

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการจัดการปัญหาความล่าช้าในการทำงาน ของแผนกขาเข้า กรณีศึกษา: บริษัท XYZ จำกัด

Optimization of Operational Efficiency and Delay Management in the Inbound Department: A Case Study of XYZ Company Ltd.

กาญจนา จันแพทยร์รักษ์¹ และนันทิ สุทธิการณนัย^{2*}

Kanjana Junpatrak¹ and Nanthi Suthikarnnarunai^{2*}

Received: July 5, 2025

Revised: July 19, 2025

Accepted: July 24, 2025

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความล่าช้าในกระบวนการทำงานของแผนกขาเข้าบริษัท XYZ จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยพบปัญหาหลัก ได้แก่ เอกสารล่าช้า การจัดส่งเอกสารเรียกเก็บเงินล่าช้า และค่าปรับจากการปล่อยสินค้าล่าช้า (Demurrage) ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า การวิจัยเชิงคุณภาพนี้เก็บข้อมูลผ่านการสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์เชิงลึก และการวิเคราะห์เอกสาร โดยใช้เทคนิค 5 Whys และแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เพื่อวิเคราะห์สาเหตุรากของปัญหา จากนั้นนำหลักการ ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) มาปรับปรุงกระบวนการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความแม่นยำในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุหลักเกิดจากขั้นตอนการจัดการเอกสารที่ซ้ำซ้อน และการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพทั้งภายในองค์กร และกับลูกค้า ส่งผลให้เกิดความคลาดเคลื่อน ความผิดพลาด และความล่าช้า ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางแก้ไขโดยการปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มบริการจัดเรียงบรรจุภัณฑ์ใหม่ (Repackaging) แม้จะเพิ่มขั้นตอนและการประสานงานเล็กน้อย แต่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เพิ่มความสะดวก พร้อมส่งเสริมรายได้และความได้เปรียบทางการแข่งขัน

นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน เช่น ระบบแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน LINE ระบบจัดเก็บเอกสารกลาง และ Google Forms สำหรับรับข้อมูลตั้งแต่ต้นทาง ผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่า ความผิดพลาดด้านเอกสารลดลงจากร้อยละ 20 เหลือร้อยละ 0 และค่าปรับลดลงจาก 7 ครั้ง เหลือ 2 ครั้ง จากทั้งหมด 50 การส่งสินค้า ซึ่งช่วยลดต้นทุนและเพิ่มผลกำไรให้กับบริษัทและลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: การขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ การดำเนินงานขาเข้า การปรับปรุงกระบวนการ หลักการ ECRS ความพึงพอใจของลูกค้า

Abstract

This study aims to enhance operational efficiency and reduce delays in the inbound department of XYZ Company Ltd., a business engaged in international freight forwarding. The main issues identified include delays in documentation and invoicing, as well as demurrage charges, all of which negatively impact customer satisfaction. This qualitative study gathered data through observations, in-depth interviews, and document analysis. Root causes were identified using the 5 Whys technique and Fishbone Diagram, followed by the application of ECRS principles (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) to improve workflow agility and accuracy.

The findings revealed that the primary causes of delays were redundant document handling procedures and ineffective communication both within the organization and with customers, leading to misunderstandings, errors, and service delays. Solutions included process improvements and the introduction of a repackaging service. Although these changes

¹นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

¹Master of Business Administration in Logistics Management, University of the Thai Chamber of Commerce

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตรวิศวกรรมโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

²Assistant Professor, Logistics Engineering Program, University of the Thai Chamber of Commerce

*Corresponding author. E-mail: nanthi_sut@utcc.ac.th

involved slightly more steps and coordination, they significantly added value, better met customer needs, enhanced convenience, and improved both revenue and competitive advantage.

In addition, supporting tools were developed, including a notification system via LINE, a centralized document management system, and the use of Google Forms for early-stage data collection. The results showed a reduction in documentation errors from 20% to 0%, and demurrage charges decreased from 7 to 2 cases out of 50 shipments. These outcomes significantly reduced costs and increased profitability for both the company and its customers.

