

การศึกษาปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านเอกสารประกอบการ

เดินพิธีการส่งออกสินค้า กรณีศึกษา : บริษัท ABC จำกัด

ธัญญาลักษณ์ บุญเอก

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

การศึกษาปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการ
ดำเนินงานด้านเอกสารประกอบการเดินพิธีการ
ส่งออกสินค้า กรณีศึกษาบริษัท ABC จำกัด
นางสาวรัชฎาภรณ์ บุญเอก

ชื่อผู้ศึกษา

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

การจัดการโลจิสติกส์

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา กาญจนสุนทร

ปีการศึกษา

2555

บทคัดย่อ

ในการศึกษาปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านเอกสารประกอบการเดินพิธีการส่งออกสินค้า กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด ซึ่งในปัจจุบันปัญหาที่สำคัญ ก็คือการให้บริการในการทำเอกสารส่งออก เพื่อดำเนินพิธีการศุลกากร ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าต้องรอคอยนาน ดังนั้นจึงมีวัตถุประสงค์การศึกษารังนี้ มีดังนี้ คือ

- 1) ศึกษาถึงปัญหาในกระบวนการให้บริการลูกค้า และกระบวนการทำเอกสารการส่งออก
- 2) เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดทำเอกสารส่งออก

จากการศึกษาและทำวิจัยนี้ เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุง โดยใช้การจำลองสถานการณ์โดยใช้ Simulation ซึ่งโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ คือ Arena มาใช้ในการทำการจำลองปัญหา โดยเริ่มแรกในการเก็บข้อมูลนำเข้า วิเคราะห์ข้อมูลนำเข้า การเขียนแบบจำลอง และการพัฒนาปรับปรุงผลของแบบจำลอง รวมทั้งผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในการจัดทำเอกสารใบขนสินค้าส่งออกผิดพลาด และล่าช้า ไม่ทันกำหนด พบว่าสาเหตุหลักมาจากกระบวนการทำงาน ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยด้านองค์กร โดยพิจารณาจากการรับเอกสารจากลูกค้า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนถึงความเชื่อมั่นและไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรรวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลในการจัดทำใบขนสินค้า จากการศึกษพบว่าปัจจัยที่ทำให้การจัดทำใบขนสินค้าผิดพลาดและล่าช้านั้น ซึ่งพิจารณาจากขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่ามีปัญหาในขั้นตอนของเวลาในการทำงาน การคือ

ข้อมูล จึงทำการแก้ไขในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้นเป็นปัจจัยสำคัญ ทั้งนี้เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ควรปรับกระบวนการทำงาน ระบบสารสนเทศ และปรับตารางเวลาในการทำงาน เพื่อแก้ไขปัญหาการทำใบขนสินค้าผิดพลาด และล่าช้า ที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของลูกค้า และเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุดในการบริการขององค์กร

ในการแก้ไขปัญหาการทำใบขนสินค้าผิดพลาด และล่าช้า นั้นใช้แนวทางการแก้ไขทางใดทางหนึ่งไม่ได้ จึงนำเอาทั้ง 3 แนวทาง มาปรับใช้ผสมผสานกันเพื่อให้การแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ และให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผลการศึกษาพบว่าสามารถช่วยลดความผิดพลาดในการคีย์ใบขนสินค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ซึ่งผลต่างของจำนวนงานที่เข้ามา กับจำนวนงานที่เสร็จสิ้นที่ดีที่สุดโดยเฉลี่ย 13 ชุด และเวลารอคอยโดยเฉลี่ย 1.3 นาที เมื่อเปรียบเทียบกับตารางก่อนปรับปรุงตารางการทำงาน ทำให้เพิ่มการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และจะช่วยให้เกิดความสอดคล้องระหว่างปริมาณที่เข้ามา กับจำนวนผู้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นถูกต้องมากขึ้น และรวดเร็วขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่องนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา กาญจนสุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ที่ให้ความกรุณาเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆจนสมบูรณ์ ตลอดจนให้กำลังใจในการทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้มาเป็นอย่างดียิ่งโดยตลอด

ขอขอบพระคุณอาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทางวิชาการ ซึ่งผู้ศึกษาสามารถนำมาใช้ในการทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ข้อมูลในการทำการศึกษาในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่และครอบครัวที่ได้คอยให้กำลังใจเสมอมาตลอดการทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้ให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาที่ศึกษาอยู่ และพี่ๆเพื่อนนักศึกษาปริญญาโททุกท่านที่ได้ให้กำลังใจและความช่วยเหลือตลอดมา

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในครั้งนี้ หากมีข้อบกพร่องประการใดข้าพเจ้ากราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ฎ
สารบัญภาพ	ฏ
บทที่	

1. บทนำ	1
ชื่อองค์กรและลักษณะธุรกิจขององค์กร	1
กลุ่มลูกค้าหลักและส่วนแบ่งทางการตลาด	5
ปัญหาและลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร	6
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจำลองสถานการณ์ (Simulation)	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	14
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับกระบวนการทำงาน	16
งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	20

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. ระเบียบวิธีการศึกษา และผลการศึกษา	22
ผลการศึกษา	22
การวิเคราะห์ข้อมูล	22
แนวทางการแก้ไขปัญหา	25
การเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหา	47
4. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
สรุปผลการศึกษา	49
ข้อจำกัดของการศึกษา	50
ข้อเสนอแนะของการศึกษา	50
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	54
ก จำนวนเอกสารที่ได้รับทั้งหมดในแต่ละช่วงเวลา เดือน พฤศจิกายน 2555	55
ข เวลาที่ใช้ในการศึกษาไปรษณีย์ของพนักงาน ทั้ง 3 ประเภท	58
ประวัติผู้ศึกษา	63

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 กระบวนการทำงานแบบเดิม	28
2 กระบวนการทำงานแบบใหม่	29
3 แบบฟอร์มการตรวจสอบใบขนสินค้า	30
4 จำนวนเอกสารที่ถูกคำสั่งเข้ามาในช่วงเวลาต่างๆ	40
5 เวลาทำงานของพนักงานแบบเดิม	43
6 ผลการรันโปรแกรมจากตารางการทำงานเดิม.....	45
7 เวลาทำงานของพนักงานแบบปรับปรุงใหม่	45
8 ผลการรันโปรแกรมแบบปรับปรุงใหม่	46
9 การทำงานของพนักงานจากการรันโปรแกรมแบบที่ดีที่สุด	47
10 การทำงานของพนักงานจากการรันโปรแกรมแบบที่ดีที่สุด	50

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ส่วนแบ่งทางการตลาดภายในอุตสาหกรรมการขนส่งด่วน	5
2 จำนวนใบขนที่ผิดพลาด	6
3 สินค้าที่ถูก Hold	6
4 การร้องเรียนจากลูกค้า	8
5 ค่าใช้จ่ายในการแก้ไข	8
6 ใบขนสินค้าที่คีย์ข้อมูลผิดพลาดคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ ระหว่างเดือน กรกฎาคม – เดือนกันยายน ปีพ.ศ. 2555	37
7 จำนวนเอกสาร ที่ลูกค้าส่งเข้ามาในช่วงเวลาต่าง ๆ	41
8 จำนวนใบขนสินค้าคิดเป็นเปอร์เซ็นต์	41
9 เวลาที่ใช้ในการรันโปรแกรมทำใบขนสินค้าชนิดที่ 1	42
10 เวลาที่ใช้ในการรันโปรแกรมทำใบขนสินค้าชนิดที่ 2	42
11 เวลาที่ใช้ในการรันโปรแกรมทำใบขนสินค้าชนิดที่ 3	43

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กระบวนการทำใบขนสินค้าส่งออก	22
2 แผนผังการวิเคราะห์หาสาเหตุและผลของปัญหา.....	24
3 เอกสารหลักที่ใช้ในการทำใบขนสินค้าได้แก่ อินวอยซ์	26
4 ตัวอย่างใบขนสินค้าเมื่อคีย์ข้อมูลครบถ้วน	27
5 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทำใบขนสินค้า ตั้งแต่รับงานจากลูกค้า ถึงส่งเอกสารให้แผนกตรวจสอบสินค้า	31
6 ส่วนที่ 1 การคีย์ข้อมูลใบขนสินค้า	32
7 ส่วนที่ 2 การคีย์ข้อมูลใบขนสินค้า	33
8 ส่วนที่ 3 การคีย์ข้อมูลใบขนสินค้า	34
9 ส่วนที่ 4 การคีย์ข้อมูลใบขนสินค้า	35
10 ตัวอย่างใบขนสินค้าเมื่อคีย์ข้อมูลครบถ้วน	36
11 ตัวอย่างการระบุข้อความสำคัญของแต่ละบริษัทตามความต้องการของลูกค้า	38
12 ตัวอย่างข้อความเตือนอัตโนมัติของข้อมูลผิด หรือไม่ได้ระบุในใบขนสินค้า	39
13 การจำลองสถานการณ์การทำใบขนสินค้า	44

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ชื่อองค์กร และลักษณะธุรกิจขององค์กร

บริษัท ABC จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเป็นสายการบินขนส่งสินค้าเร่งด่วนระหว่างประเทศ มีเครือข่ายทั่วโลกในระบบการขนส่งและระบบข้อมูล ได้วางมาตรฐานของอุตสาหกรรมด้วยการส่งที่มีเวลาที่แน่นอน เทคโนโลยีในการจัดการที่ทันสมัย และความสามารถในการติดตามสถานะของสินค้า ด้วยการบริการที่น่าเชื่อถือสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่เมืองเมมฟิส ในรัฐเทนเนสซี สหรัฐอเมริกา

1.1.1 ประวัติความเป็นมา

บริษัท ABC จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อ ปี พ.ศ. 2514 และเริ่มให้บริการในวันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2515 จากท่าอากาศยานนานาชาติเมมฟิส และเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว จนเริ่มให้บริการไปยังทวีปยุโรป และเอเชีย ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2527 เป็นต้นมา ให้บริการการจัดส่งไปยังทั่วทุกแห่งในสหรัฐอเมริกา และกว่า 220 ประเทศทั่วโลกใช้เครือข่ายอากาศ และภาคพื้นทั่วโลกเพื่อเร่งรัดเวลาในการจัดส่งสำหรับพัสดุที่เร่งรีบ โดยใช้เวลาหนึ่งหรือสองวันทำการโดยรับประกันเวลาในการจัดส่ง มีมาตรฐานในการจัดส่งที่น่าเชื่อถือ ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ มีการบริหารการจัดส่งที่ดีและมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า มุ่งมั่นในการสร้างตนเองให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยบริษัทจะต้องสร้างเสริมความสามารถทางปัญญา ความคล่องแคล่วกระฉับกระเฉง และไหวพริบสติปัญญา ดังนั้นบริษัทจึงได้พัฒนาและทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ หลายอย่าง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความแตกต่างจากบริษัทคู่แข่ง

ปัจจุบันมีพนักงานกว่า 150,000 คน และมีเครื่องบินที่ใช้ในการขนส่งมากถึง 663 ลำ ดังนี้

- | | |
|---------------------------|-------------|
| 1. Airbus A300-600s | จำนวน 71 ลำ |
| 2. Airbus A310-200s/-300s | จำนวน 35 ลำ |
| 3. ATR-72s | จำนวน 21 ลำ |
| 4. ATR-42s | จำนวน 26 ลำ |

5. Boeing 727-200s	จำนวน 35 ลำ
6. Boeing 757-200s	จำนวน 77 ลำ
7. Boeing MD 10-10s	จำนวน 52 ลำ
8. Boeing MD 10-30s	จำนวน 17 ลำ
9. Boeing MD 11s	จำนวน 64 ลำ
10. Boeing 777Fs	จำนวน 21 ลำ
11. Cessna 208Bs	จำนวน 244 ลำ

1.1.2 การวิเคราะห์จุดแข็ง

จุดแข็ง

1. ความรวดเร็วในการส่งสินค้าเร่งด่วนภายใน 1-2 วันทำการ
2. มีชื่อเสียงอันดับต้นๆ ของประเทศ
3. มีการสื่อสารกับลูกค้าที่ดี ลูกค้าสามารถติดตามว่าพัสดุของตนอยู่ที่ไหน ผ่านหลายๆช่องทาง
4. มีการรับประกันทุกๆการส่ง

จุดอ่อน

1. ราคาค่าบริการสูงกว่าของคู่แข่ง

โอกาส

1. สามารถขยายการให้บริการได้ในอีกหลายประเทศ
2. รัฐบาลให้การสนับสนุนการส่งออกมากขึ้น
3. ค้นหาเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

อุปสรรค

1. มีค่าขนส่งที่สูงขึ้น
2. ภัยธรรมชาติ

สินค้าและบริการ

บริษัทมีรูปแบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างง่ายดาย กับทุกๆ การขนส่งไปยังจุดหมายปลายทางทั่วโลก สามารถติดต่อฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ให้พนักงานมารับสินค้าถึงที่ลูกค้าได้โดยตรง ที่ Call center หมายเลขโทรศัพท์ 1782 หรือนำพัสดุมาส่งด้วยตนเองได้ที่ศูนย์บริการ หรือตัวแทนรับสินค้าทั่วประเทศ ซึ่งบริการมีดังต่อไปนี้

1. International Priority (IP)

เป็นการขนส่งพัสดุที่เร่งด่วน แบบกำหนดเวลาได้ ผ่านพิธีศุลกากร และจัดส่งถึงหน้าประตูบ้านมากกว่า 200 ประเทศ พัสดุจะถึงจุดหมายกว่าพันแห่งในสหรัฐอเมริกา

- ระยะเวลาในการจัดส่ง 1, 2 หรือ 3 วันทำการ
- มีการรับประกัน
- สามารถส่งพัสดุได้หลายชิ้นในเวลาเดียวกัน
- จำกัดน้ำหนักในการส่งที่ 68 กิโลกรัมต่อพัสดุ แต่ไม่จำกัดจำนวนครั้ง

2. International Economy (IE)

เป็นการส่งที่ไม่เร่งรีบ การจัดส่งแบบประหยัด กำหนดเวลาได้แน่นอน ผ่านพิธีศุลกากร จัดส่งถึงหน้าประตูบ้านในทุกๆ ที่ที่มีศูนย์กลางหลักๆ สำหรับการจัดส่งแบบประหยัด

- ระยะเวลาในการจัดส่ง 2-4 วันทำการ
- มีการรับประกัน
- สามารถส่งพัสดุได้หลายชิ้นในเวลาเดียวกัน
- จำกัดน้ำหนักในการส่งที่ 68 กิโลกรัมต่อพัสดุ แต่ไม่จำกัดจำนวนครั้ง

3. International Priority Freight (IPF)

เป็นบริการจัดส่งพัสดุทางอากาศระดับพรีเมียมสำหรับการจัดส่งที่ประกอบด้วยพัสดุ ที่บรรจุรวม เป็นกล่องเดียวซึ่งสามารถใช้รถโฟล์คลิฟท์ยกได้หรือใช้แผ่นรองรับ

- ระยะเวลาในการจัดส่ง 1,2 หรือ 3 วันทำการ
- น้ำหนักไม่เกิน 68 กิโลกรัมต่อชิ้น
- บริการเดินพิธีการ
- รับประกันการคืนเงินหากไม่สามารถส่งได้ทันเวลา

4. International Economy Freight (IEF)

เป็นบริการการจัดส่งพัสดุแบบประหยัด กำหนดวันรับได้แน่นอน ผ่านพิธีศุลกากร จัดส่งถึงประตูบ้าน ซึ่งส่งไปยังตลาดหลักๆในเอเชีย สหรัฐอเมริกา แคนาดา และเม็กซิโก ต้องมีการจองล่วงหน้า

- ระยะเวลาในการจัดส่งประมาณ 2-4 วันทำการ
- พสดุที่หนักเกินกว่า 68 กิโลกรัม

5. International Broker Select

เป็นตัวเลือกที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ซึ่งผลระหว่างความเร็วและความน่าเชื่อถือของ International Priority กับความเชี่ยวชาญเฉพาะของตัวแทนของผู้ส่ง โดยสามารถจัดส่งพัสดุได้ไม่จำกัดจำนวนต่อ Air Waybill และจัดส่งจากประตูบ้านสู่มือตัวแทน หรือจากประตูบ้านสู่ตัวแทนผู้จุดหมายโดยมีเงื่อนไขดังนี้

- สามารถเลือกให้บริษัทตัวแทนที่ลูกค้าสามารถเลือกเป็นผู้เดินพิธีการศุลกากรเองในประเทศปลายทาง
- ไม่จำกัดจำนวนสินค้าต่อ Air Waybill 1 ใบ
- หากลูกค้าต้องการให้ตัวแทนของลูกค้าในประเทศปลายทางเป็นผู้เดินพิธีการทางศุลกากร ลูกค้าสามารถเลือกให้ได้บริษัทสามารถดำเนินการต่อการส่งสินค้าให้ถึงปลายทางที่ลูกค้าระบุหลังจากสินค้านั้นผ่านพิธีการศุลกากรเรียบร้อยแล้ว

6. International Priority Direct Distribution

เป็นการจัดส่งพัสดุนขนาดใหญ่จากต้นทางต่างประเทศสู่ที่ต่างๆในประเทศเดียว พัสดุเหล่านี้จะดำเนินการด้านพิธีศุลกากรรวมกัน สำหรับการจัดส่งพัสดุนขนาดใหญ่นี้ กล่องหนึ่งสามารถจัดส่งได้ไม่จำกัดขนาดและน้ำหนัก โดยมีเงื่อนไขและข้อตกลงดังนี้

- ระยะเวลาในการจัดส่ง 2-4 วันทำการ
- เพิ่มความรวดเร็วในการเดินพิธีการศุลกากรสำหรับการส่งสินค้าหลายชนิดไปยังที่อยู่ในประเทศปลายทางเดียวกัน
- ลดงานด้านเอกสารออก Air waybill และ Commercial Invoice เพียงใบเดียว และลงบันทึกเพื่อการตรวจสอบเพียงครั้งเดียว
- ลดค่าใช้จ่ายในการเก็บคลังสินค้าและกระจายสินค้าเนื่องจากไม่จำเป็นอีกต่อไป

7. ImportOne

เป็นการนำเข้าพัสดุด้วยการจัดส่งแบบ International Priority หรือ International Economy ค่าจัดส่งทั้งหมดแสดงเป็นอัตราเงินท้องถิ่น

