

คู่มือขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้า

Guidelines Release Cargoes

นางสาวอัญญา จันทร์อำรุง

Atapinya Chanamroong

สังกัด หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทคัดย่อ

โครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา สหกิจศึกษา 91030459 (Cooperative Education) ที่เปิดโอกาสให้นิสิตปฏิบัติงานกับสถานประกอบการจริง เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนนิสิตจะได้ทำงานจริงเมื่อจบการศึกษา ในอนาคต การฝึกสหกิจในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกหัวข้อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดการการจัดเก็บสินค้า และวัตถุดิบที่ไม่มีประสิทธิภาพ จากการศึกษาที่ได้เข้าไปปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท เอส เอส แอล โลจิสติกส์ จำกัด ผู้วิจัยได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง Shipping ซึ่งมีความรับผิดชอบในด้านการปล่อยเอกสารใบตราส่ง (Bill of Lading) ให้กับลูกค้า และ เอกสารใบส่งสินค้า (Delivery Order) และ การจัดการการศึกษาเรียนรู้การปฏิบัติงานในส่วนของแผนก Shipping จึงได้พบว่าขั้นตอนการจัดเอกสารต่าง ๆ ของแผนก ซึ่งมีรายละเอียดในการปฏิบัติงานมาก ทำให้การกรอกข้อมูลและการจัดเตรียมเอกสาร และขั้นตอนบางอย่างเกิดความผิดพลาด ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีแนวคิดในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและขั้นตอนของการตรวจปล่อยสินค้า เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาดในการเตรียมเอกสาร และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใหม่ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

บทนำ

ให้บริการ โลจิสติกส์ (Logistics Service Provider, LSP) เป็นลักษณะของการให้บริการจัดการงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ โดยงานที่ให้บริการจะเป็นกิจกรรมที่มีพันธะผูกพันถึงระดับการให้บริการอย่างเป็นทางการ ซึ่งลักษณะงานมีความซับซ้อนกว่าผู้ให้บริการรับเหมาช่วงต้องใช้ทักษะความชำนาญเฉพาะด้านและเทคโนโลยี แต่การมอบหมายงาน ยังมีลักษณะไม่เป็นเชิงบูรณาการ โดยผู้ว่าจ้าง (User) อาจใช้ผู้ให้บริการ (Provider) หลายราย โดยผู้ว่าจ้างยังคงเข้าไปมีส่วนในการบริหารจัดการ เพื่อให้งานซึ่งมอบหมายให้กับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์แต่ละรายมีการเชื่อมโยงกัน ในที่นี้เรียกว่าผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ (Logistics Service Provider, LSP) หรือ (Asset Based Logistics: 2PL) ซึ่งก็คือ การจัดการด้านการปฏิบัติงาน โลจิสติกส์แบบดั้งเดิม เช่น การขนส่งและคลังสินค้า บริษัทที่ไม่มียานพาหนะหรือคลังสินค้าเป็นของตนเอง หรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานหรือ โครงสร้างพื้นฐาน เหตุผลหลักคือ เพื่อลดต้นทุนหรือลดการลงทุนในการซื้อสินทรัพย์

ปัจจุบันองค์กรหรือผู้ประกอบการธุรกิจเริ่มให้ความสนใจกับผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์มากขึ้น เนื่องจากผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์มีการให้บริการในกิจกรรมของโลจิสติกส์ที่หลากหลายและครบวงจร อาทิ เช่น บริการด้านการขนส่ง ด้านคลังสินค้า การกระจายสินค้า การจัด ส่งสินค้าให้แก่บริษัทเดินเรือ

บริษัท เอส เอส แอล โลจิสติกส์ จำกัด ดำเนินธุรกิจเป็นตัวแทนนำเข้า – ส่งออก และขนส่งสินค้า ภายในประเทศอย่างครบวงจร โดยผู้จัดทำได้ทำ การศึกษาเรียนรู้การปฏิบัติงานในส่วนของแผนก Shipping จึง ได้พบว่าขั้นตอนการจัดเอกสารต่าง ๆ ของแผนก ซึ่งมีรายละเอียดในการปฏิบัติงานมาก ทำให้การกรอกข้อมูล และการจัดเตรียมเอกสาร และขั้นตอนบางอย่างเกิดความผิดพลาด

