได้มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการจัดเก็บงานเอกสารใหม่ และลดบางขั้นตอนลง ทำให้การจัดเก็บเอกสารเป็นระบบระเบียบมากกว่าเดิม ทำให้มีพื้นที่ในแผนกเหลือว่างเอกสารอื่นๆเพิ่มขึ้น
2. พนักงานในแผนกมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นทั้งในด้านการทำงานบัญชี และด้านการจัดเก็บเอกสาร จากการไม่ต้องเสียเวลาในบางขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ช่วย

ลดปัญหาในการทำงานซ้ำซ้อน เอกสารเป็นระบบระเบียบการหาเอกสาร, ส่งเอกสารให้หัวหน้าหรือบุคคลอื่นจึงทำได้เร็วและสะดวกมากขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกบัญชีด้านการจัดเก็บเอกสารในครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ได้คำนึงถึงการทำงานในระยะยาว ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหที่พบมากในแผนกดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่างานวิจัยนี้ช่วยได้บ้างไม่มากก็น้อยแต่เนื่องด้วยแนวทางนี้ไม่ได้เป็นแนวทางหรือเกณฑ์หลักของบริษัทเนื่องจากงานของบริษัทแต่ละวันมีมากน้อยไม่เหมือนกัน ขั้นตอนการทำงานอาจเปลี่ยนไปได้ ผู้วิจัยอยากแนะนำให้มีกรทางแผนกหาแนวทางเพิ่มเติมเพื่อให้เข้ากับการทำงานในแต่ละวันมากยิ่งขึ้น
2. ทางบริษัทควรให้ความสำคัญกับปัญหาด้านอุปกรณ์ที่นอกเหนือจากการดูแลตรวจสอบ คือ เพิ่มจำนวนเครื่องพิมพ์ภายในแผนกหรือบริษัท เนื่องจาก ณ ตอนที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานจริงในแผนก ได้ช่วยพนักงานในการถ่ายและสแกนเอกสารจึงทำให้เครื่องพิมพ์ที่มีอยู่พอใช้งาน ไม่ต้องมารอใช้ต่อ แต่ในระยะยาวเครื่องพิมพ์ 1 เครื่องในแผนกบัญชีนี้อาจไม่พอใช้งาน ซึ่งอาจส่งผลให้ต้องกลับไปทำงานในขั้นตอนแบบก่อนปรับปรุง เกิดความล่าช้าเหมือนเดิม

บรรณานุกรม

- อัจฉรา บุปผามาลา.(2548). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- ณัชพล งามธรรมชาติ. (2559). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
สายการผลิต บริษัท XYZ จำกัด. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
สำหรับผู้บริหารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ภูวนาท เทพสุกร.(2549). ศึกษาความสำเร็จของการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องด้วยวิธี
Kaizen กรณีศึกษา บริษัท โซนี่ เทคโนโลยี จำกัด. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นวพรรษ จำรัสศรี. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม
แอนด์ เอกซ์พี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นางสาวพัชรินทร์ สีนอำนวยผล.(2557). “เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยแนวคิด Kaizen”
[ระบบออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2562, แหล่งที่มา
[https://www.stou.ac.th/study/sumrit/5-58\(500\)/page5-5-58\(500\).html](https://www.stou.ac.th/study/sumrit/5-58(500)/page5-5-58(500).html)
- Akachai.(2555). “ทฤษฎีค้ำปลา”
[ระบบออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2562, แหล่งที่มา
http://akachai99.blogspot.com/2012/09/blog-post_30.htm
- Goodmaterial.(2561). “5W1H คือ ทุกเรื่องควรรู้เกี่ยวกับการแก้ปัญหาด้วย 5W1H”
[ระบบออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2564, แหล่งที่มา
<https://www.goodmaterial.co/what-is-5w1h>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ

ชื่อภาษาไทย : บริษัท ไวด์ โลจิสติกส์ จำกัด

ชื่อภาษาอังกฤษ : WIDE LOGISTICS (THAILAND) CO., LTD.