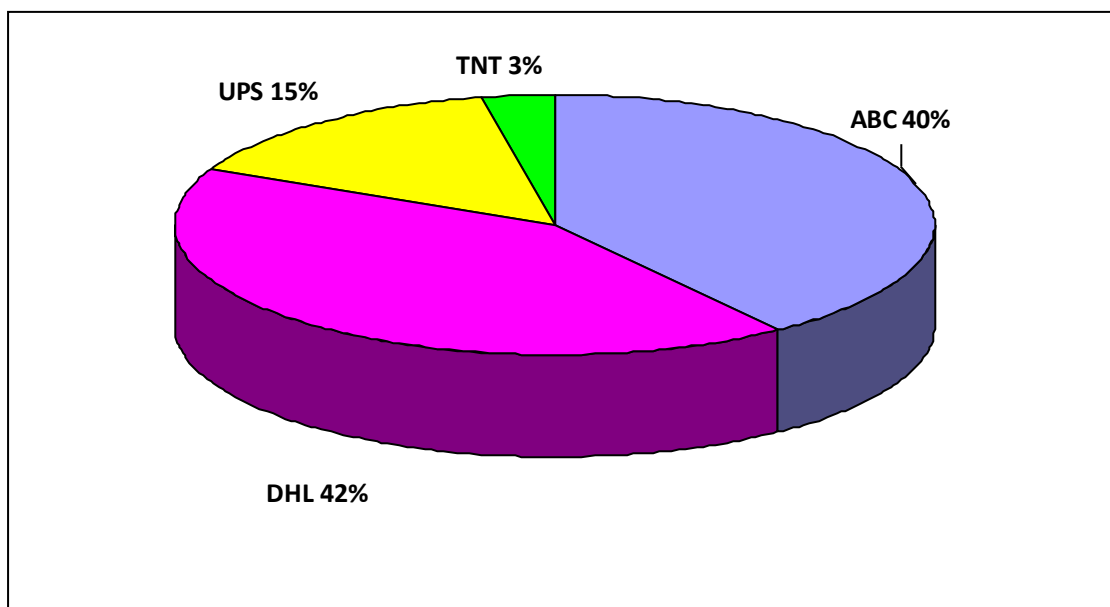
กลุ่มลูกค้าหลักและส่วนแบ่งทางการตลาด

กลุ่มลูกค้าหลักสามารถแบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆดังนี้

1. กลุ่มลูกค้าที่เป็นที่พัสดุอาศัย โดยประมาณ 15%
2. กลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก โดยประมาณ 35%
3. กลุ่มอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ โดยประมาณ 50%

ส่วนแบ่งการตลาด

บริษัทมีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ประมาณ 40% ในอุตสาหกรรมการขนส่งด่วนโดยมีคู่แข่งที่สำคัญคือ บริษัท DHL UPS และ TNT ปัจจุบันบริษัทได้ครองส่วนแบ่งตลาดเป็นอันดับที่สองในประเทศไทย (ข้อมูลจากรายได้ ปี 2554)



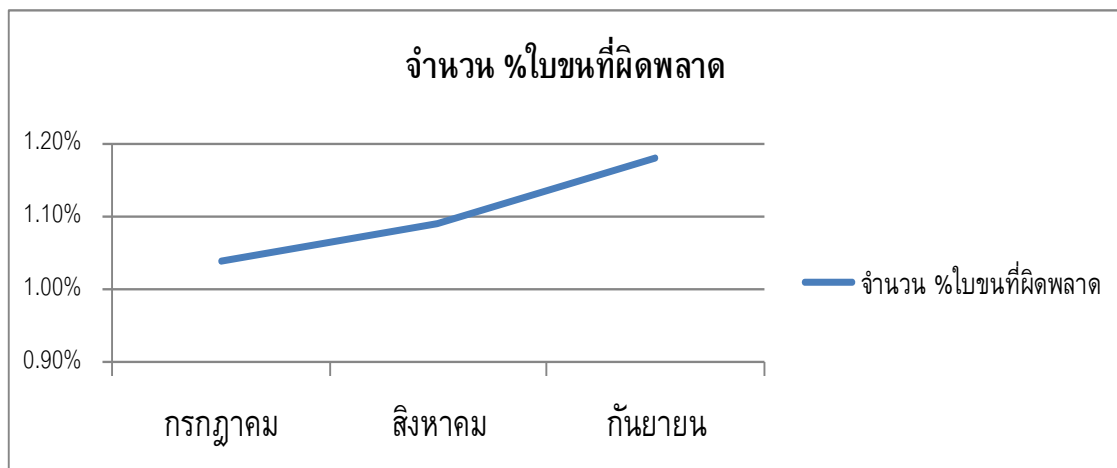
แผนภูมิที่ 1 ส่วนแบ่งทางการตลาดภายในอุตสาหกรรมขนส่งด่วน

1.2 ปัญหาและลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

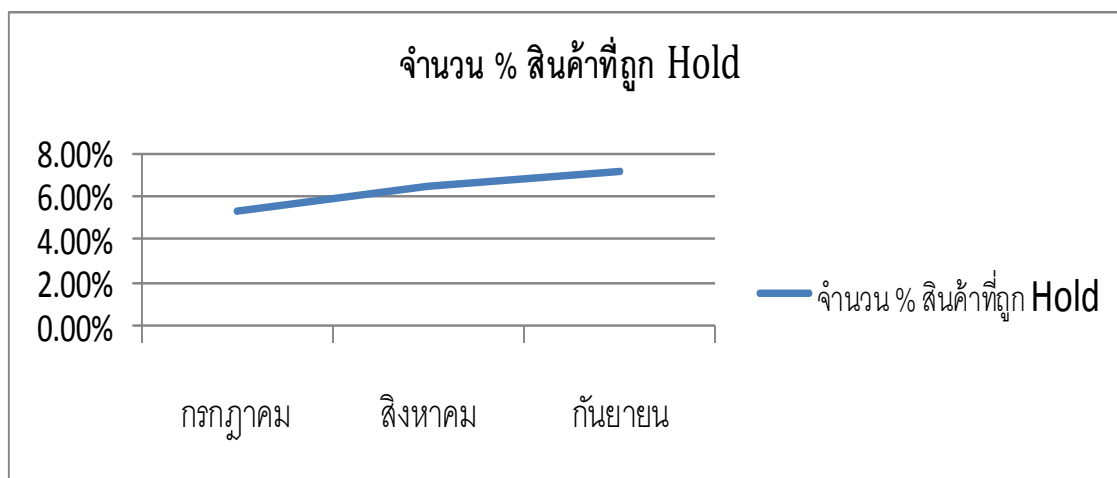
เนื่องจากในธุรกิจการขนส่งสินค้า และพัสดุภัณฑ์เร่งด่วนทางอากาศ มีการแข่งขันสูงมาก ในเรื่องการให้บริการ มีลูกค้าหลากหลายบริษัท มีการทำเอกสารเดินพิธีการส่งออกกับ กรมศุลกากร และใช้จำเป็นต้องใช้เอกสารประกอบการส่งออก คือ ใบขนสินค้าขาออก เพื่อนำไปใช้ขอใช้สิทธิพิเศษต่างๆ ตามที่รัฐบาลให้การสนับสนุน ดังนั้นข้อมูลที่สำคัญในใบขนสินค้าขาออก จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องถูกต้อง 100% ซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างมาก

ปัญหาที่เกิดขึ้นก็คือ

1. ใบขนสินค้าขาออกสำแดงข้อมูลผิดพลาด
2. จัดทำเอกสารข้อมูลล่าช้าไม่ทันกำหนด



แผนภูมิที่ 2 จำนวนใบขนที่ผิดพลาด



แผนภูมิที่ 3 สินค้าที่ถูก Hold

ไบชนสินค้าขาออกมีการสำแดงข้อมูลผิดพลาดจึงทำให้ลูกค้าไม่สามารถนำไปใช้สิทธิพิเศษต่าง ๆ ได้ และเป็นผลทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งออกสินค้า ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ลูกค้าได้รับผลกระทบและทางบริษัทเองก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการแก้ไขไบชนสินค้าขาออกที่สำแดงข้อมูลผิดพลาดทั้งยังมีความเสี่ยงในการที่ลูกค้าสามารถเรียกร้องค่าขนส่งคืนจากที่บริษัทได้ทำการประกันเวลาไว้อีกด้วย และเพื่อรักษาความพึงพอใจของลูกค้า

ความสำคัญและผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กร

ปัจจุบันมีการแข่งขันในธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนสูง ซึ่งหัวใจสำคัญ คือ การให้บริการที่มีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็วจะทำให้ได้เปรียบคู่แข่งในตลาด ซึ่งปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงาน ส่งผลทำให้เกิดความล่าช้า หากต้องการที่จะได้เปรียบคู่แข่งนั้น ในการดำเนินงานทุก ๆ กระบวนการจะต้องมีประสิทธิภาพ

ด้านองค์กร (ภายใน)

- สูญเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการแก้ไขไบชนสินค้า
- สูญเสีย Money Back Guarantee
- เสียภาพลักษณ์และชื่อเสียงอันดีของบริษัท
- ยอดการส่งออกสินค้าลดลง
- สูญเสียเสียลูกค้าและส่วนแบ่งการตลาด

ด้านลูกค้า (ภายนอก)

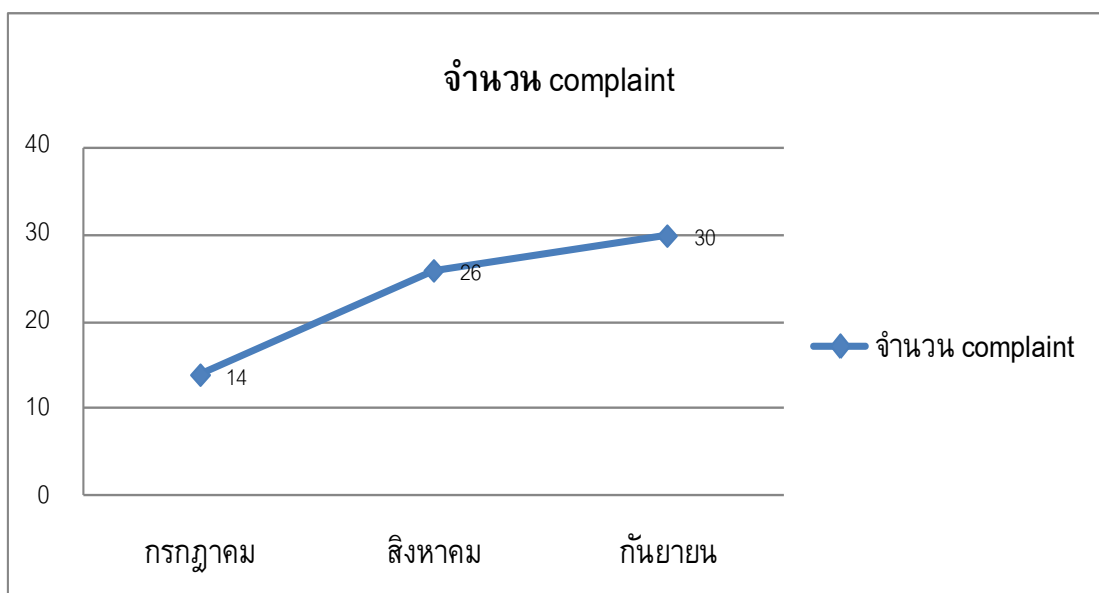
- ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการให้บริการลดลง
- ลูกค้าไปใช้บริการกับบริษัทอื่น ทำให้ส่งผลถึงส่วนแบ่งการตลาดลดลง

1.2.1 จำนวนการร้องเรียนจากลูกค้า ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – เดือนกันยายน

เนื่องจากการแก้ไขไบชนสินค้าที่ผิดพลาดจำเป็นอย่างย้งต้องใช้เวลานานทำให้สร้างความไม่พึงพอใจกับลูกค้า ดังนี้

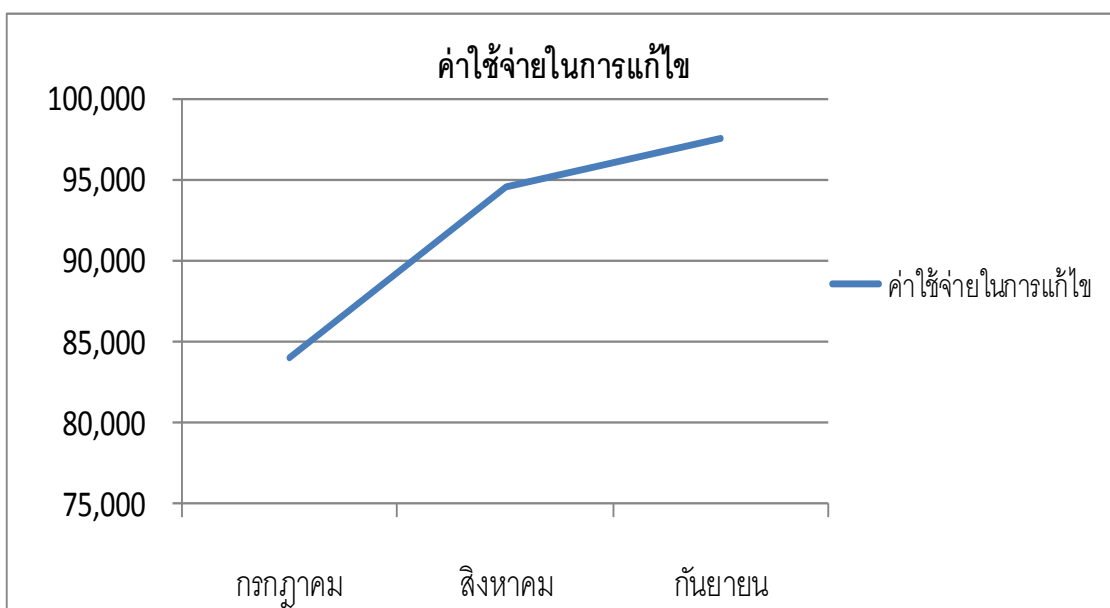
1.2.1.1 การทำไบชนสินค้าแสดงรายละเอียดผิด

1.2.1.2 ระยะเวลาในการแก้ไขนานเกินไป



แผนภูมิที่ 4 การร้องเรียนจากลูกค้า

1.2.2 ค่าใช้จ่ายในการแก้ไขเอกสารใบขนส่งสินค้าที่ผิด ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – เดือนกันยายน



แผนภูมิที่ 5 ค่าใช้จ่ายในการแก้ไข

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัญหาในกระบวนการให้บริการลูกค้า และกระบวนการทำเอกสารการส่งออก
2. เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดทำเอกสารส่งออก

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ระยะสั้น

1. ขจัดปัญหาการทำเอกสารประกอบการดำเนินพิธีการส่งออกสินค้าผิดพลาด
2. ขจัดปัญหาการทำเอกสารล่าช้า

ระยะกลาง

1. ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ มีความสะดวก รวดเร็วขึ้น
2. สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
3. สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

ระยะยาว

1. ลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กร
2. เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอเนื้อหาสาระดังต่อไปนี้ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษามีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้คือ

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจำลองสถานการณ์ (Simulation)
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับกระบวนการทำงาน
- 2.4 งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจำลองสถานการณ์ (Simulation)

จำลองสถานการณ์ คือ แบบจำลองที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาภายใต้สถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน ซึ่งมีแนวทางแก้ไขด้วยการสุ่มค่าจากการแจกแจงความน่าจะเป็นของผลลัพธ์จากนิยามที่แตกต่างกันข้างต้น ทำให้ทราบว่าแบบจำลองสถานการณ์ถูกนำมาใช้ในระบบสนับสนุนการตัดสินใจกันมาก ทั้งนี้ เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจปัจจุบัน มีความซับซ้อนสูง ต้องอาศัยการสุ่มค่าการตัดสินใจ อีกทั้งยังอยู่ภายใต้สภาวะการณ์ ที่ไม่มีความแน่นอน และมีความเสี่ยง กล่าวคือ ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเป็นปัญหาแบบกึ่งโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง จึงยากต่อการอธิบายและแก้ปัญหาด้วยแบบจำลองเพื่อการหาค่าที่ดีที่สุด (Optimization) หรือแบบจำลองที่ใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์ เช่น การโปรแกรมเชิงเส้น เป็นต้น

คุณลักษณะสำคัญของแบบจำลองสถานการณ์

แบบจำลองสถานการณ์มีคุณลักษณะที่แตกต่างไปจากแบบจำลองชนิดอื่นๆ ทั่วไป ดังนี้

1. มีการตรวจสอบความถูกต้อง แบบจำลองสถานการณ์ทุกชนิดต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องก่อน เป็นอันดับแรกเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด มีการตรวจสอบทั้ง logic และการคำนวณว่าถูกต้องหรือไม่

2. มีเหตุผล เป็นการตรวจสอบว่าผลที่ได้ต้องอยู่ในขอบเขตของผลลัพธ์ที่คาดคะเนไว้ และแบบจำลองนั้นทำงานอย่างถูกต้อง โดยสามารถนำผลลัพธ์นั้นมาวิเคราะห์ได้
3. ลดความเบี่ยงเบน โดยใช้ค่าสัมผัเดียวกันเพื่อลดความแปรผันและเพิ่มความถูกต้องเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบที่ต่างกันได้
4. มีลักษณะเป็นการเลียนแบบสถานการณ์จริงมากกว่าเป็นการนำเสนอสถานการณ์จริง
5. มีลักษณะเป็นการบรรยายหรือการคาดการณ์สถานการณ์จริงที่จะเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขต่างๆ
6. เป็นแบบจำลองที่ใช้กับปัญหาที่มีความซับซ้อนสูง

ประโยชน์ของการจำลองสถานการณ์

การที่ระบบสนับสนุนการตัดสินใจมีการใช้แบบจำลองสถานการณ์ เพื่อเลียนแบบสถานการณ์ปัญหาต่างๆ เนื่องจากจะก่อให้เกิดประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1. แบบจำลองสถานการณ์ เป็นทฤษฎีที่มีการใช้งานเพื่อคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคตอย่างตรงไปตรงมา
2. แบบจำลองสถานการณ์ สามารถทำงานที่มีเวลาเข้าไปเกี่ยวข้องเป็นจำนวนมากๆ ได้ดี
3. แบบจำลองสถานการณ์ ก่อนข้างเป็นการอธิบายให้เห็นเป็นรูปร่างมากกว่าการใช้เป็นเครื่องมือธรรมดา
4. ผู้สร้างระบบการตัดสินใจ สามารถติดต่อกับผู้ใช้ หรือผู้บริหารได้ เพื่อจะได้รับรู้เรื่องราวเกี่ยวกับปัญหาได้อย่างลึกซึ้ง
5. สามารถสร้างแบบจำลองสถานการณ์ ที่มาจากมุมมองของผู้บริหารได้
6. แบบจำลองจะถูกสร้างขึ้นเฉพาะเหตุการณ์ที่มาจากมุมมองของผู้บริหารได้
7. แบบจำลองสถานการณ์ สามารถจัดการกับปัญหาได้มากมายหลากหลายชนิด เช่น การจัดการกับคลังสินค้า (Inventory) และการจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resource) อีกทั้งยังสามารถทำหน้าที่ในเชิงบริหารระดับสูงได้อีกด้วย เช่น การวางแผนการต่างๆ ในระยะยาว เป็นต้น ดังนั้นผู้บริหารทั้งหลายจึงสามารถนำแบบจำลองสถานการณ์มาใช้จัดการสิ่งต่างๆ ได้ทุกช่วงเวลา
8. ผู้บริหารสามารถทำการทดลองป้อนตัวแปรที่แตกต่างกันตามแต่ละเหตุการณ์ลงในแบบจำลอง เพื่อดูผลลัพธ์ที่เป็นทางเลือกต่างๆ จากนั้นจึงเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเพียงอย่างเดียว
9. โดยทั่วไปแล้ว แบบจำลองชนิดนี้มักจะนำมาใช้เพื่อรวบรวมปัญหาของเหตุการณ์จริงที่มีความซับซ้อน กล่าวคือ หากเป็นปัญหาง่ายๆ ก็ไม่จำเป็นต้องใช้แบบจำลองชนิดนี้ ตัวอย่างเช่น อาจใช้แบบจำลองสถานการณ์ เพื่อการกระจายความน่าจะเป็นจริงๆ มากกว่าการนำมาใช้เพื่อการประมาณการธรรมดา ซึ่งการกระจายนั้น เราจะกระจายโดยนำทฤษฎีมาใช้ด้วย