ดังนั้นผู้จัดทำ จึงมีแนวคิดในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและขั้นตอนของการตรวจปล่อยสินค้า เพื่อ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาดในการเตรียมเอกสาร และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานใหม่ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนและวิธีการจัดทำเอกสารขั้นตอนการตรวจปล่อย บริษัท เอส เอส แอล โลจิสติกส์ จำกัด
2. เพื่อลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลและการจัดทำ เอกสาร
3. เพื่อจัดทำคู่มือในการจัดทำเอกสารเกี่ยวกับกับตรวจปล่อย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแผนกShipping ของ บริษัท เอส เอส แอล โลจิสติกส์ จำกัด
2. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานโดยการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม
3. นำข้อมูลที่ได้จากศึกษาข้อมูลพื้นฐาน การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มมาทำการวิเคราะห์สาเหตุ หา แนวทางแก้ไข และออกแบบพัฒนาคู่มือขั้นตอนการตรวจปล่อยของบริษัท เอส เอส แอล โลจิสติกส์ จำกัด
4. ทดลองใช้คู่มือโดย ให้พนักงานแผนกShipping บริษัท เอส เอส แอล โลจิสติกส์ จำกัด ทดลองใช้ และได้เก็บสถิติการรับ-ส่งคืน ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564
5. ประเมินประสิทธิภาพของคู่มือที่พัฒนาขึ้น และปรับปรุงแก้ไข

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความผิดพลาดที่เกิดจากคน

ความผิดพลาดในการทำงานของคน ล้วนเป็นสิ่งที่ทำร้ายสำหรับผู้บริหารขององค์กรในการจัดการ รวมไปถึงการค้นหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดจากคน ด้วยความเข้าใจเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาก็ได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นการจัดสรรเวลา และทรัพยากรในการบริหารจัดการพนักงานในองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

Shelly (1975, pp. 252 - 268) กล่าวว่า ทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ เซลลี ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิด ความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

เครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ หัวหน้าแผนกShipping พนักงานแผนกShipping และนายตรวจสอบเอกสาร

1. แบบสัมภาษณ์ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย เลือกเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับการเอกสารที่ใช้ในการตรวจปล่อย ลำดับขั้นตอนการตรวจปล่อย และมีวิธีการในการกรอกเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างไร โดยแบบสัมภาษณ์ และเมื่อนำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาพบว่า แบบสัมภาษณ์มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67 และ 1.00

โดยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) จะหาค่าจากสูตร การพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index Of Congruency: IOC) ต่อไปนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เกณฑ์ในการพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ต้องมีค่ามากกว่า 0.50

2. ประเด็นการสนทนากลุ่ม ใช้การอภิปรายสภาพปัญหาการขั้นตอนการตรวจปล่อยกับหัวหน้าแผนก Shipping และพนักงานแผนก Shipping โดยการเก็บข้อมูลแล้วนำปัญหาในการทำงานมาวิเคราะห์ หาแนวทางแก้ไขก่อนการสร้างคู่มือขั้นตอนการตรวจปล่อย

3. คู่มือขั้นตอนการตรวจปล่อยในการจัดโครงการบริการวิชาการ ได้พัฒนามาจากการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม โดยคู่มือมีลักษณะเป็นเอกสารที่ประกอบด้วย การจำแนกรายละเอียดเอกสาร วิธีการกรอกเอกสาร การตรวจสอบเรือเข้า-ออกท่า วิธีดูสถานที่ตรวจปล่อย วิธีลำดับขั้นตอน และได้้นำคู่มือที่พัฒนาไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา พบว่า คู่มือมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67 และ 1.00