Keywords: Freight forwarding, Inbound operations, Process improvement, ECRS, Customer satisfaction

บทนำ (Introduction)

ในปัจจุบัน ธุรกิจการค้ำระหว่างประเทศมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ทำให้ระบบขนส่งและโลจิสติกส์กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันและความสำเร็จขององค์กร บริษัท XYZ จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจ Freight Forwarding ให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทั้งทางทะเลและทางอากาศ มีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกด้านการนำเข้าและส่งออกแก่ลูกค้า

อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลในช่วงไตรมาสที่ผ่านมา (กันยายน-พฤศจิกายน พ.ศ. 2567) พบว่าบริษัทเผชิญกับปัญหาค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากค่าปรับ Demurrage ซึ่งเกิดจากการนำตู้คอนเทนเนอร์ออกจากท่าเรือไม่ทันภายในระยะเวลา Free Time โดยในเดือนกันยายนและตุลาคมมีการเกิดค่าปรับ 2 ครั้ง (ประมาณ 1,350 บาท/วัน/ตู้) และในเดือนพฤศจิกายนเพิ่มขึ้นเป็น 3 ครั้ง นอกจากนี้ ยังพบปัญหาการยืนยันใบตราส่งสินค้า (Bill of Lading: B/L) ล่าช้าเนื่องจากข้อมูลผิดพลาด ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการแก้ไข (Amendment) เฉลี่ย 50–200 ดอลลาร์สหรัฐต่อครั้ง ขึ้นอยู่กับสายเรือและประเภทความผิดพลาด รวมถึงปัญหาการรับเอกสาร Delivery Order (D/O) ที่ล่าช้า ซึ่งอาจทำให้เกิดค่าปรับเพิ่มเติม 500–2,000 บาทต่อวัน โดยเฉพาะกรณีการนำเข้าสินค้าแบบ FCL (Full Container Load) ที่ไม่สามารถนำตู้สินค้าออกได้ทันเวลา

จากข้อมูลในช่วงเวลาดังกล่าว บริษัทต้องชำระค่าปรับ Demurrage รวมทั้งสิ้น 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14 จาก 50 การส่งสินค้า และพบความผิดพลาดในการจัดการเอกสาร 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20 ซึ่งส่งผลให้ต้นทุนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญในดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI)

การแก้ไขปัญหานี้จำเป็นต้องอาศัยการวิเคราะห์สาเหตุเชิงลึก เพื่อค้นหาต้นตอที่แท้จริงของปัญหา (Ohno, 1988) โดยจำแนกสาเหตุในมิติด้านบุคลากร เครื่องจักร วัสดุ กระบวนการ และสิ่งแวดล้อม (Ishikawa, 1986) งานวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของความล่าช้าในการดำเนินงานของบริษัท XYZ จำกัด พร้อมเสนอแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อลดต้นทุน ยกย่องประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อหาแนวทางในการจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันเพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
3. เพื่อลดค่าใช้จ่ายจากค่าปรับหรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากความล่าช้าในการทำงาน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการจัดการปัญหาความล่าช้าในการทำงานของแผนกขาเข้า: กรณีศึกษา บริษัท XYZ จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือและแนวคิดทางวิชาการที่ช่วยวิเคราะห์และพัฒนาได้อย่างเป็นระบบ หนึ่งในแนวคิดสำคัญคือหลักการ ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) ซึ่งมุ่งลดความสูญเสียและขั้นตอนที่ไม่จำเป็น พร้อมเพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน (Jang, 2016) เช่น การจัดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า (Eliminate) หรือการรวมขั้นตอนที่สามารถทำร่วมกันได้ (Combine) เพื่อลดเวลาและต้นทุน

เทคนิค 5 Whys ของ Taiichi Ohno (1988) เป็นเครื่องมือที่ใช้ตั้งคำถาม “ทำไม” ซ้ำ ๆ เพื่อค้นหาสาเหตุรากของปัญหาอย่างแม่นยำและยั่งยืน ขณะที่แผนภูมิแก๊งปลา (Fishbone Diagram หรือ Ishikawa Diagram) ช่วยจำแนกสาเหตุเป็นหมวดหมู่ เช่น คน กระบวนการ เครื่องมือ และสิ่งแวดล้อม ทำให้การวิเคราะห์มีความครอบคลุมและเป็นระบบ (Ishikawa, 1986)

เครื่องมือ Flowchart ยังช่วยให้เห็นภาพรวมของกระบวนการทำงานอย่างชัดเจน ระบุจุดคอขวด (Bottleneck) และข้อผิดพลาดในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งส่งเสริมการสื่อสารและการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (Russell & Taylor, 2019; Harrington, 1991)