10. สามารถใช้แบบจำลองสถานการณ์ เพื่อเป็นเครื่องมือวัดประสิทธิภาพของตัวแปรได้ง่ายมาก และยังสามารถสะท้อนกลับมาถึงผู้ตัดสินใจได้โดยตรง

11. ในระบบสนับสนุนการตัดสินใจส่วนมากจะนำแบบจำลองสถานการณ์มาใช้เป็นเครื่องมือสร้างแบบจำลองสำหรับปัญหาที่ไม่มีโครงสร้างเท่านั้น

12. สามารถหาผลิตภัณฑ์เสริมที่เรียกว่า “Add-In” ที่เกี่ยวกับแบบจำลองสถานการณ์ เพื่อนำมาใช้กับโปรแกรมกระดานคำนวณได้มากมาย เช่น @Risk เป็นต้น

ข้อจำกัดของการจำลองสถานการณ์

ถึงแม้ว่าแบบจำลองสถานการณ์จะสามารถจำลองและหาแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อนสูงได้ อย่างไรก็ตาม แบบจำลองสถานการณ์ยังมีข้อจำกัดบางประการที่ผู้ตัดสินใจควรรับทราบไว้ในเบื้องต้น ดังต่อไปนี้

1. ไม่สามารถรับประกันได้ว่าเป็นหนทางการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด
2. บ่อยครั้งที่การสร้างแบบจำลองสถานการณ์ จะต้องใช้งบประมาณค่อนข้างสูง อีกทั้งยังสิ้นเปลืองเวลาในการสร้างมาก
3. แนวทางการแก้ปัญหา และผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาแบบจำลองสถานการณ์ โดยทั่วไปแล้ว ไม่สามารถนำไปใช้กับปัญหาอื่นๆ ได้ ซึ่งเป็นเหตุผลที่ทำให้ทราบว่า เหตุใดแบบจำลองสถานการณ์ จึงรวบรวมเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่ต้องการแก้ไขเท่านั้น ส่วนปัจจัยอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องแบบจำลองสถานการณ์จะไม่นำมาประกอบการค้นหาผลลัพธ์
4. ซอฟต์แวร์ที่ใช้สำหรับการสร้างแบบจำลองสถานการณ์ เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้งานได้ค่อนข้างยาก ดังนั้น ผู้ที่จะใช้ได้จะต้องมีทักษะความรู้โดยเฉพาะจึงจะสามารถสร้างแบบจำลองสถานการณ์ได้

หลักการสร้างแบบจำลองสถานการณ์

การสร้างแบบจำลองสถานการณ์ ในที่นี้ รวมถึงการสร้างแบบจำลองของระบบขึ้นมาจริง และกระทำการสร้างแล้วทดลองซ้ำหลายๆ ครั้ง ซึ่งการสร้างนั้นแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. **นิยามปัญหา (Problem Definition)** เป็นขั้นตอนที่ผู้ตัดสินใจจะต้องตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้น และจัดแบ่งให้เป็นหมวดหมู่ (ซึ่งในที่นี้จะสมมติว่าเป็นปัญหาที่ต้องใช้ แบบจำลองสถานการณ์ เพียงอย่างเดียว เพื่อหาแนวทางการตัดสินใจ) นอกจากนี้ ต้องมีการกำหนดขอบเขตของระบบ รวมทั้งจะต้องปรับให้รูปการของปัญหามีความชัดเจนแลเข้าใจได้ง่ายขึ้น
2. **สร้างแบบจำลองสถานการณ์ (Simulation Model Construction)** ในขั้นตอนนี้จะทำการกำหนดค่าตัวแปร และความสัมพันธ์ของตัวแปรเหล่านั้น รวมถึงการรวบรวมข้อมูลที่เป็นต่อการ

สร้าง แบบจำลองสถานการณ์ในขั้นตอนนี้ มักนำ Flowchart มาใช้เพื่ออธิบายกระบวนการ จากนั้นจึงเขียนโปรแกรมตาม Flowchart ที่สร้างขึ้น

3. ทดสอบและตรวจสอบความถูกต้อง (Model Testing and Validation) เนื่องจากแบบจำลองสถานการณ์ จะต้องถูกนำไปศึกษาแทนเหตุการณ์จริง ดังนั้น ในขั้นตอนนี้ จะต้องทดสอบและค้นหาสิ่งผิดพลาดทั้งหมด เพื่อให้มั่นใจได้ว่า สามารถนำไปใช้แทนเหตุการณ์จริงได้อย่างสมบูรณ์

4. ออกแบบสถานการณ์เพื่อการทดลอง (Experimental Design) หลังจากที่แบบจำลองได้รับการพิสูจน์จากขั้นตอนที่แล้ว จากนั้นจะเข้าสู่ขั้นตอนการออกแบบการทดลอง เพื่อทำการจำลองสถานการณ์ขึ้น 3 กรณี ได้แก่ กรณี Best-case กรณี Worst-case และกรณี Median-case ซึ่งการทำเช่นนี้จะช่วยให้ผู้ตัดสินใจสามารถกำหนดขอบเขตของตัวแปรที่ใช้ในการทำงานของแบบจำลองสถานการณ์ได้ และยังช่วยในการแก้ไขจุดบกพร่องในแบบจำลองสถานการณ์ที่สร้างเสร็จแล้วด้วย

5. การควบคุมการทดลอง (Experimental Conduction) ในขั้นตอนนี้ เป็นการทดลองใส่ค่าตัวแปรจริง ๆ ในแบบจำลอง เพื่อแสดงสถานการณ์ต่างๆ ตามตัวแปรที่ทดลองเปลี่ยนไป แล้วนำเสนอผลลัพธ์ออกมาให้เห็น

6. การประเมินผลลัพธ์จากการทดลอง (Result Evaluation) จากนั้นจะเข้าสู่ขั้นตอนการประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากการทดลอง ซึ่งหากเป็นที่น่าสนใจ ก็จะนำไปใช้แก้ปัญหาทันที แต่ถ้าไม่พอใจ อาจเลือกย้อนกลับไปขั้นตอนที่ 5 หรืออาจย้อนกลับไปขั้นตอนที่ 2 เพื่อสร้างแบบจำลองสถานการณ์ใหม่อีกครั้ง

7. การนำไปใช้แก้ปัญหาจริง (Implementation) นำไปใช้ได้เช่นเดียวกับแบบจำลองชนิดอื่นๆ แต่จะดีกว่าตรงที่ผู้บริหารนั้นสามารถเลือกดูสถานการณ์ต่างๆ ได้มากกว่า

ชนิดของแบบจำลองสถานการณ์

แบบจำลองสถานการณ์ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภทหลักๆ ได้แก่

1. แบบจำลองสถานการณ์ความน่าจะเป็น (Probabilistic Simulation)
2. แบบจำลองสถานการณ์ที่มีความสัมพันธ์กับเวลา (Time-independent/Time-dependent Simulation)
3. แบบจำลองสภาพเหมือนจริง (Visual Simulation)
4. แบบจำลองเชิงวัตถุ (Object-oriented Simulation)

2.2 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management:CRM)

การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการใช้เทคโนโลยีและการใช้บุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้เกิดการบริการลูกค้าที่ดีขึ้น การเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้จ่ายและความต้องการของลูกค้า ทำให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการรวมไปถึงนโยบายในการจัดการ ซึ่งมีเป้าหมายสุดท้ายในการเปลี่ยนจากผู้บริโภคไปสู่การเป็นลูกค้าตลอดไป การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เข้ากับเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้งานได้ง่าย อีกทั้งยังลดความสลับซับซ้อนที่อาจจะยังไม่ทราบได้ว่าจะเริ่มแก้จากตรงจุดไหน หน้าที่งานของระบบ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มักจะรวมถึง ระบบการบริหารการขาย ระบบการตลาดแบบอัตโนมัติ ระบบรองรับการบริการลูกค้า และระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) เนื่องจากระบบ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นกลยุทธ์หนึ่งในการดำเนินธุรกิจที่นำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับใช้ ดังนั้นการดูแลระบบให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย เช่น ฝ่ายสารสนเทศ หรือผู้ออกแบบและผู้จัดทำเว็บไซต์ขององค์กร

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management :CRM) คือเป็นกระบวนการจัดการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ที่มีการผสมผสานการใช้งานเทคโนโลยี บุคลากร และกระบวนการขายสินค้าหรือบริการเข้าด้วยกันการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการใช้เทคโนโลยีและการใช้บุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ได้ถูกนำมาใช้มากยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องมาจากจำนวนคู่แข่งของธุรกิจแต่ละประเภทเพิ่มขึ้นสูงมากการแข่งขันรุนแรงขึ้นในขณะที่จำนวนลูกค้ายังคงเท่าเดิม ธุรกิจจึงต้องพยายามสรรหาวิธีที่จะสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า อันจะนำไปสู่ความจงรักภักดีในที่สุด

คำนิยามของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สามารถแบ่งออกเป็น 3 มุมมอง คือ

- **การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เชิงปฏิบัติการ (Operative)** จะจัดการกับการสร้างระบบอัตโนมัติให้ทีมงานขายและทางแก้ปัญหาในเรื่องการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งจะต้องบูรณาการกับกระบวนการของสำนักงาน Back Office
- **การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เชิงการวิเคราะห์ (Analysis)** จะรวมเอาคลังข้อมูลและการแก้ปัญหาระบบข้อมูล ซึ่งจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บมาจากส่วนปฏิบัติการองค์ประกอบของส่วนวิเคราะห์ที่ถูกใช้โดยบริษัทเพื่อที่จะได้รู้จักลูกค้าจะเป็นจุดที่สร้างฐานข้อมูลลูกค้า

- **การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เชิงการทำงานร่วมกัน (Collaborative)** เป็นการรวมเอาช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ทำให้ธุรกิจสามารถติดต่อสื่อสารกันได้โดยตรงกับลูกค้า

จากมุมมองของทั้ง 3 แบบของ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ถ้าบริษัทหรือองค์กรใดสามารถทำให้ทั้ง 3 แบบ ทำงานร่วมกันได้ไม่ติดขัดจะทำให้ระบบ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ นั้นมีความสมบูรณ์แบบมากขึ้น ซึ่งไม่ใช่เป็นแค่เครื่องมือในการให้บริการข้อมูลลูกค้า แต่จะเป็นปัจจัยในการจัดการโซ่อุปสงค์ซึ่งจะเป็นตัวที่ไปผลักดันโซ่อุปทานและโซ่คุณค่าต่อไป

2.1 เป้าหมายของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

เป้าหมายของ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ นั้นไม่ได้เน้นเพียงแค่การบริการลูกค้าเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเก็บข้อมูลพฤติกรรม ในการใช้จ่ายและความต้องการของลูกค้า จากนั้นจะนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์และใช้ให้เกิดประโยชน์ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือการบริการรวมไปถึงนโยบายในด้านการจัดการ ซึ่งเป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนา การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ก็คือการเปลี่ยนจากผู้บริโภคไปสู่การเป็นลูกค้าตลอดไป

2.2 ส่วนประกอบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

- **ระบบการขายอัตโนมัติ** ประกอบด้วยระบบขายโดยผ่านโทรศัพท์ตอบรับ เพื่อให้บริการแบบ Proactive ในลักษณะ Telesales ระบบพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) เพื่อทำการขายแบบ Up-Saleing หรือ Cross-Saleing
- **ระบบบริการลูกค้า (Call Center)** ประกอบด้วย ระบบการให้บริการในด้านโทรศัพท์ตอบรับ (Interactive Voice Response: IVR) ด้านเว็บไซต์ ด้านสนามและข่าวสารต่างๆ
- **ระบบการตลาดอัตโนมัติ** ประกอบด้วย ระบบย่อยด้านการจัดการด้านรณรงค์ต่าง ๆ ด้านการแข่งขัน ด้านเครื่องมือที่จะช่วยการวิเคราะห์ข้อมูล และวิเคราะห์ธุรกิจ
- **Data Warehouse และเครื่องมือจัดการข้อมูล** เป็นระบบสำคัญในการจัดการข้อมูลที่ละเอียดของ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลจากภายในและภายนอกองค์กร ข้อมูลภายในมีที่มาจาก 2 แหล่ง คือ

1. มาจากระบบงานคอมพิวเตอร์เป็นงาน Routine ที่มาจากระบบ Billing ลูกหนี้ ทะเบียนลูกค้า Call Center และข้อมูลเก่าดั้งเดิมที่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบฐานข้อมูล
2. ข้อมูลภายนอกได้แก่ Web Telephone Directory เป็นต้น

2.3 ประโยชน์ของ CRM

- มีรายละเอียดข้อมูลของลูกค้าในด้านต่างๆ ได้แก่ Customer Profile Customer Behavior
- วางแผนทางการตลาดและการขายอย่างเหมาะสม
- ใช้กลยุทธ์ในการตลาด และการขายได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตรงความต้องการของลูกค้า
- เพิ่มและรักษาสวนแบ่งตลาดของธุรกิจ
- ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน เพิ่มโอกาสในการแข่งขัน ก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับกระบวนการทำงาน

การปรับกระบวนการทำงาน (Business Process Re-engineering : BPR)

คือ การคิดทบทวนกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อออกแบบกระบวนการทางธุรกิจใหม่หรือเปลี่ยนแปลง กระบวนการทางธุรกิจอย่างถอนราก ทั้งนี้เพื่อให้ธุรกิจดีขึ้นในแง่ต่างๆ ได้แก่ ค่าใช้จ่าย คุณภาพ การบริการ ความรวดเร็วของกระบวนการ และอีกหลายๆ ด้าน ผู้ทำงานด้าน BPR ส่วนมากทบทวนกระบวนการตั้งแต่รากฐานเลย เพราะเขาไม่สนใจการปรับปรุงเพียงเล็กน้อย ด้วยเหตุนี้ BPR จึงไม่เหมาะกับบริษัทที่ต้องการปรับปรุงทางธุรกิจให้ดีขึ้นเพียงแค่ 10 % แต่ BPR เหมาะกับบริษัทที่ต้องการการปรับปรุงทางธุรกิจอย่างมหาศาล BPR จะมุ่งเน้นที่การพัฒนากระบวนการมากกว่าการพัฒนาบุคลากรหรือชิ้นงาน การ Re-Engineering จะต้องมีการปรับปรุงระบบ ดังต่อไปนี้

1. การปรับปรุง cycle time คือ การปรับปรุงรอบเวลาการทำงาน เวลาที่พนักงานใช้ในการดำเนินการผลิตตามแต่ละคนรับผิดชอบในแต่ละรอบการทำงาน โดยพนักงานหนึ่งคนอาจจะต้องรับผิดชอบเพียงงานเดียว หรือ หลายงานก็ได้ซึ่งจะเริ่มนับตั้งแต่จุดเริ่มต้นของงานนั้นจนถึงเวลาที่กลับมาตั้งต้นเพื่อจะเริ่มทำการผลิตในรอบต่อไป $\text{cycle time} = \text{เวลาของงานมือ} + \text{เวลาของเครื่องจักร}$

2. สร้าง empowerment คือ การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ช่วยให้บุคคลมีความเชื่อมั่น และมั่นใจในตนเองมีกำลังใจที่จะผลิตงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือการเสริมสร้างพลังอำนาจเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคคล โดยเป็นการจ่ายโอนอำนาจ ให้อิสระในการตัดสินใจ และจัดหาทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติ รวมถึงการจัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและส่งเสริมให้บุคคลมีความ สามารถในการทำงานและแก้ปัญหาต่างๆได้บรรลุผลสำเร็จของบุคคลและองค์กรได้

3. สร้าง collaborative work คือ การทำงานร่วมกัน เป็นระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ที่มีผู้ร่วมตัดสินใจมากกว่าหนึ่งคน ส่งผลดีในการแก้ปัญหา โดยที่ทุกคนสามารถระดมความคิดเห็นกันได้ แต่ก็อาจใช้เวลาในการประชุมเพื่อหาข้อสรุปในการแก้ไขปัญหาหนึ่ง ๆ

4. สร้าง team-based คือ การทำงานโดยยึดพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม

5. ผลิตแบบ mass customization คือ การปรับกระบวนการผลิตและโครงสร้างของกิจการให้ยืดหยุ่นพอที่จะสามารถผลิต สินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองลูกค้าที่แตกต่างกันเป็นรายคน ในระดับราคาที่ไม่ต่างไปจากการผลิตสินค้าหรือบริการจำนวนมากที่ใช้มาตรฐาน การผลิตเดียวกัน (Standardization)

mass customization แบ่งออกเป็น

1. Collaborative customizers คือ สร้างสินค้ามาตรฐานที่หลากหลายให้เลือก
2. Adaptive customizers คือ ลูกค้าสามารถสร้างสรรค์สินค้าด้วยตัวเองได้ เช่น เสนอสินค้ามาตรฐานอย่างหนึ่งแล้วลูกค้าสามารถดัดแปลงได้
3. Cosmetic customizers คือ เลือกหน้าตาผลิตภัณฑ์โดยที่คุณสมบัติภายในยังคงเหมือนเดิมกับคุณภาพในระดับ เดียวกันกับของคนอื่น เช่น สินค้ามาตรฐานต่างๆเป็นสินค้าตัวเดิมเปลี่ยนขนาดหรือเปลี่ยนยี่ห้อ
4. Transparent customizers คือ สร้างสินค้าลักษณะเฉพาะ (unique) ให้ลูกค้าโดยดูจากพฤติกรรม ถือเป็นสินค้าพิเศษแล้วเสนอขาย

6. ทำ restructuring คือ กลยุทธ์ทางธุรกิจแขนงหนึ่งที่มีจุดประสงค์เพื่อใช้ในการปรับโครงสร้างทาง ธุรกิจในแทบจะทุกส่วน อาจจะเรียกได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่เลยทีเดียวทีเดียวที่ได้สาเหตุก็เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของการแข่งขันทางธุรกิจที่มีรูปแบบใหม่ๆ ในการดำเนินงาน อีกทั้งเพื่อเป็นการทำตามความต้องการและข้อเรียกร้องของผู้บริโภคด้วย ซึ่งการเปลี่ยนแปลง

โครงสร้างจะครอบคลุมตั้งแต่หัวเรือใหญ่ของบริษัทไล่ลงมา ถึงผู้บริหาร และอาจจะลงลึกถึงผู้จัดการฝ่ายต่างๆ นอกจากนี้ยังมีการเปลี่ยนแผนดำเนินงานทางธุรกิจ กลยุทธ์และยุทธศาสตร์ วิธีทำตลาด กลุ่มลูกค้าเป้าหมายบางส่วน และอาจควบรวมไปถึงการเปลี่ยนภาพลักษณ์ใหม่อย่างตราสินค้าของทางบริษัทด้วย โดยการ Restructure

ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)เข้ามาช่วยจัดการในทุกกระบวนการหลักของธุรกิจ ทั้งกระบวนการในแต่ละหน่วยงาน(Function) และกระบวนการระหว่างหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งการสื่อสารและเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังช่วยในเรื่อง การรวมข้อมูลข่าวสาร (information integration)การปรับกระบวนการทำงานให้เป็นแบบอัตโนมัติ (automation) หรืออาจจะช่วยปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็น E-business ได้

มีหลักการ ดังนี้

1. ตั้งแต่หลักการพื้นฐาน (Fundamental Rethinking) ไม่ยึดติดกับระบบการทำงานแบบเดิมคิดเริ่มต้นจากศูนย์
2. แบบถอนรากถอนโคน (Radical Redesign) ไม่ใช่แค่การเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือปรับแก้ปัญหา
3. เพื่อบรรลุผลยิ่งใหญ่ (Dramatic Improvement) มุ่งก้าวกระโดดในผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน มีเป้าหมายของการทำงานค่อนข้างสูง
4. เน้นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน (Process - oriented) โดยไม่คำนึงถึงว่างานนั้นจะดำเนินการโดยใคร หรือหน่วยงานใด