4. แบบบันทึกสถิติการรับ และส่งคืน เป็นการเก็บข้อมูลที่ผู้วิจัย จัดเก็บข้อมูลสถิติจากการ ตรวจสอบคู่มือขั้นตอนการตรวจปล่อย และ ประเมินผลการทดลองใช้โดยเก็บสถิติการรับ-ส่งคืนการพัฒนาคู่มือ และหลังใช้คู่มือที่พัฒนาขึ้น

5. แบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี โดยมี รายละเอียดดังต่อไปนี้ 1 มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และ ประสบการณ์การทำงาน และตอนที่ 2 มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยวัดความพึงพอใจด้านเนื้อหาของคู่มือฯ ด้าน ประโยชน์การนำไปใช้ และด้านรูปแบบของคู่มือ และได้้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาพบว่า แบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67 และ 1.00 การกำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลจากสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ค่าร้อยละ

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ}}{\text{จำนวนความถี่ทั้งหมด}} \times 100$$

ค่าเฉลี่ย

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{ผลรวมทั้งหมด}}{\text{จำนวนคนทั้งหมด}}$$

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
X แทน คะแนนแต่ละตัวอย่าง
N แทน จำนวนข้อมูล หรือขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และเป็นเพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 คือ อายุ 41ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีวุฒิ การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75 และวุฒิการศึกษาระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มือขั้นตอนการตรวจปล่อย สรุปได้ว่า ข้อคำถามของแบบ ประเมินความพึงพอใจ ด้านเนื้อหาของคู่มืออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) ด้านรูปแบบของ คู่มืออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.48) และด้านประโยชน์การนำไปใช้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.50) ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50)

อภิปรายผล

1. จากการพัฒนาคู่มือขั้นตอนการตรวจปล่อย ผู้จัดโครงการ พนักงานในแผนก และนักศึกษาฝึกงาน สามารถใช้คู่มือในการทำงานการตรวจปล่อยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแก้ไขความผิดพลาดของขั้นตอนรวม ลดลง โดย ประเด็นที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ คือ คู่มือขั้นตอนการตรวจปล่อย ประกอบไปด้วย ขั้นตอนการ ทำงานตั้งแต่รับเอกสารตรวจปล่อยสำเร็จ การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และการใช้ระบบ E-Paperless ซึ่งสามารถช่วยให้ขั้นตอนการตรวจปล่อยเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น และผลการประเมินความพึง

พอใจของกลุ่มขั้นตอนการตรวจปล่อยสามารถสรุปผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน (\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.50) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของนุติ รุ่งสว่าง (2543, หน้า 24) แนวทางในการสร้างคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในรูปของเอกสาร หรือหนังสือ เพื่อให้ผู้ที่นำไปใช้สามารถจะปฏิบัติตามให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งเป้าไว้ใน เอกสารหรือหนังสือ นั้นได้ด้วยตนเอง

2. แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาการตรวจปล่อยให้มีประสิทธิภาพ ควรจะมีคู่มือสำหรับผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตาม เพื่อให้การดำเนินขั้นตอนการตรวจปล่อย ขั้นตอนการทำเอกสารเป็นไปด้วยความ ถูกต้อง ตามระเบียบ ลดปัญหาความ ยุ่งยาก และความล่าช้าที่เกิดจากความไม่เข้าใจของผู้ปฏิบัติได้ ซึ่งสอดคล้อง กับผลการวิจัยที่ได้ศึกษา ของ ต้นหยง กลีบคำ (2563) ได้ทำการศึกษา คู่มือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ECS ใน ระบบการนำเข้า (E-import paperless)

เอกสารอ้างอิง

กิตติพัทธ์ จิรวังศ์. (2560). เมื่อปัญหาเกิดจากความผิดพลาดของคน (Human Error) จะลด

อย่างไร. เรียกใช้เมื่อ 15 สิงหาคม 2564 จาก <https://kitroj.wixsite.com>

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์

ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย (ฉบับปรับปรุงใหม่). พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

วิบูลย์ จุง. (2550). ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของ Maslow. ค้นเมื่อ 19 ตุลาคม 2564, จาก

<http://www.bloggang.com/mainblog.php?id=wbj&month=07-12-2007&group=29&gblog=3>