สถานที่ตั้ง : เลขที่ 53 หมู่ที่ 9 อาคารทะเลทองทาวเวอร์ ชั้น 9 ห้อง 907 ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอสรรีราชา ชลบุรี 20230

โทร : 038-495-209



สัญลักษณ์บริษัท ไวด์ โลจิสติกส์ จำกัด

ที่มา : https://media.jobthai.com/v1/images/logo-pic-map/178521_pic_20201229095855.jpeg

ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ

บริษัท ไวด์ โลจิสติกส์ จำกัด จดทะเบียนจัดตั้ง วันที่ 23 พ.ย. 2552 ในหมวดธุรกิจ H : การขนส่งและสถานที่เก็บสินค้าเป็นธุรกิจ และกลุ่มธุรกิจ (TSIC) 49323 : การขนส่งและขนถ่ายสินค้า รวมถึงคนโดยสาร ด้วยทุนจดทะเบียน 12,000,000 บาท โดยดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้าทางเรือและทางอากาศ ให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ให้บริการนำเข้าและส่งออก ทั้งทางทะเลและทางอากาศ ให้บริการด้านพิธีการศุลกากร การขนส่งในประเทศ

การขนส่งข้ามแดน และเป็นตัวแทน-ตัวกลางระหว่างผู้ส่งออก ผู้นำเข้า สายการบิน สายการบิน
รับผิดชอบในการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และติดต่อประสานงานต่างๆ

ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

- ตรวจสอบเอกสารความถูกต้อง เช่น เรียงเอกสาร เช็คราคาขนส่ง
- ถ่าย-สแกนเอกสาร จัดเรียงแนบใบเสร็จ, Payin, Payment เย็บเก็บลงกล่อง
- แนบใบเสร็จสายเรือในชุดงาน เรียงใบหัก ณ ที่จ่าย
- จัดเรียงเอกสารบัญชีเข้าเล่มเพื่อนำไปให้หัวหน้าบริษัทเช่นต่อนุมัติ
- เขียนใบชื่อ CO
- ไปธนาคาร
- ตรวจสอบ คำนวณ ภงด.53 ย้อนหลัง หัวหน้าตรวจแล้วก็เอาเอกสารไปยื่นที่สรรพากร
- จัดเก็บเอกสารชุดปิดชิปปิ้ง

ระยะเวลาปฏิบัติงาน

การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการศึกษาดำเนินงานทั้งสิ้น 4 เดือน (ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม
พ.ศ. 2564 – 29 ตุลาคม พ.ศ.2564)

พนักงานที่ปรึกษา และตำแหน่งที่ปรึกษา

นางสาวชั้นรัชชัช หิรัญ ตำแหน่ง Account

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกบัญชีด้านงานเอกสาร ของ บริษัท ไรด์ โลกิสติกส์ จำกัด

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการทำงานของแผนกบัญชีด้านงานเอกสาร ตามปัญหาและอุปสรรคในปัจจุบัน เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูลเพื่อที่จะนำมาเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแผนกบัญชีของบริษัท ไรด์ โลกิสติกส์ จำกัด” โดยจะทำการศึกษากระบวนการการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคที่พบเจอในปัจจุบัน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

- 1.1 ชื่อ-นามสกุล
- 1.2 เพศ () ชาย () หญิง 1.3 อายุ ปี
- 1.4 ตำแหน่งหน้าที่..... 1.5 อายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามการดำเนินงานแผนกบัญชีสำหรับสัมภาษณ์

ประเด็นที่ 1 แผนกบัญชีของท่านมีระบบการทำงานและการจัดเก็บเอกสารอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

ประเด็นที่ 2 ปัจจุบันแผนกของท่านเจออุปสรรค หรือปัญหาอะไรบ้างเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติการศึกษา

ชื่อ-นามสกุล	นางสาววาณี ลือเทพ
วัน/เดือน/ปีเกิด	29 พฤศจิกายน 2541
วุฒิการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเวียงศึกษา จังหวัด ขอนแก่น (สายวิทย์-คณิต) ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา คณะโลจิสติกส์ สาขาการจัดการอุตสาหกรรมพาณิชยนาวิ
กิจกรรมในระหว่างการศึกษา	ดูงานที่ ท่าเรือเคอรี่ จำกัด ดูงานที่ ท่าเรือ Co จำกัด
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	Walinee108279@gmail.com