โดยจะเกี่ยวข้องกับ

1. การฝ่าทะลวงกฎเกณฑ์ต่างๆ (Rule-breaking)
2. ความทะเยอทะยานที่มีจุดหมาย (Ambition)
3. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในกระบวนการทำงาน

เหตุผลที่ต้องทำ BPR (3C)

1. Customer (ลูกค้า) พลังการต่อรองมีมากขึ้น
2. Competition (การแข่งขัน) ซึ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น
3. Change (การเปลี่ยนแปลง) มีอัตราความเร็วสูงขึ้น สลับซับซ้อนมากขึ้น

องค์ประกอบของ BPR (3R)

1. การออกแบบใหม่ (Redesign) เน้นปรับปรุงกระบวนการ ไม่คำนึงถึงสายงานตามหน้าที่ เป็นการพิจารณาตัดขวางโครงสร้างองค์การแบบเดิม (Cross-functional Process) ซึ่งจัดตามลักษณะงาน

เพื่อให้ขั้นตอนการทำงานลดลง เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การ

นำแนวคิด One Stop Service มาใช้ โดยการปรับปรุงกระบวนการนี้อาจจะทำให้มีการปรับรื้อกฎเกณฑ์

ระเบียบหรือโครงสร้างด้วย

2. เครื่องมือ (Retool) ถ้าองค์กร หรือหน่วยงานยังไม่เปลี่ยนวิธีคิดเกี่ยวกับ IT มองว่าเทคโนโลยีเป็นแค่ Automation ที่ไปครอบบนกระบวนการเดิม ก็จะไม่สามารถทำ reengineering ได้

เครื่องมือที่ช่วยคือ IT หรือ IS โดย IT/IS ไม่ใช่แค่เครื่องจักรอัตโนมัติ (automation) แต่เป็น Enabler

หรือตัวสนับสนุนเพื่อให้เกิดการทำงานใหม่ๆ ที่ไม่เคยทำมาก่อน เช่น ประชุมทาง VDO conference

3. การปรับปรุงการทำงานใหม่ (Reorchestrate) คือ การปรับปรุงองค์การเพื่อบรรลุ BPR มี 2 ระดับ ได้แก่

3.1 การปรับปรุงทั้งองค์การ (ทุกกระบวนการ) จะมีความเสี่ยงสูง ลงทุนสูง

3.2 การปรับปรุงบางกระบวนการ เลือกทำเฉพาะบางส่วนที่สำคัญ หรือมีผลในด้านต้นทุนโดยตรง หรือกระบวนการที่สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

2.4 งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

รัชพล สิงห์ฤกษ์ (2551) ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาที่ไม่สามารถเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดของลูกค้า และเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าในสภาวะเศรษฐกิจที่มีความผันผวนทำให้ลูกค้ามีการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ยากขึ้นเพราะคำนึงถึงความประหยัด และบริการที่ดีที่สุด ประกอบกับคู่แข่งมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่สูงกว่า และมีความชำนาญมากกว่า องค์กรจึงพยายามพัฒนาเรื่องบริการเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ จึงได้มีการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยในการให้บริการโดยการนำโปรแกรม AweSim 3.0 มาใช้เพื่อจำลองสถานการณ์จริง เพื่อหาระยะเวลารอคอยในการให้บริการลูกค้าของพนักงาน Call center โดยการเพิ่มพนักงาน Call center ในการรองรับให้บริการลูกค้าสายโทรเข้ามาให้ดียิ่งขึ้น

จารุต คงโต (2551) ศึกษาถึงปัญหาและกำหนดกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขนส่งสินค้าทางทะเล ทั้งกระบวนการภายใน และกระบวนการภายนอก คือการศึกษาถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ในความต้องการในการให้บริการที่แท้จริงทางด้าน บริการขนส่งระหว่างประเทศ และ ศึกษาถึงปัญหาในกรณีที่ผู้สินค้าตกเรือขนส่งว่า มีสาเหตุมาจากกระบวนการบรรจุสินค้า มีความล่าช้า ต้องทำการปรับปรุงตรงจุดไหน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูง และจากการศึกษาข้อมูลทางด้านปัจจัยแวดล้อมภายใน และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเพื่อใช้ในการกำหนดแนวทางแก้ไขในเชิงกลยุทธ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่รายรับลดลง เกิดมาจากสาเหตุหลักๆ คือ คู่แข่งขันมีการแข่งขันกันสูง ทำให้ในตลาดมีการแข่งขันกันทางด้านราคา และการให้บริการ จึงกำหนดกลยุทธ์โดยการลดต้นทุนในการดำเนินงาน โดยการใช้ Outsource โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่เป็นฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มบริการใหม่ๆ เพิ่มเติมให้กับลูกค้า และ หาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา

สาวิตรี วงษ์ศรี (2551) ศึกษาปัญหาและกำหนดกลยุทธ์ในการจัดทำค่างวดที่ส่งผลต่อการประมูลล่าช้า มีสาเหตุมาจาก เจ้าหน้าที่ผู้จัดทำตารางเปรียบเทียบราคาไม่มีความรู้เรื่องค่าระวาง เปรียบเทียบราคาโดย key ข้อมูลราคาใน Excel และมีขั้นตอนในการทำงานมาก จึงพบว่า การปรับปรุงกระบวนการเดิมของรูปแบบการประมูลในปัจจุบันให้ดีขึ้น และการใช้การประมูลแบบ e-Auction ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการประมูลได้ โดยที่การประมูลแบบ e-Auction ใช้เวลาในการประมูลสั้นกว่าแต่ก็มีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่า โดยการปรับกระบวนการการทำงาน มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ด้านการนำเข้าส่งออก การค้าระหว่างประเทศ และโครงสร้างของอัตราค่าระวางเพื่อให้เข้าใจในงานที่ทำได้ดีขึ้น รวมทั้งการฝึกอบรมการใช้โปรแกรม Excel เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ในกระบวนการประมูลได้ และทดลองใช้ระบบการประมูลแบบ e-Auction (On line bidding) ในการแก้ไขปัญหาการประมูลล่าช้าได้

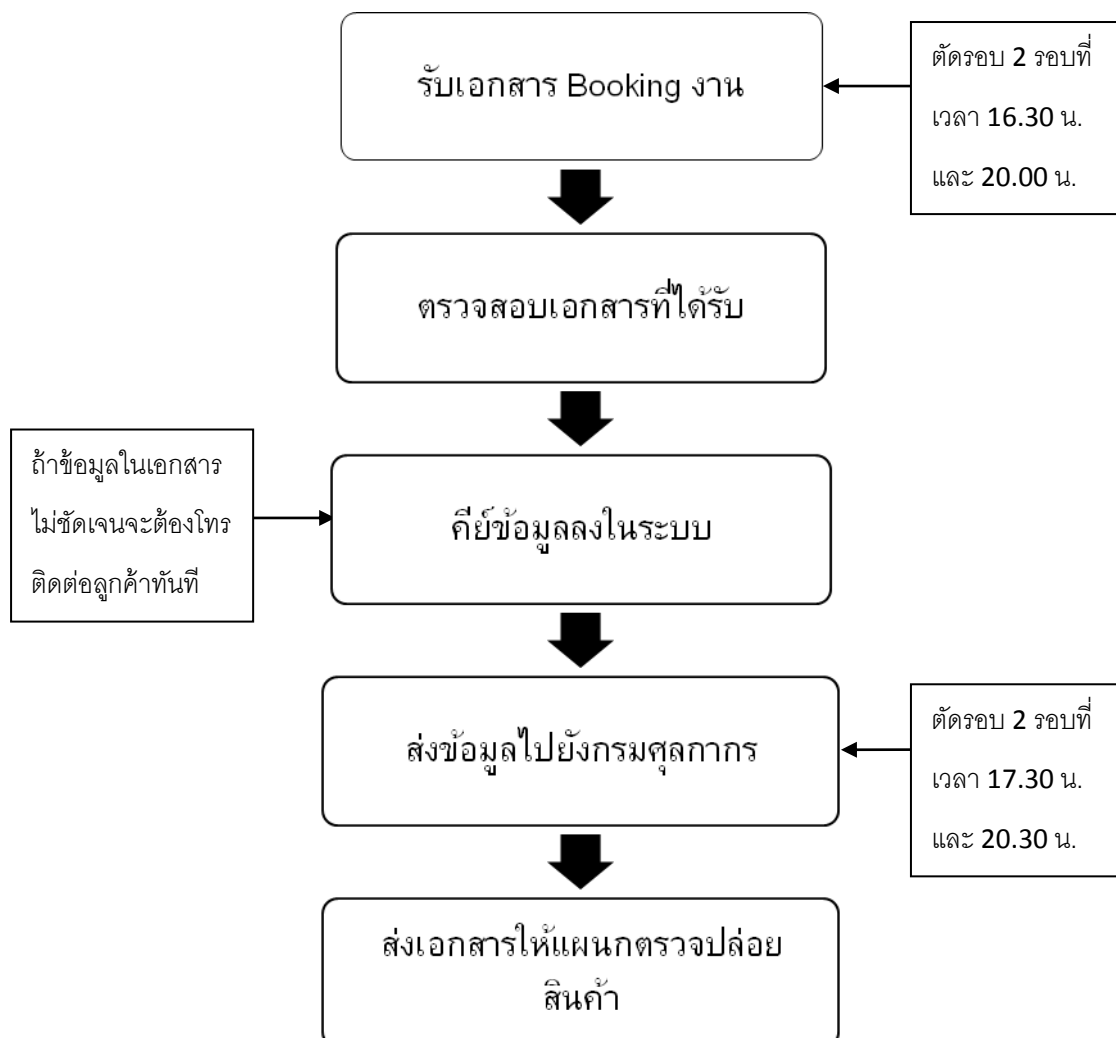
วิลาสินี รัตนรัตน์ (2549) ศึกษากลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการขนส่งสินค้า ได้ทำการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาที่ทำให้การขนส่งมีความล่าช้า จัดส่งสินค้าไม่ทันตามเที่ยวบินที่ได้จองระวางไว้พบว่าสาเหตุหลักที่ 1 เกิดจากแผนขนส่ง โดยมีสาเหตุรองคือการที่องค์กรมีรถขนส่งไม่เพียงพอ รับสินค้าไม่ทันตามกำหนดเวลา แจ้งรับสินค้ากะทันหัน สาเหตุหลักที่ 2 เกิดจากบริษัทลูกค้าเอง โดยสาเหตุรองลูกค้าแจ้งว่าปัญหาที่เกิดขึ้น เกิดจากมีการแจ้งรับสินค้ากะทันหัน แจ้งรับสินค้าไม่ถูกต้องสาเหตุหลักที่ 3 เกิดจากสายการบิน โดยสาเหตุรองพบว่าองค์กรจัดส่งสินค้าไม่ทันเที่ยวบิน ไม่มีการแจ้งยกเลิกจองพื้นที่ที่จองไว้ และสาเหตุหลักที่ 4 คือปัจจัยภายใน โดยมีสาเหตุรองคือ พนักงานบริการลูกค้าไม่มีการแจ้งรับสินค้าล่าช้าแก่ลูกค้า พนักงานบริการลูกค้าไม่ได้แจ้งรับสินค้าแก่ลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการจัดส่งสินค้าให้มีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนากระบวนการในการสร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้า และเพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้กับทาง เลือกที่สนใจ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ข้อมูลที่นำมาใช้ประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหามาจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการทำแบบสอบถาม การเลือกกลยุทธ์การจัดจ้างบริษัทภายนอกโดยให้มาดำเนินการบริหารจัดการขนส่งสินค้าควบคู่กับการดำเนินการขององค์กร และกลยุทธ์การติดตั้งระบบ Intranet ในองค์กร โดยการเลือกใช้กลยุทธ์ทั้ง 2 ควบคู่กันเป็นทางเลือกที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจได้

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา และผลการศึกษา

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน และพนักงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการทำใบขนส่งสินค้าส่งออก เพื่อศึกษาถึงปัญหาการในการทำใบขนส่งสินค้าผิดพลาด และล่าช้า ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยวิธีต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ดังนี้



ภาพที่ 1 กระบวนการทำใบขนส่งสินค้าส่งออก

3.1.1 กระบวนการทำใบขนสินค้าส่งออก สามารถอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติได้ดังนี้

1. รับเอกสาร Booking งาน

คือ ขั้นตอนการรับเอกสารได้แก่ อินวอยซ์ ใบอนุญาตต่างๆและเอกสารอื่นๆที่ต้องการระบุข้อมูลบนใบขนสินค้า ตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งลูกค้าส่งมาทางแฟกซ์ หรืออีเมลล์

2. ตรวจสอบเอกสารที่ได้รับ

คือ จำนวนของเอกสารที่ลูกค้าส่งมาครบถ้วน ตามที่ลูกค้าแจ้งทำการส่งออก

3. คีย์ข้อมูลลงในระบบ

คือ การคีย์ข้อมูลของลูกค้าแต่ละบริษัท รายละเอียดของสินค้าที่ทำการส่งออก สิทธิประโยชน์ต่างๆที่ลูกค้านำไปขอใช้สิทธิกับหน่วยงานต่างๆดังนี้

3.1 บริษัทผู้ส่งออก (เลขที่ผู้เสียภาษี)

3.2 ที่อยู่ผู้ส่งออก

3.3 ชื่อเลขที่อินวอยซ์ วันที่ในอินวอยซ์

3.4 ขาไปยังประเทศ ประเทศปลายทาง

3.5 จำนวนหีบห่อ

3.6 ชื่อสินค้าภาษาไทย และอังกฤษ

3.7 น้ำหนักสุทธิ น้ำหนักรวมหีบห่อ

3.8 ปริมาณ หน่วยปริมาณสินค้า

3.9 ราคาสินค้า สกุลเงิน

3.10 เลขที่บัตรส่งเสริม (ไอเอสที BOI อ.ก. อื่นๆ)

3.11 สิทธิประโยชน์ (19 ทวี เขตชาย BOI ปากระวาง)

3.12 เลขที่เที่ยวบิน

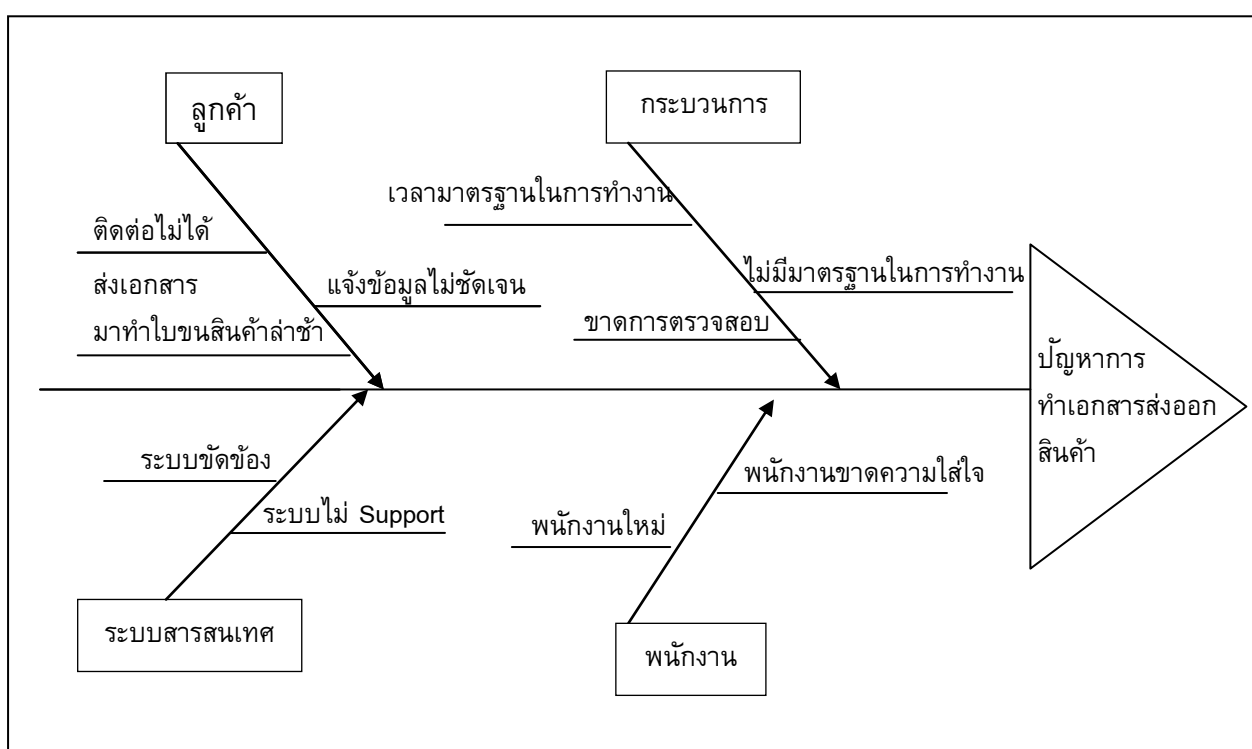
4. ส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากร

คือ เมื่อทำการคีย์ข้อมูลบนใบขนสินค้าเสร็จแล้ว จะต้องทำการส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากร เพื่อเป็นการแสดงข้อมูลในการส่งออกสินค้า ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างกัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีการทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการทำการส่งออกสินค้า

5. ส่งเอกสารให้แผนกตรวจปล่อย

คือ หลังจากได้รับข้อความตอบกลับจากกรมศุลกากร ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว จึงนำเอกสารทั้งหมดส่งต่อให้แผนกตรวจปล่อยสินค้า เพื่อใช้เป็นหลักฐานในกระบวนการต่อไปกับกรมศุลกากร

สรุปสาเหตุของปัญหาการในการทำใบขนสินค้าผิดพลาด และล่าช้า โดยการใช้ Cause and Effect' Diagram แสดงสาเหตุเป็นผังก้างปลาได้ดังนี้



ภาพที่ 2 แผนผังการวิเคราะห์หาสาเหตุและผลของปัญหา

จากผังแสดงเหตุและผลในการวิเคราะห์ปัญหาการในการทำใบขนสินค้าผิดพลาด และล่าช้า ทำให้สามารถทราบถึงสาเหตุว่าสาเหตุใดสามารถแก้ไขได้ พบว่าสาเหตุในขั้นตอนการทำใบขนสินค้านั้น ผู้ศึกษาวิเคราะห์สรุปสาเหตุหลักของปัญหามีรายละเอียดดังนี้

1. กระบวนการทำงาน
 - ขาดมาตรฐานในการทำงาน และการตรวจสอบความถูกต้อง
2. พนักงาน
 - มีพนักงานเข้ามาใหม่ที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการทำงาน
3. ระบบสารสนเทศ
 - ระบบยังไม่รองรับการทำงานเท่าที่ควร
4. ลูกค้า
 - แจ้งข้อมูลรายละเอียดในเอกสารที่ส่งมาไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน

3.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

เนื่องจากในการส่งออกสินค้านั้น จะต้องทำใบขนส่งสินค้าให้มีความถูกต้อง 100% เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำใบขนส่งสินค้าไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป และในกระบวนการแก้ไขเอกสารใบขนส่งสินค้าที่ผิดนั้น ใช้ระยะเวลาในการแก้ไขยาวนาน และยุ่งยากในการเตรียมเอกสารประกอบการแก้ไข ดังนั้นงานวิจัยนี้ได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว 3 แนวทาง ดังต่อไปนี้