ทั้งนี้ หลายงานวิจัยก่อนหน้านี้ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในภาคโลจิสติกส์ เช่น ทิฐภัทร มະปรางหวาน (2566) ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในแผนกส่งออก โดยเน้นการวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานและการจัดการสินค้าเพื่อให้ส่งออกได้ตรงเวลา

ยลวรรณ มีเมศกุล (2564) ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยเน้นการแก้ไขปัญหาเอกสารล่าช้าและการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ และกนกวรรณ เยี่ยมนิยม. (2566). การศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานด้านเอกสารขาเข้า

ในขณะเดียวกัน งานของ สุภารัตน์ พูลสวัสดิ์ (2559) ได้เสนอการใช้เทคโนโลยีเพื่อแก้ไขปัญหาในแผนกเอกสารขาออกเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน และมัทธนิล ศรีบัวขาว. (2567). การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสาร จัดการข้อมูลการทำงานของแผนก CS

สุดท้าย งานของ นันทิยา เหมือนชู (2559) เสนอการพัฒนากลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยเน้นการใช้เทคโนโลยี พัฒนาบุคลากร และขยายตลาดเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

จากการศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าเครื่องมือและหลักการต่าง ๆ เช่น เทคนิค 5 Whys, แผนผังแก๊งปลา (Fishbone Diagram หรือ Ishikawa Diagram), กระบวนการ Flowchart และหลักการ ECRS ต่างมีบทบาทสำคัญในการวิเคราะห์ปัญหาเชิงระบบ ค้นหาสาเหตุราก และพัฒนาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสามารถลดความซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

นอกจากนี้ ยังพบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายฉบับต่างก็เน้นย้ำความสำคัญของการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การจัดการเอกสาร และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ลดต้นทุน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นแนวทางที่สามารถนำมาปรับใช้ในการศึกษาค้นคว้าได้อย่างเหมาะสม

วิธีการศึกษา (Methodology)

การศึกษานี้มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการจัดการปัญหาความล่าช้าในแผนกขาเข้า โดยใช้กรณีศึกษาจากบริษัท XYZ จำกัด เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ผ่านการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ ขั้นตอนและเนื้อหาสำคัญของกระบวนการศึกษาสามารถแสดงดังรูปที่ 1

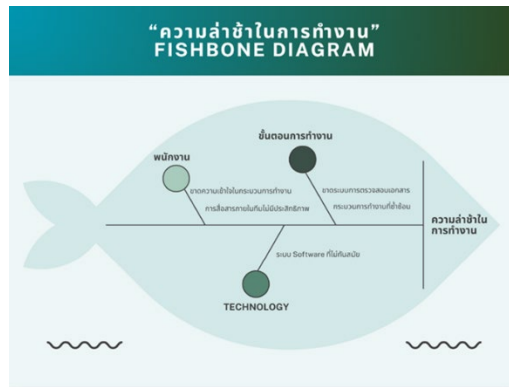


ผลการศึกษา (Results)

การวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการจัดการปัญหาความล่าช้าในการทำงานของแผนกขาเข้า: กรณีศึกษา บริษัท XYZ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของความล่าช้าในการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนำเข้าสินค้า และหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มความเร็วในการให้บริการ ลดข้อผิดพลาด และลดค่าใช้จ่ายจากค่าปรับอันเนื่องมาจากความล่าช้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแผนภูมิกระดูกปลา (Fishbone Diagram หรือ Ishikawa Diagram) และเทคนิค 5 Whys

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาความล่าช้าในกระบวนการทำงานของแผนกขาเข้า ดำเนินการโดยใช้เครื่องมือแผนภูมิกระดูกปลา (Fishbone Diagram หรือ Ishikawa Diagram) เพื่อจำแนกปัจจัยที่เป็นต้นเหตุของปัญหา โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ บุคลากร/พนักงาน (Man), ขั้นตอนการทำงาน (Method), และเครื่องมือ/เทคโนโลยี (Machine)