1. การปรับกระบวนการทำงาน
2. การปรับระบบสารสนเทศในการทำงาน
3. การปรับปรุงตารางการทำงานโดยใช้การจำลองปัญหา

3.2.1 การปรับกระบวนการทำงาน

คือ การเพิ่มกระบวนการตรวจสอบข้อมูลในเอกสารที่ลูกค้าส่งมาก่อนการคีย์ข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลการคีย์อย่างละเอียดอีกครั้งเมื่อคีย์เสร็จ ซึ่งจะส่งผลในการลดข้อผิดพลาดของใบขนส่งสินค้าได้มากขึ้น

3.2.1.1 วิธีการทำงานแบบเดิม

- รับเอกสารอินวอยซ์ เอกสารแนบอื่นๆ ทางแฟกซ์ หรืออีเมลล์
- เมื่อได้รับเอกสารตรวจสอบให้ครบตามจำนวนที่ลูกค้าแจ้ง
- ทำการคีย์ข้อมูล เมื่อเกิดข้อสงสัยในเอกสารจึงติดต่อหาลูกค้า
- ส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากร
- เมื่อได้รับการตอบรับจากกรมศุลกากรแล้ว ส่งเอกสารทั้งหมดให้แผนกตรวจปล่อยสินค้า

3.2.1.1.1 เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการค้าใบขนสินค้า ดังนี้

Company Limited 38 Moo 5, Patumthani-Ladlumaew Rd., Khoobangluang, Ladlumaew, Patumthani 12140 Thailand Tel. 1-111-1111-1111 Email : info@co.th , Website : http://www.co.th		Country of Origin : THAILAND Page 1 / 1																	
Invoice / Tax Invoice		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Doc. No.</td> <td>SE12-0105</td> </tr> <tr> <td>Date</td> <td>12/Sep/2012</td> </tr> </table>		Doc. No.	SE12-0105	Date	12/Sep/2012												
Doc. No.	SE12-0105																		
Date	12/Sep/2012																		
Cust Code : USKAL Brand :		VAT 0%																	
Sold To. The Corporation Address 740 Clouet Street, New Orleans, LA 70117, U.S.A. Tel. 1-504-943-5336 Fax. 1.504.943-5336		Ship To. The Corp., 701 Seneca St., Buffalo, Address NY 14210, U.S.A., Attn: Judy Collins Tel : (716) 2141																	
PO No. PO000124 REF No. SO12-0060	Via Courier Payment 15 days after on board date.	Destination Port. NY, U.S.A.																	
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Ours</th> <th>Yours</th> <th>Description</th> <th>Qty</th> <th>UOM</th> <th>U.Price</th> <th>Amount (USD)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>TIFB022</td> <td></td> <td>Empty gift box made of ash wood shell, coated with polyurethane with imitation leather lining inside.</td> <td>1.00</td> <td>Piece</td> <td>300.00</td> <td>300.00</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Ours	Yours	Description	Qty	UOM	U.Price	Amount (USD)	1	TIFB022		Empty gift box made of ash wood shell, coated with polyurethane with imitation leather lining inside.	1.00	Piece	300.00	300.00			
No.	Ours	Yours	Description	Qty	UOM	U.Price	Amount (USD)												
1	TIFB022		Empty gift box made of ash wood shell, coated with polyurethane with imitation leather lining inside.	1.00	Piece	300.00	300.00												
Remark (TWO HUNDRED SEVENTY USD) Goods is vendors property unless it is paid by vendee.						Ex - Factory	300.00												
						Discount	30.00												
						Handling													
						Insurance													
						Freight													
						Others													
						Total Ex-Work	270.00												
Total 1.00 Ctns. N.W. 0.50 Kgs. G.W. 1.00 Kgs.					Co.,Ltd.														

ภาพที่ 3 เอกสารหลักที่ใช้ในการทำใบขนสินค้าได้แก่ อินวอยซ์

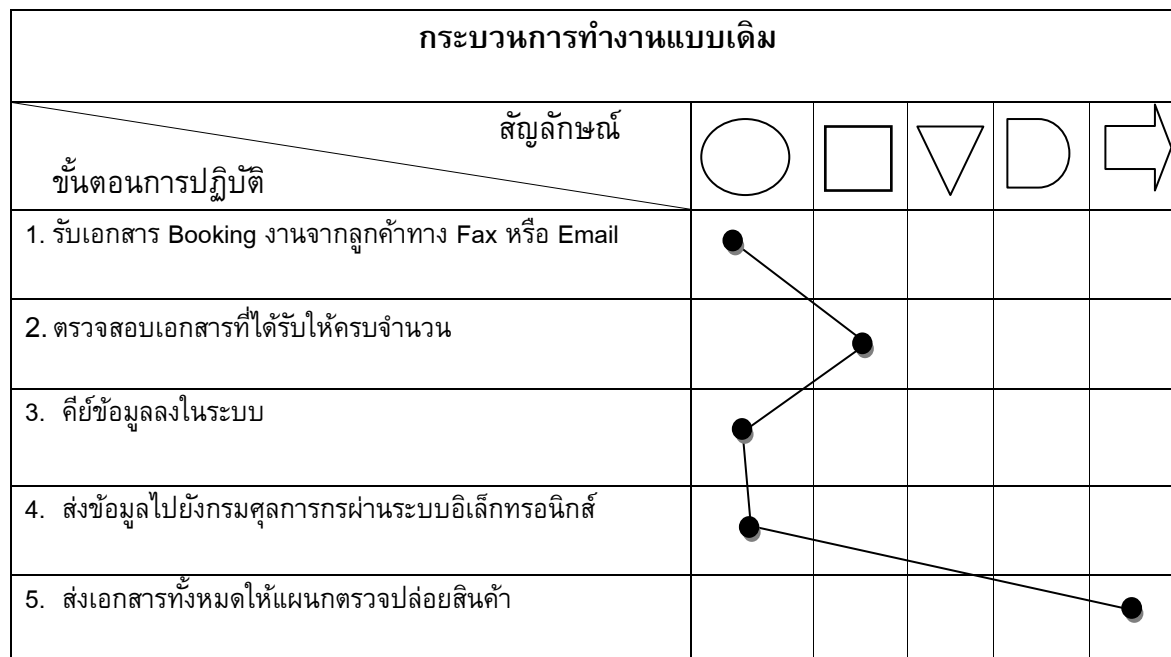
3.2.1.1.2 รายละเอียดข้อมูลที่ต้งคียอย่างละเอียด ในใบหนังสือค้ำ ดังนี้

- บริษัทผู้ส่งของออก (เลขที่ผู้เสียภาษี) ที่อยู่ผู้ส่งออก
- ชื่อเลขที่อินวอยซ์ วันที่ในอินวอยซ์
- ข่ายไปยังประเทศ ประเทศปลายทาง เลขที่เที่ยวบิน
- ชื่อสินค้าภาษาไทย และอังกฤษ
- ปริมาณ หน่วยปริมาณสินค้า จำนวนหีบห่อ
- ราคาสินค้า สกุลเงิน
- เลขที่บัตรส่งเสริม (ไอเอสทีไอ BOI อ.ก. อื่นๆ)

[illegible]

ภาพที่ 4 ตัวอย่างไบชนสินค้าเมื่อคีย์ข้อมูลครบถ้วน

ตารางที่ 1 กระบวนการทำงานแบบเดิม

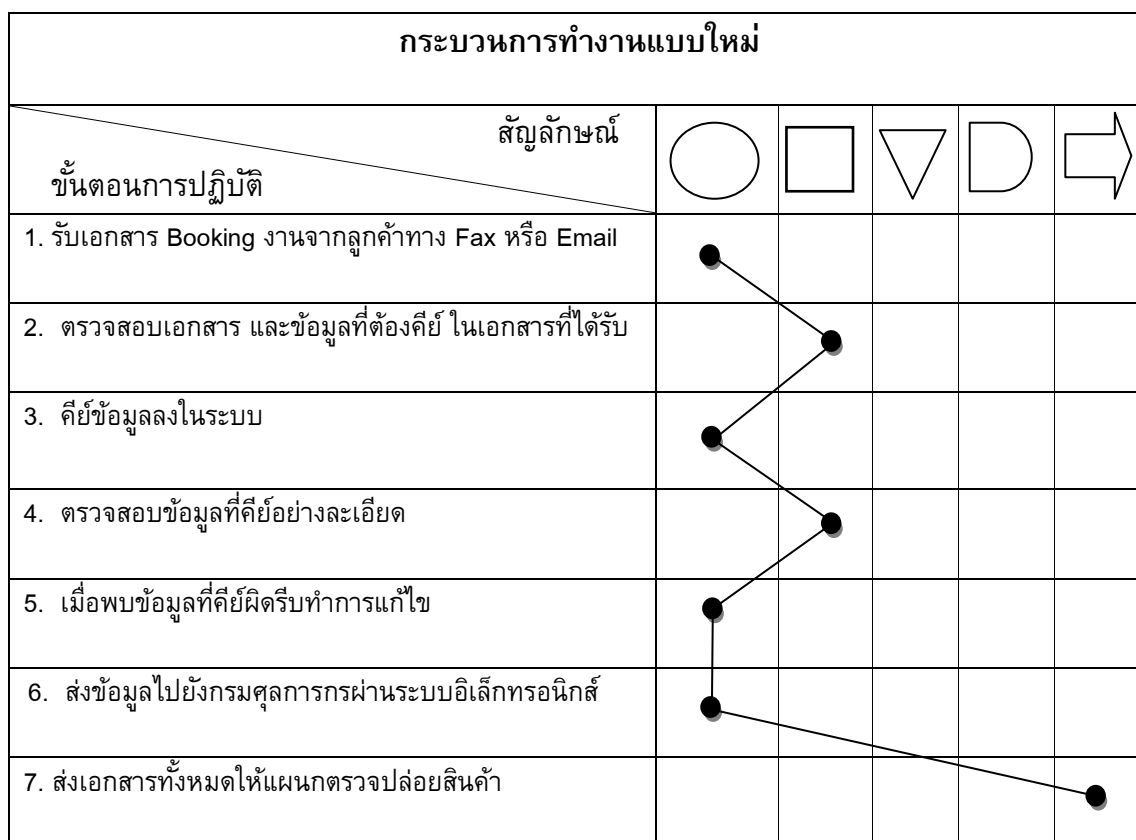


3.2.1.2 ปรับปรุงวิธีการทำงานแบบใหม่

คือ การเพิ่มกระบวนการตรวจสอบข้อมูลในขั้นตอนการรับเอกสาร และขั้นตอนหลังการคีย์ ดังนี้

- เมื่อได้รับเอกสาร Booking งานจากลูกค้าทางแฟกซ์ และทาง Email ให้ทำการตรวจสอบข้อมูลบนเอกสารให้ถูกต้องครบถ้วนทันที
- ในกรณีที่พบว่าข้อมูลที่จำเป็นต้องคีย์บนใบขนสินค้าที่เกิดข้อสงสัย ไม่ชัดเจนครบถ้วนถูกต้อง ให้รีบติดต่อกลับหาลูกค้าโดยทันทีทุกครั้ง ก่อนการคีย์
- ทำการคีย์ข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลเมื่อคีย์เสร็จทุกครั้งอย่างละเอียด
- เมื่อพบว่ามีข้อมูลไม่ถูกต้องให้รีบแก้ไขโดยทันทีก่อนส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากร

ตารางที่ 2 กระบวนการทำงานแบบใหม่



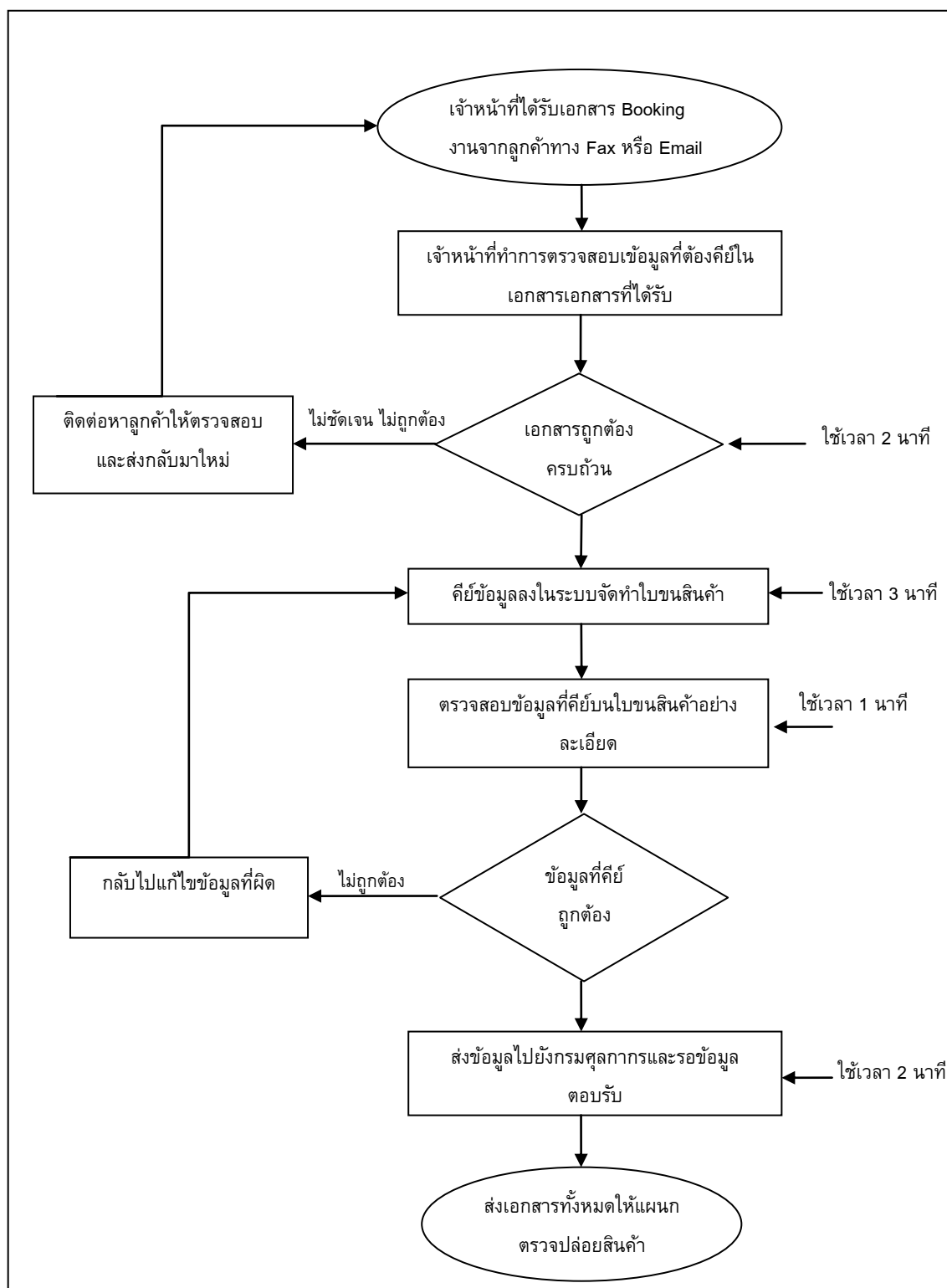
จากตารางการทำงานแบบใหม่มีการเพิ่มกระบวนการตรวจสอบข้อมูลบนเอกสารให้ถูกต้อง ตั้งแต่ที่ได้รับจากลูกค้า เพื่อให้ลดความผิดพลาดในขั้นตอนการคีย์ และเมื่อคีย์ข้อมูลครบถ้วนตามความต้องการของลูกค้าแล้ว เพิ่มขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารอย่างละเอียดอีกครั้งเพื่อลดความผิดพลาดที่ตามมา และเพื่อสร้างความพึงพอใจจากลูกค้า

3.2.1.2.1 จัดทำแบบฟอร์มการตรวจสอบใบขนสินค้า

คือ เอกสารใช้การตรวจสอบใบขนสินค้าเมื่อคีย์เสร็จแล้ว ให้ครบถ้วนตามข้อที่จะต้องปรากฏข้อมูลที่สำคัญบนใบขนสินค้า ซึ่งจะช่วยลดข้อผิดพลาด

แบบฟอร์มการตรวจสอบใบขนสินค้า			
บริษัทABC.....	เลขที่ใบขน.....000555555.....		
รายการที่ตรวจสอบ	ถูกต้อง	แก้ไข	รายละเอียดที่ต้องแก้ไข
1. บริษัทผู้ส่งออก (เลขที่ผู้เสียภาษี)	✓		
2. ที่อยู่ผู้ส่งออก	✓		
3. ชื่อเลขที่อินวอยซ์ วันที่ในอินวอยซ์	✓		
4. ขาไปยังประเทศ, ประเทศปลายทาง	✓		
5. จำนวนหีบห่อ	✓		
6. ชื่อสินค้าภาษาไทย และอังกฤษ	✓		
7. น้ำหนักสุทธิ, น้ำหนักรวมหีบห่อ	✓		
8. ปริมาณ , หน่วยปริมาณสินค้า	✓		
9. ราคาสินค้า , สกุลเงิน	✓		
10. เลขที่บัตรส่งเสริม (ไอเอสทีไอ BOI, อ.ก. , อื่นๆ)	✓		
11. สิทธิประโยชน์ (19 ทวิ,ชดเชย ,BOI ,ปากระวาง)	▪	✕	เช่น เลขที่ผิด
12. เลขที่เที่ยวบิน	✓		
<p>ลงชื่อผู้ทำใบขนสินค้า</p> <p>.....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง</p>	<p>ลงชื่อผู้ตรวจ</p> <p>.....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง</p>		

ตารางที่ 3 แบบฟอร์มการตรวจสอบใบขนสินค้า



ภาพที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ทำใบขนสินค้าตั้งแต่รับงานจากลูกค้า ถึง ส่งเอกสารให้แผนกตรวจปล่อยสินค้า

3.2.2 การปรับระบบสารสนเทศในการทำงาน

โดยปกติการคีย์ใบขนสินค้าแต่ละ Shipment มีความยุ่งยาก ไม่สะดวก ระบบสารสนเทศที่ใช้ยังไม่รองรับความต้องการของผู้ใช้งาน และพนักงานเข้าใหม่ไม่มีความชำนาญ รวมทั้งยังไม่คุ้นเคยกับเอกสารประกอบการคีย์ใบขนสินค้าของแต่ละบริษัท และความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีวิธีการคีย์ข้อมูลในแต่ละส่วน ดังนี้

ระบบการทำงานแบบเดิม

3.2.2.1 หน้าแรกที่เราเริ่มคีย์ใบขนสินค้ามีข้อมูลที่ต้องคีย์ ดังนี้

1. ชื่อเลขที่อินวอยซ์ วันที่ในอินวอยซ์
2. ชื่อบริษัท ที่อยู่ สาขา
3. ชื่อและที่อยู่ผู้ซื้อ
4. จำนวนเงินทั้งหมด
5. น้ำหนักของสินค้า และน้ำหนักรวมหีบห่อ

The screenshot shows a software window titled 'ใบกำกับสินค้าขาออก [เพิ่มเติม]' (Export Invoice [Addition]). It contains various input fields for customs data. Five red circles with numbers 1 through 5 highlight specific areas:

- 1**: Points to the 'เลขที่อ้างอิง*' (Reference Number) field, which is currently set to '-New-'.
- 2**: Points to the 'วันที่ใบกำกับ*' (Invoice Date) field, showing '01/10/2012'.
- 3**: Points to the 'ผู้ซื้อ' (Buyer) section, including fields for name and address.
- 4**: Points to the 'ราคา' (Price) table, which lists various costs like 'ค่าขนส่ง' (Freight), 'ค่าประกัน' (Insurance), etc., with their respective amounts.
- 5**: Points to the 'น้ำหนักสุทธิ*' (Net Weight) field, showing '0.000' KGM.