รูปที่ 2 ผลการวิเคราะห์ด้วยแผนภูมิแก้างปลา (Fishbone Diagram หรือ Ishikawa Diagram)
จากรูปที่ 2 ผลการวิเคราะห์ด้วยแผนภูมิแก้างปลา ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากร (Man): พนักงานขาดความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ไม่มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง และการสื่อสารภายในทีมไม่มีประสิทธิภาพ
2. ด้านขั้นตอนการทำงาน (Method): ไม่มีระบบการตรวจสอบเอกสารที่เป็นระบบ กระบวนการซ้ำซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้าและข้อผิดพลาด
3. ด้านเทคโนโลยี (Machine): ระบบซอฟต์แวร์ที่ใช้ทำงานไม่ทันสมัย ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากนั้น ผู้วิจัยได้นำ เทคนิค 5 Whys มาใช้เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุรากของปัญหาดังนี้

ปัญหา: การล่าช้าในการทำงาน

1. ทำไมการทำงานถึงล่าช้า? → เพราะการตรวจสอบเอกสารช้า
2. ทำไมการตรวจสอบเอกสารถึงช้า? → เพราะเอกสารไม่ครบถ้วน
3. ทำไมเอกสารไม่ครบถ้วน? → เพราะฝ่ายขาเข้าได้รับเอกสารไม่ครบจากลูกค้า
4. ทำไมลูกค้าถึงส่งเอกสารไม่ครบ? → เพราะลูกค้าไม่รู้ว่าต้องส่งเอกสารทั้งหมด
5. ทำไมลูกค้าถึงไม่รู้? → เพราะไม่มีการสื่อสารหรือข้อมูลที่ชัดเจนจากแผนกขายและการขาดสื่อสาร

จากการวิเคราะห์ด้วยแผนภูมิแก้างปลาและเทคนิค 5 Whys พบว่า สาเหตุหลักของความล่าช้าในแผนกขาเข้า เกิดจากขั้นตอนการจัดการเอกสารที่ซ้ำซ้อน และการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพทั้งภายในองค์กรและกับลูกค้า ซึ่งนำไปสู่ความเข้าใจคลาดเคลื่อน ความผิดพลาด และความล่าช้าในการให้บริการ

แนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานของแผนกขาเข้า

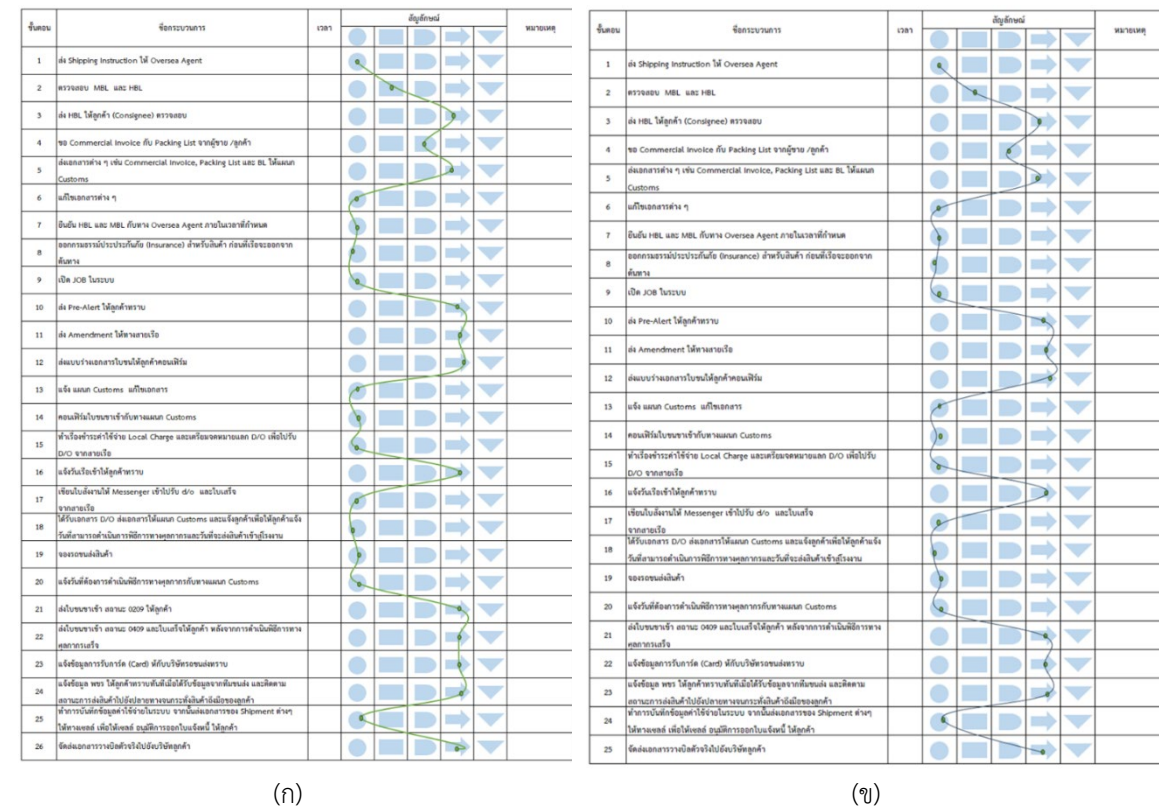
การศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานในแผนกขาเข้าของบริษัท XYZ และนำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา 2 แนวทาง ประกอบด้วย แนวทางที่ 1: การปรับปรุงในการทำงาน และแนวทางที่ 2: เพิ่มกิจกรรมที่ก่อให้เกิดคุณค่าต่อลูกค้าและบริษัท รายละเอียดดังนี้