Other visible fields include 'วันที่ส่งออก*' (Export Date), 'เลขที่ใบกำกับ*' (Invoice Number), 'ผู้ขาย' (Seller), 'ประเทศผู้ซื้อ*' (Buyer's Country), 'ประเทศปลายทาง*' (Destination Country), 'จำนวนเงิน*' (Amount), and 'น้ำหนักรวมหีบห่อ*' (Gross Weight).

ภาพที่ 6 ส่วนที่ 1 การคีย์ข้อมูลใบขนสินค้า

3.2.2.2 หน้าที่สอง ส่วนรายละเอียดสินค้าซึ่งปรากฏบนใบขนสินค้า มีข้อมูลที่ต้องคีย์ ดังนี้

1. ชื่อสินค้าภาษาไทย และอังกฤษ
2. พิกัดศุลกากร
3. จำนวน / หน่วยของสินค้า
4. น้ำหนักสินค้า น้ำหนักรวมหีบห่อ
5. จำนวนกล่อง
6. จำนวนเงิน / สกุลเงิน

ใบกำกับสินค้าส่งขายรายละเอียด (เพิ่มเติม)

บันทึกและปิด บันทึกและเพิ่มใหม่ บันทึกและสำเนา ยกเลิก ช่วยเหลือ ปิดจอ พิมพ์ข้อความเพิ่มเติม

เลขที่อ้างอิง* DEQ0000101763 รายการที่ -New การทำใบขนฯ ยังไม่ได้ทำใบขนฯ
เลขในกำกับสินค้า* เลขที่ใบขนฯ 1

ผู้ส่งออก* สหสัมพันธ์พาณิชย์ไทย จำกัดมหาชน ตรวจสอบรายละเอียด
รหัสสินค้า* รหัสสินค้ากรมศุลกากร*

ประเภท/สินค้านามสกุล เลือกชุดการ* รหัสสินค้า* หน่วยของรหัสสินค้า ประเภทพิกัด* ลำดับอัตราค่าอากร* อัตราค่าอากร รหัสสินค้าพิเศษ รหัสอ้างอิง AHTN รหัสสินค้าอื่นใดจ่าย
ปริมาณ ปริมาณในหน่วยขนาน* ปริมาณ ในใบขนฯ* น้ำหนัก น้ำหนักรวมทั้งหมด* จำนวนเงินทั้งหมด*
0.000 0.000 0.000 KGM 0.000 KGM 0.000

ราคาสินค้าและค่าใช้จ่ายต่างๆ * รายละเอียดของสินค้า
เป็นของแผนกหรือไม่* 11-ไม่เกี่ยวข้องตาม เงื่อนไข FOB ชื่อสินค้า*

สกุลเงิน	อัตรา	เงินต่างประเทศ	เงินบาท	คำอธิบายสินค้าภาษาไทย*
ราคา/หน่วย	0.00000	0.00000	0.00	-
ราคา*	USD 36.37589	0.00	0.00	-
ค่าขนส่ง	0.00000	0.00	0.00	คำอธิบายสินค้าภาษาอังกฤษ*
ค่าธรรมเนียม	0.00000	0.00	0.00	N/A
ค่าประกัน	0.00000	0.00	0.00	-
ค่าบริการ	0.00000	0.00	0.00	-
Inland	0.00000	0.00	0.00	หมายเหตุ
Landing	0.00000	0.00	0.00	-
ค่าภาษีมูลค่า	0.00000	0.00	0.00	เครื่องหมายและเลขหมายที่ปรอท*
ค่าดอกเบี้ย	0.00000	0.00	0.00	-

ประเทศผู้ซื้อ* JP JAPAN
ประเทศคู่ค้า* TH THAILAND
ลักษณะสินค้า 1
ลักษณะสินค้า 2

ปีของสินค้า (พ.ศ.)* 2013

เอกสารการรับใบขนฯ

ภาพที่ 7 ส่วนที่ 2 การคีย์ข้อมูลใบขนสินค้า

3.2.2.3 หน้าที่สาม การใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆ ซึ่งปรากฏบนใบขนสินค้ามีข้อมูลที่ต้องคีย์ ดังนี้

1. สิทธิประโยชน์ที่ใช้ (19 ทวิ, BOI, ชดเชย, ภาษีว่าง)
2. เลขที่ใบขออนุญาต

ใบกำกับสินค้าส่วนรายละเอียด [เพิ่มข้อมูล]

เลขที่อ้างอิง* DEQ0000101763

เลขใบกำกับสินค้า* X

ทำไป ☒ สิทธิประโยชน์/ภาษีอากร

สิทธิประโยชน์ทางศุลกากร

☐ ใช้สิทธิ์ 19 หรือ

เลขอัตราคงเหลือ

☐ ใช้สิทธิ์ BOI

☐ ใช้สิทธิ์คลังสินค้าทัณฑ์บน

☐ ใช้สิทธิ์เขตเศรษฐกิจ
☐ ใช้สิทธิ์ Free Zone

☐ ใช้สิทธิ์ EPZ (IEAT)

ธุรกรรมหลัก

บริษัทผู้ขนส่ง + / -

เลขที่สัญญา

วันที่ขึ้นของสัญญา

รายการผูกพันกลับ/Re-Export

☐ เป็นการผูกพันกลับ ☐ เป็นจาก Re-Export

เลขที่ใบขนเข้า รายการที่ 0

สิทธิประโยชน์ทางภาษี

เลขทะเบียนผู้ใช้สิทธิ์

การรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าด้วยตนเอง

เลขที่สิทธิ Certified Exporter

หมายเลขยื่นคำขอคืนเงิน

เลขที่ใบอนุญาต

เลขที่ใบอนุญาต

วันที่ออกใบอนุญาต เลขประจำตัวผู้เสียภาษีของหน่วยงาน

<input type="checkbox"/> ใบอนุญาต 1 ->	02/01/2013	+ / -
<input type="checkbox"/> ใบอนุญาต 2 ->	02/01/2013	+ / -
<input type="checkbox"/> ใบอนุญาต 3 ->	02/01/2013	+ / -
<input type="checkbox"/> ใบอนุญาต 4 ->	02/01/2013	+ / -

ราคา FOB

อัตราแลกเปลี่ยน USD 30.37580

เงินต่างประเทศ 0.00

เงินบาท 0.00

ราคาประเมิน 0.00

ภาษีอากร/การวางประกัน

อากรตาม% 0.000

อากรตามสภาพ 0.000 /

ตามสภาพโดย

อากรที่คำนวณได้ 0

อากรตาม%ที่ชำระ 0.000

อากรตามสภาพที่ชำระ 0.000 /

ลดหย่อน(%) 0.00

อากรที่ได้ออกรับ 0

เงินประกันอากร 0.00

รหัสเหตุผลวางประกัน

หมายเหตุ (ไม่บังคับ)

ภาพที่ 8 ส่วนที่ 3 การคีย์ข้อมูลใบขนสินค้า

3.2.2.4 หน้าสี่ เป็นส่วนสุดท้าย เทียบวันที่ใช้ส่งออกสินค้า ซึ่งปรากฏบน ใบขนสินค้ามีข้อมูลที่
ต้องคีย์ ดังนี้

1. เลขที่เที่ยวบิน
2. เลขที่ HAWB

ใบขนสินค้าขาออก

แก้ไขข้อมูล

บันทึก | ยกเลิก | ช่วยเหลือ | ปิดจอ

ส่วนควบคุม

การชำระค่าภาษีอากร

ส่วนรายละเอียด

การแลกเปลี่ยนข้อมูล

ใบกำกับสินค้า

DEQ0000101763

เลขที่ตัวอ้างอิง*

DEQ0000101763

วันที่ส่งออก

01/10/2012

ชนิดเอกสาร*

ประเภทเอกสาร EDI

ผู้ส่งออก (ผู้ขาย)

เลขประจำตัวเสียภาษี

ชื่อภาษาอังกฤษ

ชื่อภาษาไทย

ชื่อผู้จัดการ*

บริษัทตัวแทน

เลขประจำตัวเสียภาษี

ชื่อภาษาไทย

ชื่อผู้ดำเนินการ*

บริษัทรับจ้างขนส่ง

ชื่อบริษัทรับจ้างขนส่ง

การขนส่ง

ขนส่งทาง*

ประเภทบรรจุ*

3 - Other freight contain

ชื่อสถานที่*

ท่าเรือเรือ (ไม่ส่งกรม)

สถานที่ที่จะปล่อย*

สถานที่รับบรรจุ*

เลขอ้างอิงขนส่ง

Master and House AWB

Master AWB

000xxxx

House AWB/BL*

N/A

ลิ้งค์ไปยังเว็บไซต์

ผู้ให้บริการขนส่ง

รหัสสินค้า

รหัสผู้ประกอบการ

ใบขอปล่อยเอกสาร

บริษัทผู้ขาย

รายละเอียดเพิ่มเติม

เลขที่ใบขน

ประเทศผู้ซื้อ*

JP JAPAN

ประเทศปลายทาง

JP JAPAN

เลขอ้างอิงที่ทำการ

ยกเลิกใบขน

พบเจ้าหน้าที่/เปิดตรวจสอบ

ขอพบเจ้าหน้าที่ (กรณีปัญหาเรื่องศุลกากร/ราคา)

ขอเปิดตรวจสอบ (ต้องการชี้แจงการตรวจเป็น นิตยสาร ทีวีเลือก)

ตรวจสอบสถานะและเลขหมายที่เกี่ยวข้อง*

XX

หมายเหตุ (ไม่ส่งกรม)

ราคา FOB รวม

อัตราแลกเปลี่ยน

USD

30.37580

เงินต่างประเทศ

1.00

เงินบาท

30.38

ราคาประเมิน

0.00

ภาษีอากร

อากรศุลกากร

0.00

อากรที่นำเข้า

0.00

เงินประกันอากร

0.00

จำนวน

น้ำหนักสุทธิ

1.000

KGM

น้ำหนักรวมสุทธิ

1.000

KGM

ปริมาณ

จำนวนหน่วย

1

CT

ปริมาณ

น้ำหนักสุทธิ

1.000

C62

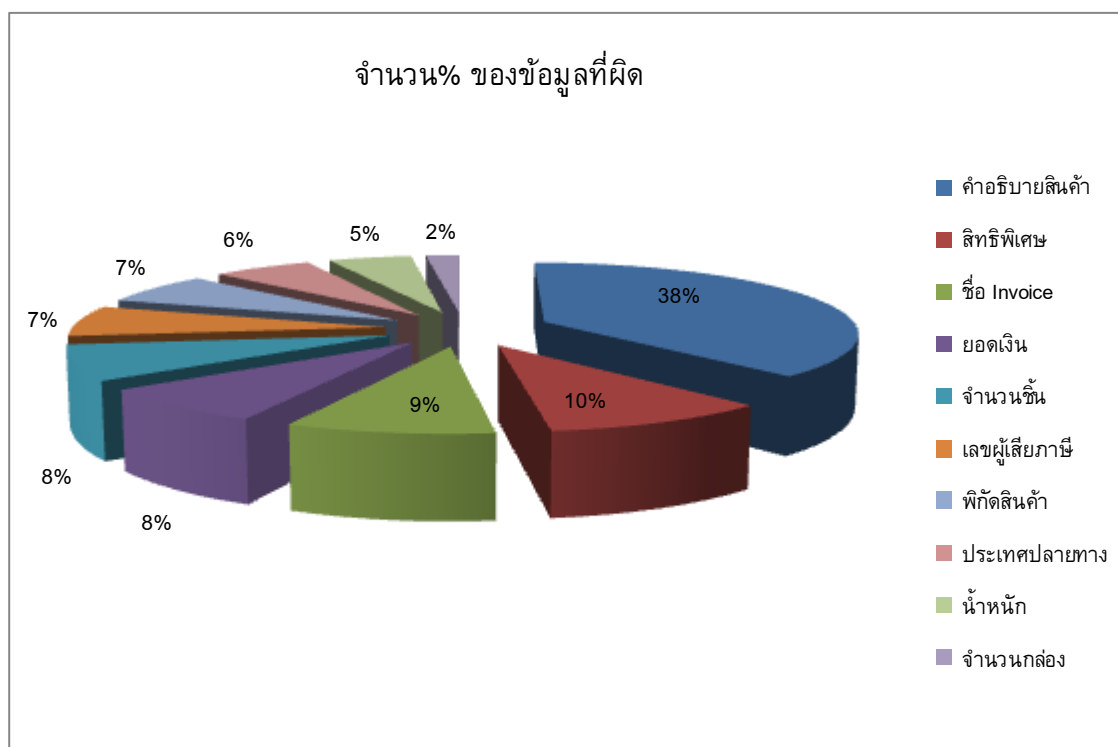
ภาพที่ 9 ส่วนที่ 4 การคีย์ข้อมูลใบขนสินค้า

3.2.2.5 ไปชนสินค้าเมื่อคีย์ข้อมูลเสร็จแล้ว

[illegible]

ภาพที่ 10 ตัวอย่างไบชนสินค้าเมื่อคีย์ข้อมูลครบถ้วน

จากข้อมูลการทำใบขนสินค้าผิดพลาด แสดงถึงปัญหาที่เป็นจุดผิดพลาดดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 6 ใบขนสินค้าที่ผิดข้อมูลผิดพลาดคิดเป็นเปอร์เซ็นต์จากเดือน ก.ค. – ก.ย. 2555

จากข้อมูลความผิดพลาด จึงนำมาวิเคราะห์กระบวนการตั้งแต่ขั้นตอนแรก จนถึงได้ใบขนสินค้าและการผิดข้อมูลที่ผิดมากที่สุด คือ คำอธิบายสินค้า สูงถึง 38% จากจำนวนใบขนสินค้าที่ส่งกลับมาแก้ไขจากเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน

ระบบการทำงานแบบใหม่ที่น่าสนใจ

1. การใส่ Remark ระบุข้อมูลที่สำคัญ

เมื่อคีย์บริษัทใด ๆ จะต้องปรากฏข้อมูลที่สำคัญๆของแต่ละบริษัทนั้นๆ ตามคำสั่งจากลูกค้า เช่น

- คำอธิบายสินค้า
- รายละเอียดต่างๆของสินค้า Part No. สินค้าชนิดนี้ ให้ใช้คำแปลว่าอะไร
- แสดงสัญลักษณ์เลขที่อินวอยซ์
- ใช้สิทธิประโยชน์แบบนี้เท่านั้น

ใบกำกับสินค้าขาออก [เพิ่มข้อมูล]																																																						
<div style="float: right; text-align: right;"> พิมพ์ บันทึกและบันทึกใหม่ บันทึกและสถานะ ยกเลิก ส่วนเลขที่ ๑ ข้อมูลเดิม ... ปิดจอ </div> <div style="clear: both;"></div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div> <input type="checkbox"/> ส่วนควบคุม <input type="checkbox"/> ส่วนรายละเอียด </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-weight: bold; color: white; background-color: #333;">ตรวจสอบรายละเอียด</div> </div>																																																						
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> เลขที่อ้างอิง* -New- เลขใบกำกับสินค้า*</div> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 20px;"></div> </div>																																																						
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> วันที่ใบกำกับ* 01/10/2012 เลขที่ใบเสร็จ* N/A ผู้ส่งออก (ผู้ขาย) เลขประจำตัวเสียภาษี* ... 0 </div> <div> วันที่ปล่อย* 01/10/2012 เลขที่รับงาน(ไม่ส่งกรมฯ) เงื่อนไขการชำระเงิน* N/A </div> </div>																																																						
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> ผู้ซื้อ เลขที่อาคาร/ถนน ประเทศผู้ซื้อ* ... </div> <div> รายละเอียด* OT-อื่น ๆ จำนวน ประเภทปลายทาง* ... </div> <div> อำเภอ อีเมลล์ </div> <div> จังหวัด รหัสไปรษณีย์* N/A </div> </div>																																																						
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> ราคาค่าขนส่งและค่าใช้จ่ายต่างๆ เงื่อนไข* FOB <input type="checkbox"/> กระจายค่าใช้จ่ายจากกรอบแผน </div> <div> น้ำหนัก น้ำหนักสุทธิ* 0.000 KGM น้ำหนักรวมกับแพคเกจ* 0.000 KGM <input checked="" type="radio"/> เลื่อนน้ำหนัก </div> </div>																																																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>สกุลเงิน</th> <th>อัตรา</th> <th>เป็นค่าประมวลผล</th> <th>เป็นบาท</th> <th>วิธีเฉลี่ยค่าใช้จ่าย</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ราคา*</td> <td>✓ 0.00000</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ค่าธรรมเนียม</td> <td>✓ 0.00000</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>เฉลี่ยโดยราคา</td> </tr> <tr> <td>ค่าระวาง</td> <td>✓ 0.00000</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>เฉลี่ยโดยน้ำหนักสุทธิ</td> </tr> <tr> <td>ค่าประกัน</td> <td>✓ 0.00000</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>เฉลี่ยโดยราคา</td> </tr> <tr> <td>ค่าบรรจุ</td> <td>✓ 0.00000</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>เฉลี่ยโดยราคา</td> </tr> <tr> <td>Inland</td> <td>✓ 0.00000</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>เฉลี่ยโดยราคา</td> </tr> <tr> <td>Landing</td> <td>✓ 0.00000</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>เฉลี่ยโดยราคา</td> </tr> <tr> <td>ค่าขนถ่ายน้ำ</td> <td>✓ 0.00000</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>เฉลี่ยโดยราคา</td> </tr> <tr> <td>ค่าต่อเบาะ</td> <td>✓ 0.00000</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>เฉลี่ยโดยราคา</td> </tr> </tbody> </table>					สกุลเงิน	อัตรา	เป็นค่าประมวลผล	เป็นบาท	วิธีเฉลี่ยค่าใช้จ่าย	ราคา*	✓ 0.00000	0.00	0.00		ค่าธรรมเนียม	✓ 0.00000	0.00	0.00	เฉลี่ยโดยราคา	ค่าระวาง	✓ 0.00000	0.00	0.00	เฉลี่ยโดยน้ำหนักสุทธิ	ค่าประกัน	✓ 0.00000	0.00	0.00	เฉลี่ยโดยราคา	ค่าบรรจุ	✓ 0.00000	0.00	0.00	เฉลี่ยโดยราคา	Inland	✓ 0.00000	0.00	0.00	เฉลี่ยโดยราคา	Landing	✓ 0.00000	0.00	0.00	เฉลี่ยโดยราคา	ค่าขนถ่ายน้ำ	✓ 0.00000	0.00	0.00	เฉลี่ยโดยราคา	ค่าต่อเบาะ	✓ 0.00000	0.00	0.00	เฉลี่ยโดยราคา
สกุลเงิน	อัตรา	เป็นค่าประมวลผล	เป็นบาท	วิธีเฉลี่ยค่าใช้จ่าย																																																		
ราคา*	✓ 0.00000	0.00	0.00																																																			
ค่าธรรมเนียม	✓ 0.00000	0.00	0.00	เฉลี่ยโดยราคา																																																		
ค่าระวาง	✓ 0.00000	0.00	0.00	เฉลี่ยโดยน้ำหนักสุทธิ																																																		
ค่าประกัน	✓ 0.00000	0.00	0.00	เฉลี่ยโดยราคา																																																		
ค่าบรรจุ	✓ 0.00000	0.00	0.00	เฉลี่ยโดยราคา																																																		
Inland	✓ 0.00000	0.00	0.00	เฉลี่ยโดยราคา																																																		
Landing	✓ 0.00000	0.00	0.00	เฉลี่ยโดยราคา																																																		
ค่าขนถ่ายน้ำ	✓ 0.00000	0.00	0.00	เฉลี่ยโดยราคา																																																		
ค่าต่อเบาะ	✓ 0.00000	0.00	0.00	เฉลี่ยโดยราคา																																																		
<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> รายการแสดงค่าใช้จ่ายอื่นๆ <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> </div> <div style="flex: 1; border: 1px solid black; padding: 5px;"> หมายเหตุ (ไม่ส่งกรมฯ) </div> </div>																																																						

** Remark

ข้อมูลสำคัญมากต้องระบุ

เช่น - ชื่อสินค้า ให้ใส่เฉพาะ IC เท่านั้น

- ใช้สิทธิพิเศษเขตชายเท่านั้น

ภาพที่ 11 ตัวอย่างการระบุข้อความสำคัญ ของแต่ละบริษัทตามความต้องการของลูกค้า

2. การไม่ยอมรับให้จบการศึย และการแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่ใส่ข้อมูลบางอย่างที่สำคัญของบริษัทนั้นๆ เป็นการแสดงผลเบี่ยงต้นจากการศึยข้อมูลที่ไม่ได้มีการศึยเนื่องมาจากความต้องการของลูกค้า

[illegible]

ภาพที่ 12 ตัวอย่างข้อความเตือนอัตโนมัติของข้อมูลผิด หรือไม่ได้ระบุในใบขนส่งสินค้า

สามารถสรุปได้ว่า เมื่อมีการปรับระบบสารสนเทศใหม่จะสามารถช่วยลดปัญหาการทำงานผิดพลาด และล่าช้า ได้ทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

3.2.3 การปรับปรุงตารางการทำงานโดยใช้การจำลองปัญหา

เพื่อหาตารางการทำงานของพนักงานที่เหมาะสมที่สุด และระยะเวลาของการทำไบชนสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำไบชนสินค้า

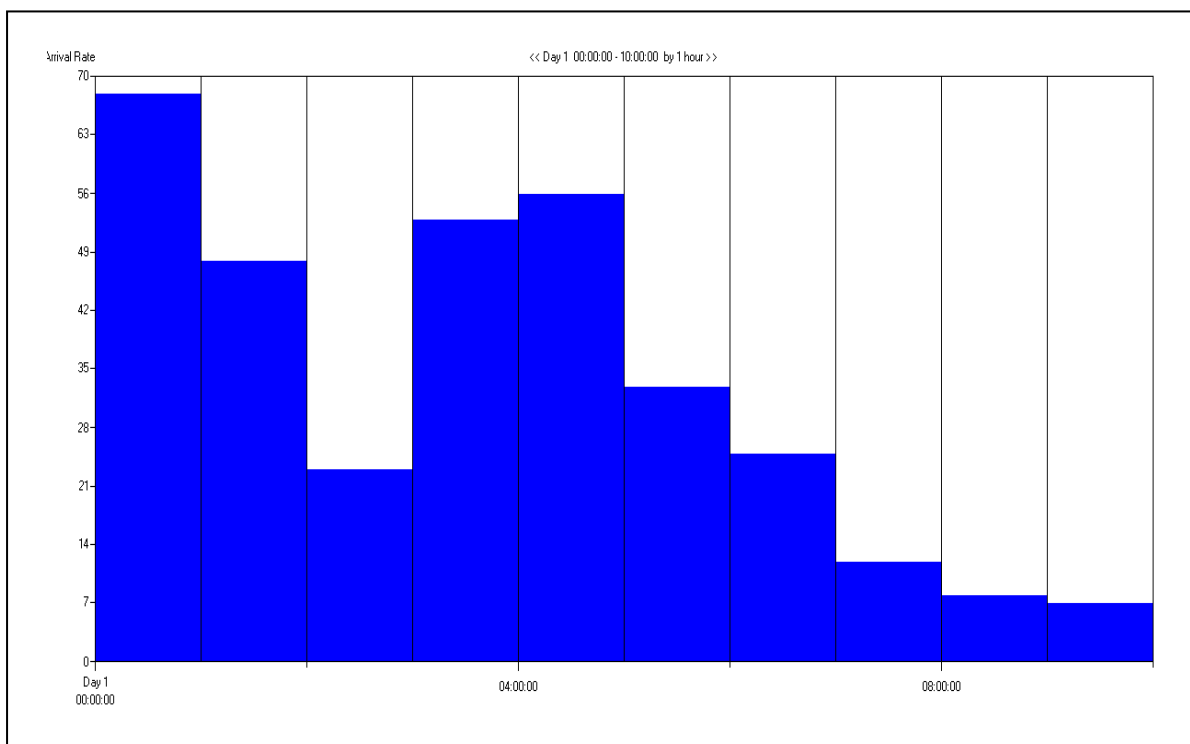
3.2.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การรับเอกสาร

คือ จำนวนของเอกสาร และเวลาที่ลูกค้ำส่งเอกสารมาจัดทำใบขนสินค้าส่งออกกับเจ้าหน้าที่แผนกเดินพิธีการ ซึ่งจากข้อมูลเวลาในการรับเอกสาร (เดือน พฤศจิกายน 2555) สามารถแสดงเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนเอกสาร ที่ลูกค้ำส่งเข้ามาในช่วงเวลาต่าง ๆ

เวลารับเอกสาร	จำนวนเอกสาร
	เฉลี่ย ณ ช่วงเวลาเดียวกันคิดเป็นต่อเดือน
10.00-11.00	68
11.01-12.00	48
12.01-13.00	23
13.01-14.00	53
14.01-15.00	56
15.01-16.00	33
16.01-17.00	25
17.01-18.00	12
18.01-19.00	8
19.01-20.00	7
<u>รวม</u>	<u>333</u>



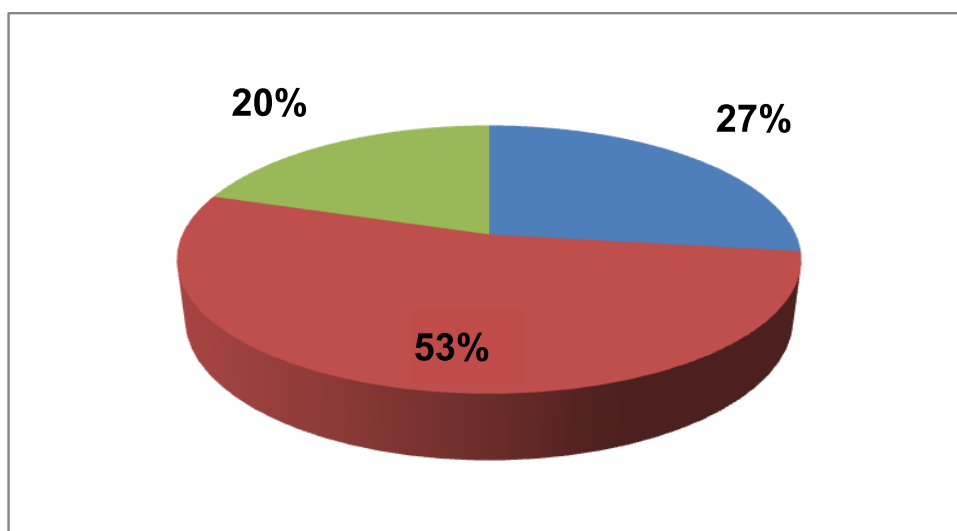
แผนภูมิที่ 7 จำนวนเอกสาร ที่ลูกค้าส่งเข้ามาในช่วงเวลาต่าง ๆ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าช่วงเวลาที่ลูกค้าส่งเอกสารเข้ามาสูงสุดจะอยู่ในช่วงเวลาระหว่าง 10:00 น.-11:00 น. ซึ่งมีจำนวนเอกสาร 68 ชุด จากจำนวนเอกสารทั้งหมด 333 ชุด

2. การแยกเอกสาร สามารถแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

ข้อมูลจากค่าเฉลี่ยของจำนวนใบขนสินค้าเดือน พฤศจิกายน 2555 ทั้งหมด 333 ชุด

- ประเภทที่ 1 สินค้ารายการเดียว 90 ชุด คิดเป็น 27% ของทั้งหมด
- ประเภทที่ 2 สินค้าตั้งแต่ 2 -5 รายการ 176 ชุด คิดเป็น 53% ของทั้งหมด
- ประเภทที่ 3 สินค้ามากกว่า 5 รายการขึ้นไป 67 ชุด คิดเป็น 20% ของทั้งหมด

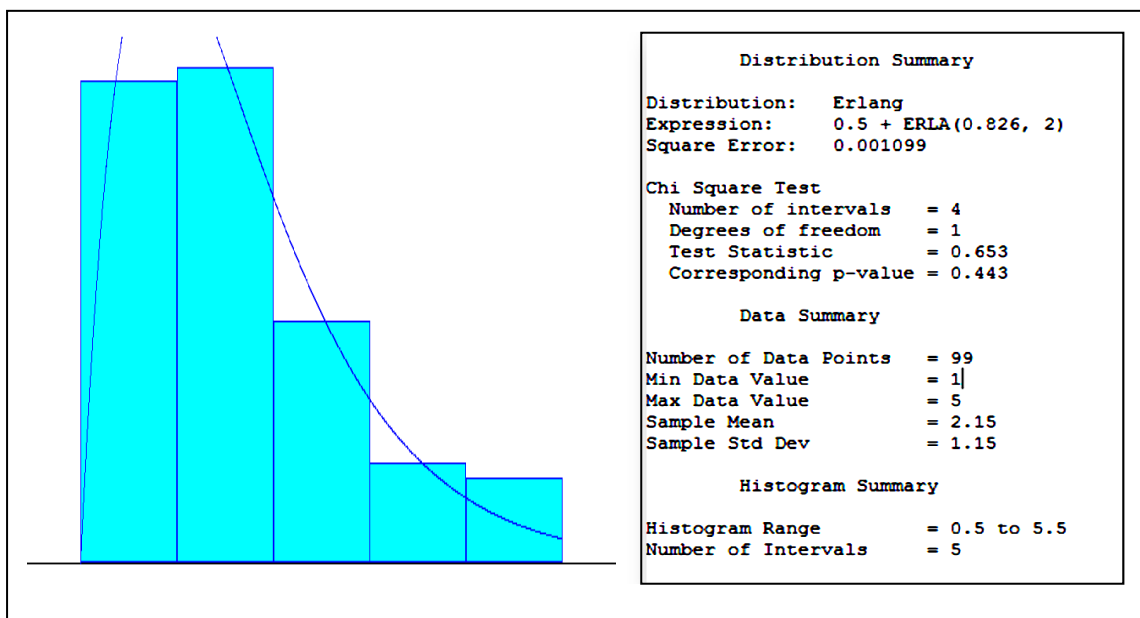


แผนภูมิที่ 8 จำนวนใบขนสินค้าคิดเป็น %

3. เวลาที่ใช้ในการรันโปรแกรมของการคีย์ไบชนสินค้าแต่ละประเภท ดังนี้

- เวลาที่ใช้ในการทำไบชนสินค้าประเภทที่ 1

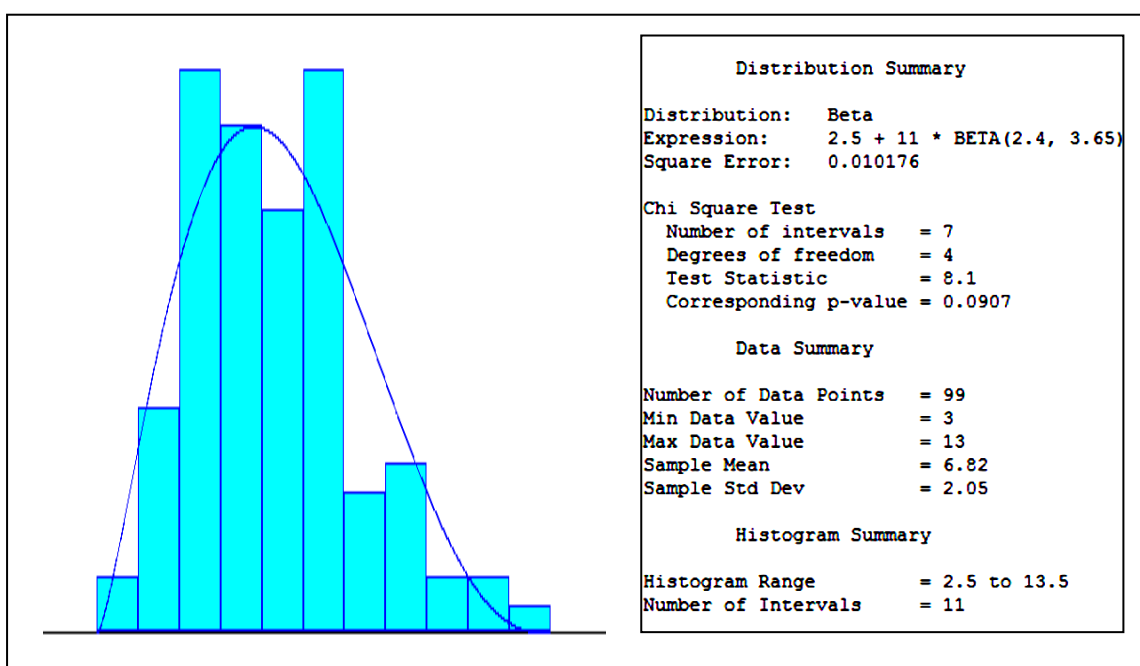
ใช้การแจกแจงแบบ Erlang เนื่องจากมีค่า Square Error น้อยที่สุด



แผนภูมิที่ 9 เวลาที่ใช้ในการรันโปรแกรมทำไบชนสินค้าชนิดที่ 1

- เวลาที่ใช้ในการทำไบชนสินค้าประเภทที่ 2

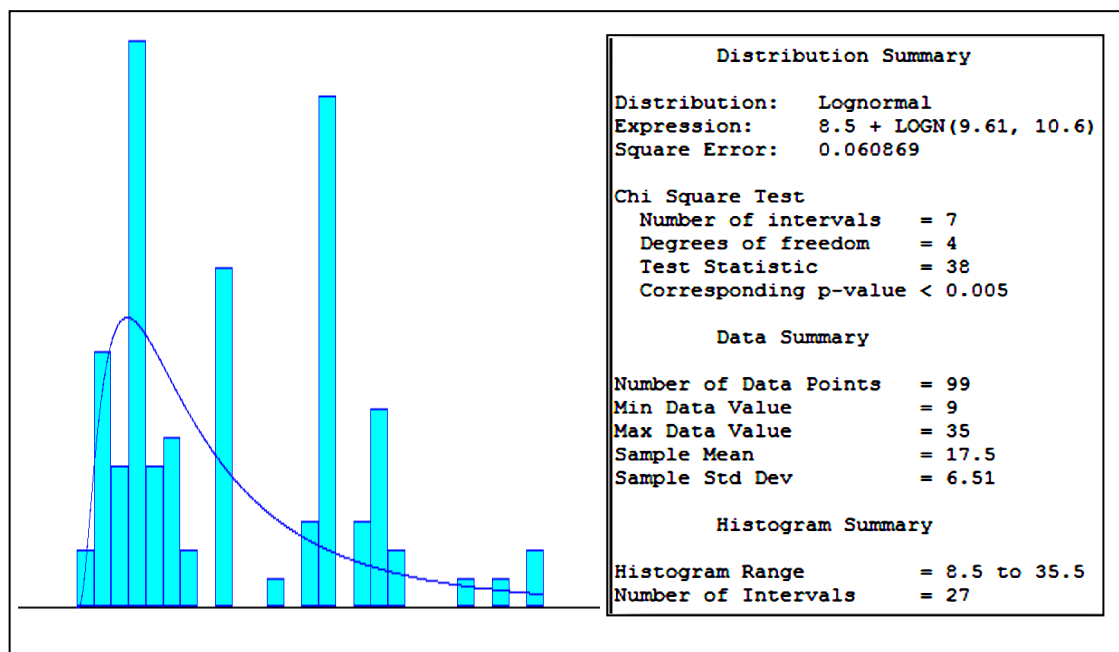
ใช้การแจกแจงแบบ Beta เนื่องจากมีค่า Square Error น้อยที่สุด



แผนภูมิที่ 10 เวลาที่ใช้ในการรันโปรแกรมทำไบชนสินค้าชนิดที่ 2

- เวลาที่ใช้ในการทำใบขนสินค้าประเภทที่ 3

ใช้การแจกแจงแบบ Lognormal เนื่องจากมีค่า Square Error น้อยที่สุด



แผนภูมิที่ 11 เวลาที่ใช้ในการรันโปรแกรมทำใบขนสินค้าชนิดที่ 3

4. เวลาในการเข้าทำงานของพนักงานแบบเดิม

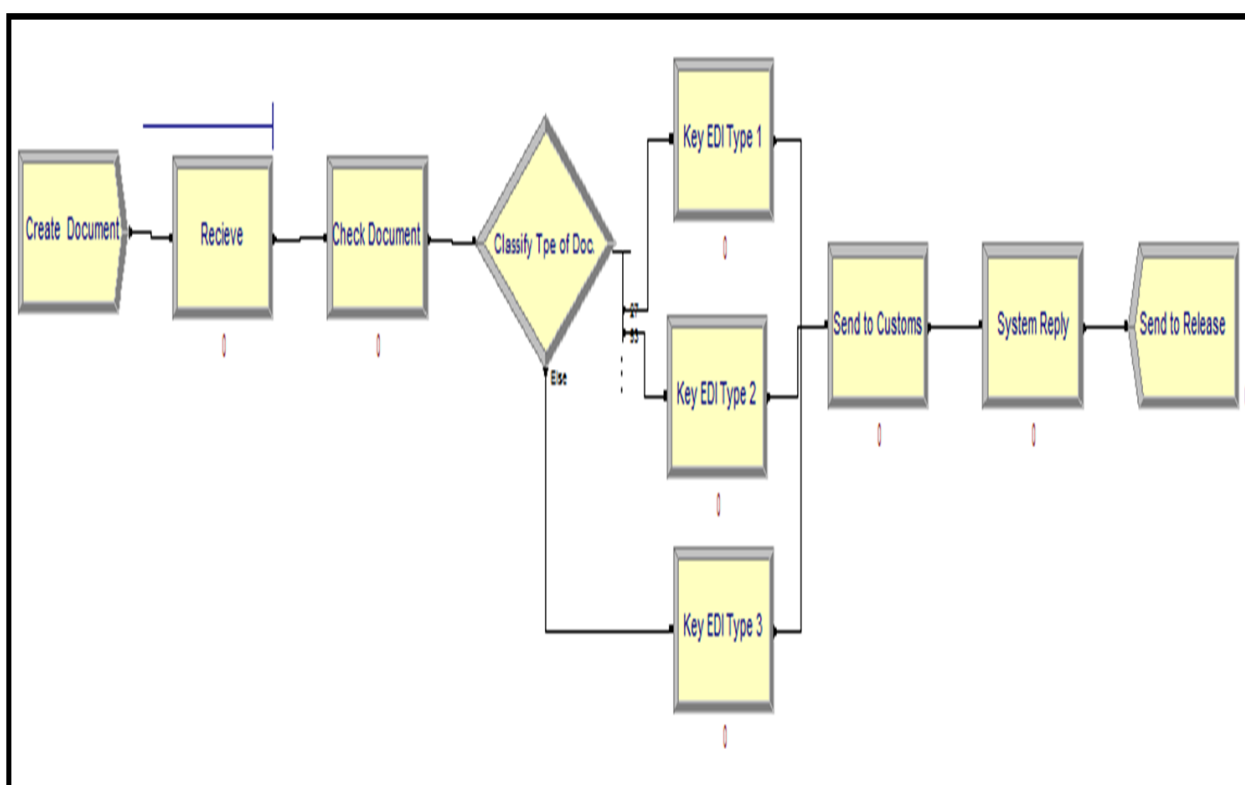
ตารางที่ 5 เวลาทำงานของพนักงานแบบเดิม

จำนวนพนักงาน 10 คน	เวลาเข้า-ออก งานแต่ละวัน	เวลาพัก
กลุ่ม A 3 คน	10.00-19.00	12.00-13.00
กลุ่ม B 4 คน	11.00-20.00	13.00-14.00
กลุ่ม C 3 คน	11.30-20.30	13.30-14.30