แนวทางที่ 1: การปรับปรุงในการทำงาน

ในการปรับปรุงในการทำงาน ผู้วิจัยประยุกต์ใช้หลักการ ECRS ซึ่งเป็นแนวคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพและลดความสูญเสียในกระบวนการทำงาน หลักการดังกล่าวประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ Eliminate (ตัดทิ้ง), Combine (รวมกัน), Rearrange (จัดเรียงใหม่) และ Simplify (ทำให้ง่ายขึ้น) ดังนี้

E - Eliminate (ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น) จากการวิเคราะห์แผนภาพการไหลงาน (Flow Chart) พบว่า ขั้นตอนที่ 21 ซึ่งเป็นการส่งใบขนขาเข้าสถานะ 0209 ให้ลูกค้า สามารถตัดออกได้ เนื่องจากใบขนสถานะนี้ไม่ใช่เอกสารสมบูรณ์และ

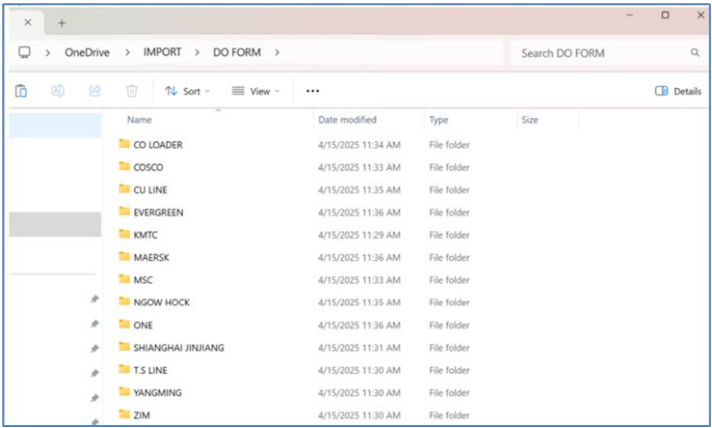
ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม ส่งผลให้กระบวนการส่งเอกสารเหลือเพียงขั้นตอนที่ 22 คือการส่งใบขนขาเข้าสถานะ 0409 พร้อมใบเสร็จ ซึ่งช่วยลดขั้นตอนและเวลาในการดำเนินงานลงอย่างมีนัยสำคัญ



รูปที่ 3 แสดง Flow การทำงานของ Import operations

(ก) ก่อนการวิเคราะห์การทำ ECRS (ข) หลังจากวิเคราะห์การทำ ECRS

C - Combine (รวมขั้นตอนหรือเอกสารที่คล้ายกัน) เพื่อป้องกันปัญหาการเตรียมเอกสารแลก Delivery Order (D/O) ที่ไม่ครบถ้วนหรือผิดพลาด ซึ่งเป็นสาเหตุของความล่าช้าและค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น Demurrage และ Storage จึงได้จัดทำระบบรวบรวมแบบฟอร์มและคู่มือการกรอกเอกสารจากแต่ละสายเรือไว้ในที่เดียวกัน โดยจัดเก็บอย่างเป็นระบบในโฟลเดอร์กลาง แยกตามชื่อสายเรือ เช่น ONE, Evergreen, MSC เป็นต้น เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่ายและถูกต้อง ซึ่งแนวทางนี้ช่วยลดความผิดพลาด เร่งรัดกระบวนการพิธีการศุลกากร และลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น ทำให้แผนกขาเข้าทางเรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยรวม



รูปที่ 4 Folder ใน OneDrive ที่มีการรวบรวมเอกสาร

Name	Date modified	Type	Size
1. NOTICE IB 2024	12/25/2023 10:45 AM	Microsoft Edge P...	656 KB
2. NOTICE	2/20/2024 2:46 PM	Microsoft Edge P...	63 KB
3. NOTICE ADJUSTMENT DOC FREE	8/11/2023 2:20 PM	Microsoft Edge P...	45 KB
4. NOTICE	2/4/2021 8:57 PM	Microsoft Edge P...	62 KB
5. NOTICE UPDATE NEW DEPOSIT	3/8/2024 1:31 PM	Microsoft Edge P...	243 KB
6. FORM REQUEST EXCHANGE DO	9/5/2022 3:43 PM	Microsoft Excel 97...	26 KB
7. AMENDMENT LETTER FORM	6/10/2024 11:18 AM	Microsoft Excel 97...	75 KB
8. NEW FORM CHANGE STATUS LCLCFS	6/4/2024 11:17 AM	Microsoft Word 9...	27 KB
9. FORM CHANGE NAME INVOICE DEM	2/6/2023 4:32 PM	Microsoft Word D...	17 KB
10. NEW FORM DEPOSIT	3/8/2024 4:50 PM	Microsoft Word D...	27 KB
11. customer registration form	3/8/2024 1:31 PM	Microsoft Edge P...	134 KB
Local Charge COSCO	4/27/2023 10:42 AM	Microsoft Edge P...	97 KB

รูปที่ 5 ตัวอย่างรายการเอกสารของ Cosco Shipping Line

COMPANY LETTER HEAD

วันที่ ..XX.. เดือน ..XXXXXXX พ.ศ.

กั้น ขอใช้เอกสาร B/L หรือเอกสาร OBL ☐ SURRENDER
☐ SEAWAY BILL

กั้น ขอใช้เอกสารใบแจ้งหนี้ ☐ SURRENDER
☐ SEAWAY BILL

แจ้งสำนักงานขนส่งสินค้าทางเรือไทยพาณิชย์
มีเลขที่แจ้งหนี้ XXXX XXXXX V XXXX เดือนที่ XXX XXXXX พ.ศ. XXXX
B/L NUMBER: EGVXXXXXXX จำนวนสินค้า XXXX BAGS
ผู้ขอใช้เอกสาร ใบแจ้งหนี้เอกสาร B/L เป็น ☐ SURRENDER
☐ SEAWAY BILL

สำนักงานขนส่งสินค้าทางเรือ ไทยพาณิชย์ ขอใช้เอกสารใบแจ้งหนี้ เพื่อใช้ในการติดต่อ
สินค้า ซึ่งใบแจ้งหนี้ หากผิดพลาดประการใด ขอสงวนสิทธิ์ไว้ ไม่รับผิดชอบ
ความเสียหาย

จึงเรียนขอใช้เอกสารใบแจ้งหนี้การ

ขอสงวนสิทธิ์

(NAME - SIGNATURE)
(POSITION)

รูปที่ 6 ตัวอย่างแบบฟอร์มเอกสารแลก Delivery Order ของสายเรือ Evergreen

R - Rearrange (จัดลำดับขั้นตอนใหม่) มีการวางแผนและดำเนินการป้อนข้อมูลค่าบริการและค่าใช้จ่ายไว้ล่วงหน้าในระบบ เพื่อให้สามารถออกใบแจ้งหนี้ได้ทันทีหลังจากได้รับเอกสารครบถ้วน ช่วยลดขั้นตอนซ้ำซ้อนและเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน รวมถึงส่งผลให้ลูกค้าได้รับใบแจ้งหนี้ตามกำหนด สร้างความพึงพอใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

S - Simplify (ทำให้งานง่ายขึ้น) พัฒนาระบบแจ้งเตือนสถานะสินค้าให้ลูกค้าผ่านแอปพลิเคชัน LINE โดยส่งข้อมูลสำคัญ เช่น เลขที่ใบตราส่งสินค้า (Bill of Lading Number), สถานะสินค้า, เวลาการเดินทาง, และระยะเวลาการเก็บสินค้าแบบ Free Time เพื่อให้ลูกค้าสามารถวางแผนการชำระเงินและจัดการรับสินค้าได้สะดวก ลดความจำเป็นในการสอบถามข้อมูลซ้ำซ้อน และเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน

นอกจากนี้ยังจัดทำรายงานสถานะรายสัปดาห์ในรูปแบบ Excel เพื่อสื่อสารข้อมูลสำคัญอย่างต่อเนื่อง รวมถึงพัฒนา Google Forms สำหรับให้ลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องกรอกข้อมูลพร้อมแนบเอกสารตั้งแต่ต้นทาง ช่วยลดเวลาการติดตาม ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความรวดเร็วในการเริ่มต้นกระบวนการ ซึ่งแนวทางเหล่านี้ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในด้านการสื่อสารกับลูกค้าและการจัดการเอกสารภายในองค์กร

BL NO.: XXXXXXXXXX
INW: XXXXXX
QTY: 1X20'GP
ATD: XX/XX/XXXX
ETA: XX/XX/XXXX
FREE TIME: XX XXX XX
EXPIRED DEM: XX XXX XX
NOTE:

รูปที่ 7 ตัวอย่างการแจ้งเตือนลูกค้าผ่านทางไลน์

รูปที่ 8 Google Forms สำหรับให้ลูกค้ากรอกข้อมูล และอัปโหลดไฟล์

แนวทางที่ 2: เพิ่มกิจกรรมที่ก่อให้เกิดคุณค่าต่อลูกค้าและบริษัท

จากการสำรวจความคิดเห็นลูกค้าผ่าน Google Forms พบว่าการเพิ่มบริการ Repackaging เป็นแนวทางที่ตอบโจทย์และเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างชัดเจน โดยบริการนี้ช่วยให้บริษัทสามารถให้บริการแบบครบวงจร ตั้งแต่นำเข้าสินค้า บรรจุใหม่ ไปจนถึงกระจายสินค้าได้ภายในกระบวนการเดียว ช่วยลดภาระของลูกค้า และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการจัดการสินค้า

การเพิ่มบริการ Repackaging มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้า ไม่ต้องประสานงานหลายฝ่าย เพิ่มมูลค่าและความคุ้มค่าในการให้บริการของบริษัท รวมถึงรองรับความต้องการที่หลากหลาย ทั้งด้านรูปแบบและปริมาณบรรจุภัณฑ์

เกณฑ์ในการคัดเลือกพันธมิตร Repackaging ที่เหมาะสม

1. คุณภาพงานและความเรียบร้อยของสินค้า
2. ความตรงต่อเวลาในการดำเนินงาน
3. ความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับต้นทุน
4. ความยืดหยุ่นและความร่วมมือ
5. ที่ตั้งคลังสินค้าหรือโรงงานบรรจุที่เอื้อต่อการขนส่ง
6. ประสบการณ์และความน่าเชื่อถือ
7. การสื่อสารที่ชัดเจนและบริการหลังการขายที่ดี

ตัวอย่างการเปรียบเทียบก่อนและหลังใช้บริการ Repackaging

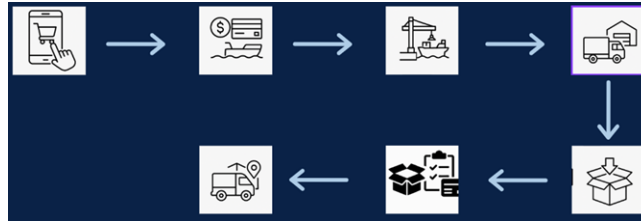
สินค้าตัวอย่าง: ทรายสำหรับหนูแฮมสเตอร์ ปริมาณ: 5,264 ถุง / คอนเทนเนอร์ 20'GP น้ำหนักรวม 16,758.00 กิโลกรัม ปริมาตร 29.00 ลูกบาศก์เมตร

กระบวนการหลังใช้บริการ Repackaging

ก่อนใช้บริการ: ลูกค้าต้องรับสินค้าจากท่าเรือไปยังคลังของตนเองเพื่อ Repackaging ก่อนกระจายสินค้า ซึ่งมีขั้นตอนมากและใช้เวลานาน