4. การจำลองสถานการณ์

จากเวลาในการรับเอกสาร และจำนวนเอกสารที่เข้ามาในระบบ ประกอบกับตารางเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้ได้ผลลัพธ์ของจำนวนงานที่เสร็จสิ้นเฉลี่ย 365 ชุด สามารถอธิบายการรันโปรแกรมได้ดังนี้

1. Create Document คือ การเริ่มต้นกระบวนการรับเอกสารจากลูกค้า
2. Receive คือ การรับเอกสาร
3. Check Document คือ การตรวจสอบเอกสาร
4. Classify Type of Doc. คือ การคัดแยกประเภทของเอกสาร
5. Key EDI Type 1 คือ การคีย์ข้อมูลประเภทของเอกสาร สินค้ารายการเดียว
6. Key EDI Type 2 คือ การคีย์ข้อมูลของสินค้าตั้งแต่ 2 -5 รายการ
7. Key EDI Type 3 คือ การคีย์ข้อมูลของสินค้ามากกว่า 5 รายการขึ้นไป
8. Send to Customs คือ การส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากร
9. System Reply คือ ระบบของกรมศุลกากรตอบรับข้อมูล
10. Send to Release คือ การส่งเอกสารที่คีย์เสร็จแล้วให้แผนกตรวจสอบปล่อย



ภาพที่ 13 การจำลองสถานการณ์การทำใบขนสินค้า

1. การจำลองสถานการณ์จากตารางการทำงานเดิมมีผลการรันโปรแกรม ดังตารางต่อไปนี้
- ตารางที่ 6 ผลการรันโปรแกรมจากตารางการทำงานเดิม

เกณฑ์ในการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย
จำนวนงานที่เข้ามา	406
จำนวนงานที่เสร็จสิ้น	365
จำนวนเอกสารที่รอคอย	29
เวลารอคอย(นาทึ)	7.9

จากตารางผลการรันโปรแกรม แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพของงานที่ได้มีค่าต่างจากจำนวนที่เข้ามาอย่างมาก และทำให้เกิดการรอคอยถึง 7.9 นาทึ ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงเวลาการทำงานเพื่อให้เหมาะสมกับงานมากขึ้น

1. ทางเลือกในการปรับปรุงด้วยการจำลองปัญหา (Simulation)

3.1 การปรับปรุงตารางการทำงาน

จากการศึกษาปริมาณจำนวนงานโดยเฉลี่ยที่รับเอกสารมาเป็นช่วงเวลา เพื่อให้ได้การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงจะต้องมีการปรับตารางการทำงานให้เหมาะสมกับจำนวนงานในแต่ละช่วงเวลาต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 7 เวลาทำงานของพนักงานแบบปรับปรุงใหม่

เวลาเข้า ทำงาน	เวลาพัก	รูปแบบการปรับปรุงตาราง (จำนวนพนักงาน)									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10.00-19.00	12.00-13.00	4	4	2	3	3	0	2	2	4	0
10.30-19.30	12.30-13.30	3	1	3	3	2	0	6	3	1	0
11.00-20.00	13.00-14.00	2	3	4	2	4	8	0	3	4	9
11.30-20.30	13.30-14.30	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1

จากตารางเวลาการทำงานของพนักงานแบบปรับปรุงใหม่ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดพนักงานเพื่อสร้างทางเลือกในการจัดตารางการทำงาน มีดังนี้

1. ศึกษาจากปริมาณงานที่เข้ามาในแต่ละช่วงเวลา
2. การเข้าทำงานของพนักงานแต่ละคน พยายามจัดโดยเฉลี่ย
3. ในแต่ละวันจะต้องไม่มี OT
4. มีพนักงาน 10 คน

1. การจำลองสถานการณ์จากการปรับปรุงตารางการทำงานใหม่ มีผลการรันโปรแกรม ดังนี้
ตารางที่ 8 ตารางผลการรันโปรแกรมแบบปรับปรุงใหม่

เกณฑ์ในการตัดสินใจ	ผลจากการรันโปรแกรม (เฉลี่ยต่อครั้ง)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
จำนวนงานที่เข้ามา	406	406	396	403	405	402	397	402	403	405
จำนวนงานที่เสร็จสิ้น	390	390	381	389	390	387	371	387	390	389
ผลต่าง	16	16	15	14	15	15	26	15	13	16
จำนวนเอกสารที่รอคอยเฉลี่ย	4.6	6.1	5.6	4.5	6.1	9	17	4.7	5.1	10
เวลารอคอยเฉลี่ย(นาท)	1.2	1.6	1.5	1.3	1.6	2.5	4.8	1.3	1.3	2.7

สรุปผลจากการจำลองสถานการณ์

สามารถสรุปได้ว่า จากการปรับปรุงตารางการทำงาน เกณฑ์ในการตัดสินใจมาจากผลต่างของจำนวนงานที่เข้ามากับจำนวนงานที่เสร็จสิ้นที่ดีที่สุดโดยเฉลี่ย 13 ชุด และเวลารอคอยโดยเฉลี่ย 1.3 นาท เมื่อเปรียบเทียบกับตารางก่อนปรับปรุงตารางการทำงาน สามารถช่วยให้การทำงานได้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งในการทำงานถ้าหากจัดให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานให้มีความสอดคล้องกันกับงานให้ได้มากที่สุด ก็จะช่วยให้งานสำเร็จได้อย่างดี

ตารางที่ 9 ตารางการทำงานของพนักงานจากการรันโปรแกรมแบบที่ดีที่สุด

จำนวนพนักงาน 10 คน	เวลาเข้า-ออก งานแต่ละวัน	เวลาพัก
กลุ่ม A 4 คน	10.00-19.00	12.00-13.00
กลุ่ม B 1 คน	10.30-19.30	12.30-13.30
กลุ่ม C 4 คน	11.00-20.00	13.00-14.00
กลุ่ม D 1 คน	11.30-20.30	13.30-14.30

การเลือกแนวทางการแก้ไขปัญา

จากการวิเคราะห์แต่ละแนวเลือกทางในการแก้ไขปัญา ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญาด้วยวิธีการนำเอาทั้ง 3 แนวทาง มาปรับใช้ผสมผสานกันเพื่อให้การแก้ไขปัญาสัมฤทธิ์ผล และให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

แนวทางเลือกที่ 1

: จะสามารถช่วยลดความผิดพลาดในการคีย์ใบขนสินค้าได้อย่างถูกต้องมากขึ้น

แนวทางเลือกที่ 2

: จะช่วยให้สามารถทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น

แนวทางเลือกที่ 3

: เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุด และจะช่วยให้เกิดความสอดคล้องระหว่างปริมาณที่เข้ามา กับจำนวนผู้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

โดยการประสาน 3 แนวทางเลือกนี้ จะช่วยลดปัญหาใบขนสินค้าผิดพลาด และล่าช้า ซึ่งจะสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างยั่งยืน และสามารถรักษาไว้ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าและศักยภาพทางการแข่งขันในอุตสาหกรรม ตลอดจนในอนาคตอาจจะมีความเป็นไปได้ที่จะสามารถรองรับจำนวนปริมาณงาน การส่งออกสินค้าของลูกค้าที่ให้ความไว้วางใจเพิ่มมากขึ้น จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และมีรายได้เพิ่มมากขึ้น

บทที่ 4

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปผลการศึกษา

จากการดำเนินโครงการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในหัวข้อ การศึกษาปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านเอกสารประกอบการเดินพิธีการส่งออกสินค้า ของบริษัท ABC จำกัด ทำให้ได้ทราบถึงการนำแนวคิดทางการบริหารจัดการมาควบรวมกับความรู้ด้านโลจิสติกส์ เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการวิเคราะห์หาแนวทางเลือกที่จะนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา แนวทางการแก้ปัญหาขององค์กรที่ศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าปัญหานั้นไม่สามารถใช้แนวทางอันใดอันหนึ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้สูงสุด แต่เกิดจากสามกระบวนการมาใช้ประสานกัน ดังนี้คือ

4.1.1 การปรับกระบวนการทำงาน

จากการศึกษาในการเพิ่มกระบวนการตรวจสอบรายละเอียดใบขนสินค้าให้มากขึ้น ทำให้ผลที่ได้รับจากการแก้ไขนี้คือ สามารถลดความผิดพลาดของใบขนสินค้าได้ และลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขใบขนสินค้าที่ผิด

4.1.2 การปรับระบบสารสนเทศในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าการเพิ่มหมายเหตุระบุข้อมูลที่สำคัญตามความต้องการของลูกค้า และการแสดงผลเบื้องต้นไม่ยอมรับการบันทึกหากผู้ปฏิบัติงานใส่ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือไม่ได้ใส่ผลที่ได้รับจากการแก้ไขนี้คือ สามารถช่วยให้การคีย์มีความถูกต้อง และรวดเร็วขึ้น

4.1.3 การปรับปรุงตารางการทำงานโดยใช้การจำลองปัญหา

จากการศึกษาในการปรับเปลี่ยนตารางการเข้าปฏิบัติงาน และเวลาพักเบรกของเจ้าหน้าที่ เป็นอีกแนวทางการแก้ไขปัญหาก็ได้ผลมาก เนื่องจากมีเวลาในการปฏิบัติงานครอบคลุมกับจำนวนเอกสารที่เข้ามาในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งผลที่ได้รับจากการปรับมาตรฐานเวลาในการทำงานนี้คือ ช่วยให้มี ความถูกต้องในการทำงานมากขึ้น ซึ่งผลที่ได้มีตารางการเข้าทำงานดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 10 ตารางการทำงานของพนักงานจากการรันโปรแกรมแบบที่ดีที่สุด

จำนวนพนักงาน 10 คน	เวลาเข้า-ออก งานแต่ละวัน	เวลาพัก
กลุ่ม A 4 คน	10.00-19.00	12.00-13.00
กลุ่ม B 1 คน	10.30-19.30	12.30-13.30
กลุ่ม C 4 คน	11.00-20.00	13.00-14.00
กลุ่ม D 1 คน	11.30-20.30	13.30-14.30

4.2 ข้อจำกัดของการศึกษา

เนื่องจากข้อมูลบางประการในรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นข้อมูลที่สำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัทจึงอาจมีข้อมูลบางประการที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ครบถ้วนเพื่อเป็นการป้องกันข้อมูลทางการดำเนินธุรกิจยกตัวอย่างเช่น งบการเงินโดยละเอียด สถิติการส่งออกทั้งหมด เป็นต้น

ผู้ศึกษาจึงขอสงวนที่จะเปิดเผยข้อมูลเฉพาะที่เป็นประโยชน์ในการอ้างอิงและประกอบในการจัดทำรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

4.3 ข้อเสนอแนะของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้ สามารถนำไปประยุกต์และปรับเปลี่ยนเป็นแบบอย่างเพื่อใช้กับองค์กรอื่นที่มีปัญหาลักษณะคล้ายกันรวมถึงยังเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถให้ข้อมูลอันมีประโยชน์ในการนำไปอ้างอิงและใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหามีต่อองค์กรต่อไปในด้านโลจิสติกส์ได้ และความรู้ด้านโลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ในโลกการค้าที่นับวันจะเสรียิ่งขึ้น ดังนั้นความได้เปรียบทางกลยุทธ์จึงเป็นหนทางที่ดีที่จะสร้างความสามารถในการแข่งขันตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ

อย่างไรก็ตามการศึกษาด้านโลจิสติกส์ จะต้องมีการวางแผนในการดำเนินงานอย่างรัดกุม และจะต้องศึกษาข้อมูลเชิงลึกให้ละเอียดกว่านี้ ผู้บริหารและพนักงานจะต้องมีความมุ่งมั่น และร่วมมือร่วมใจกันแก้ไขปัญหา เพื่อผลประโยชน์สูงสุดขององค์กรและช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

จารุต์ คงโต. 2551. การศึกษาถึงปัญหาและกำหนดกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ กรณีศึกษาบริษัท **WFS LOGISTICS (THAILAND) CO.,LTD** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

จิตติรัตน์ ตียะวิวัฒน์. 2549. การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัททัก จำกัด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

รัชพล สิงห์ฤกษ์. 2551. การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ กรณีศึกษาบริษัท เบสท์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

วิลาสณี รัตนะรัต. 2549. กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการขนส่งสินค้า กรณีศึกษาบริษัท เค เอเจนซี่ เวิลด์ เอ็กเพรส (ประเทศไทย) จำกัด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ศิริอร ดงมนต์. 2550. การศึกษาปัญหาการจัดส่งสินค้าไม่ตรงต่อเวลา และกำหนดกลยุทธ์เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานที่เหมาะสม กรณีศึกษาบริษัท KKK จำกัด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สาวิตรี วงษ์ศรี. 2551. การศึกษาปัญหาและกำหนดกลยุทธ์ในการจัดทำคำระวางของ บริษัท AAA จำกัด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

การจำลองสถานการณ์ **Simulation** [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก:

<http://www.science.cmru.ac.th/scienceblog/admin/blog/file/50711083526.pdf>

บรรณานุกรม (ต่อ)

หลักการและทฤษฎีการจำลองแบบปัญหา [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก:

http://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2552/enin0252si_ch2.pdf

การปรับรื้อกระบวนการทำงาน [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก:

http://www.mpa11chonburi.com/private_folder/701/PA701.Dr.Tippawan.pdf

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก:

<http://catadmin.cattелеcom.com/training/crm.html>

ภาษาต่างประเทศ

About FedEx [On-line], 2012 . Available: <http://www.fedex.com/th/about/>.

FedEx Service [On-line], 2012 . Available: <http://www.fedex.com/th/services/>.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

จำนวนเอกสารที่ได้รับทั้งหมดในแต่ละช่วงเวลา เดือน พฤษภาคม

เวลา/ วัน	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10-11	67	56	65	71	62	65	100	69	64	69
11-12	77	38	44	51	44	65	53	46	44	38
12-13	63	19	17	15	21	27	40	15	15	18
13-14	27	56	50	55	40	62	44	59	51	78
14-15	21	55	56	73	62	76	31	56	54	70
15-16	2	41	43	47	36	40	15	35	43	37
16-17	7	27	25	31	12	52	2	23	25	20
17-18	5	7	10	16	11	10	8	6	20	10
18-19	8	14	11	2	2	6	2	14	6	6
19-20	3	3	6	8	7	2	7	4	3	6
<u>ค่าเฉลี่ย</u>	280	316	327	369	297	405	302	327	325	352

เวลา/ วัน	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
10-11	71	73	92	68	72	64	69	54	63	69
11-12	44	48	55	40	36	48	38	48	46	52
12-13	19	23	25	15	21	15	23	19	35	17
13-14	48	68	26	58	66	51	65	56	52	50
14-15	61	68	45	52	72	52	66	54	56	49
15-16	29	45	25	33	25	43	37	28	35	19
16-17	30	28	22	24	21	25	33	27	36	25
17-18	10	29	7	10	14	20	10	13	6	10
18-19	2	16	10	2	10	9	6	7	14	11
19-20	12	6	7	14	6	5	10	12	4	8
<u>ค่าเฉลี่ย</u>	326	404	314	316	343	332	357	318	347	310

ภาคผนวก ข

เวลาที่ใช้ในการคีย์ใบขนสินค้าของพนักงาน ทั้ง 3 ประเภท

ใบขนที่ /ประเภท	ประเภท 1	ประเภท 2	ประเภท 3
1	2	4	10
2	1	7	22
3	3	3	35
4	2	5	27
5	3	6	11
6	5	4	12
7	1	13	22
8	1	7	9
9	5	3	12
10	2	5	17
11	3	4	13
12	2	5	13
13	1	7	12
14	3	12	9
15	1	5	25
16	2	6	20
17	4	9	15
18	3	5	12
19	2	8	23
20	2	11	11

ใบชนิด/ประเภท	ประเภท 1	ประเภท 2	ประเภท 3
21	1	10	17
22	1	6	12
23	1	9	13
24	3	4	33
25	2	9	23
26	3	10	31
27	1	8	22
28	2	4	13
29	1	5	12
30	1	8	10
31	5	10	17
32	1	7	26
33	1	5	23
34	4	4	23
35	1	6	14
36	2	8	12
37	3	6	23
38	2	7	11
39	2	6	17
40	2	6	12

ใบชนิด/ประเภท	ประเภท 1	ประเภท 2	ประเภท 3
41	3	9	25
42	2	9	10
43	2	10	17
44	2	8	26
45	5	7	35
46	2	7	27
47	4	8	11
48	2	8	12
49	2	6	25
50	1	10	12
51	2	8	10
52	3	4	17
53	1	5	26
54	4	8	23
55	2	8	23
56	1	6	14
57	2	10	12
58	1	8	12
59	2	4	10
60	3	5	17

ใบชนิด/ประเภท	ประเภท 1	ประเภท 2	ประเภท 3
61	2	8	26
62	4	7	23
63	2	7	23
64	2	5	14
65	4	8	12
66	2	8	10
67	1	8	17
68	1	7	26
69	5	7	23
70	1	5	23
71	1	7	14
72	4	6	12
73	1	8	23
74	3	6	12
75	2	7	10
76	2	6	17
77	2	6	26
78	1	6	23
79	5	6	23
80	1	6	14

ใบขันธ์/ประเภท	ประเภท 1	ประเภท 2	ประเภท 3
81	2	5	12
82	3	11	23
83	2	5	12
84	2	7	10
85	1	5	17
86	3	8	26
87	2	5	23
88	3	8	23
89	1	5	14
90	1	5	12
91	1	8	10
92	1	5	17
93	1	5	15
94	3	7	12
95	1	5	23
96	1	6	11
97	1	6	17
98	2	12	12
99	3	8	13

ประวัติผู้ศึกษา

นางสาวธัญญาลักษณ์ บุญเอนก เกิดวันที่ 2 กรกฎาคม 2529 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจากคณะเทคโนโลยีการบินบัณฑิต สาขาการจัดการขนส่งสินค้าทางอากาศ จากสถาบันการบินพลเรือน (มหาวิทยาลัยสุรนารี) เมื่อปีการศึกษา 2552 และศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ในปีการศึกษา 2554 เข้าทำงานที่บริษัท FedEx Express (Thailand) Co., Ltd. เมื่อปี พ.ศ. 2553 – ปัจจุบัน