1. สั่งซื้อสินค้าจากประเทศจีน
2. ขำระค่าสินค้าเมื่อสินค้าถึงประเทศไทย
3. แจ้งกำหนดการดำเนินพิธีการศุลกากรขาเข้าให้ Freight Forwarder ทราบ
4. รอรับสินค้าจากท่าเรือแหลมฉบัง (คลังสินค้าขนทบุรี)
5. ดำเนินการ Repackaging

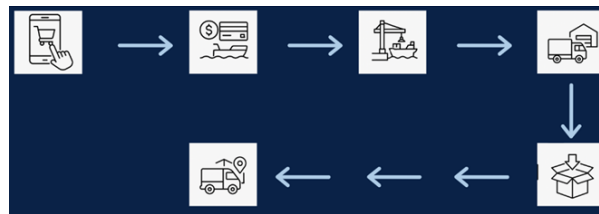
6. จอรถขนส่งเพื่อรับสินค้าที่บรรจุเสร็จแล้ว
7. กระจายสินค้าไปยังปลายทาง



รูปที่ 9 กระบวนการก่อนใช้บริการ Repackaging

หลังใช้บริการ: สินค้าส่งตรงจากท่าเรือไปยังคลังบรรจุ จากนั้นดำเนินการ Repackaging โดยทีมงานเฉพาะและกระจายสินค้าได้ทันทีตามกำหนดการ

1. สั่งซื้อสินค้าจากประเทศจีน
2. ชำระค่าสินค้า
3. เมื่อสินค้าถึงประเทศไทย แจ้งกำหนดการดำเนินการพิธีการศุลกากรขาเข้าให้ Freight Forwarder ทราบ
4. Freight Forwarder ส่งสินค้าตรงไปยังคลังบรรจุสินค้า (จังหวัดชลบุรี)
5. ดำเนินการ Repackaging โดยทีมงานเฉพาะทาง
6. ส่งแผนการกระจายสินค้าไปยังบริษัทคู่ค้า หรือปลายทางที่กำหนด



รูปที่ 10 กระบวนการหลังใช้บริการ Repackaging

การคำนวณต้นทุน Repackaging และต้นทุนค่าก่อน-หลังการใช้บริการ Repackaging ของลูกค้า

ตารางที่ 1: ต้นทุนค่า Repackaging ของลูกค้า

การ Repackaging ทรายสำหรับหนูแฮมสเตอร์/1 ตู้คอนเทนเนอร์ 20 ฟุต = 5,264 ถู		
ลำดับ	รายการ	ราคาต่อถู (บาท)
1	รวมต้นทุนต่อถู	35.00
รวมต้นทุน		184,240.00

ตารางที่ 2: ต้นทุนค่า Repackaging ของ Freight Forwarder

การ Repackaging ทรายสำหรับหนูแฮมสเตอร์/1 ตู้คอนเทนเนอร์ 20 ฟุต = 5,264 ถู		
ลำดับ	รายการ	ราคาต่อถู (บาท)
1	ถู	8.00
2	ค่า Repackaging	20.00
3	ค่าบริการ	2.00
รวมต้นทุนต่อถู		30.00
รวมต้นทุน		157,920.00

ตารางที่ 3: ต้นทุนค่าก่อนการให้บริการ Repackaging ของลูกค้า

ทรายสำหรับหนูแฮมสเตอร์		
ลำดับ	รายการ	ราคา (บาท)
1	ค่าทรายสำหรับหนูแฮมสเตอร์ (3.20 USD/ถุง)	584,514.56
2	ค่าขนส่งทางเรือ ตู้คอนเทนเนอร์ขนาด 20 ฟุต	17,003.00
3	ค่าภาษีนำเข้าสินค้า	28,576.00
4	ค่าใช้จ่าย สำหรับขาเข้า	8,100.00
5	ค่าขนส่งสินค้า (จาก ท่าเรือแหลมฉบัง ไป โรงงาน)	9,200.00
6	ค่าแรงงาน	4,000.00
7	ค่า Repackaging	184,240.00
8	การกระจายสินค้า ไปยังปลายทางที่ 1	2,900.00
9	การกระจายสินค้า ไปยังปลายทางที่ 2	2,900.00
10	การกระจายสินค้า ไปยังปลายทางที่ 3	2,900.00
11	การกระจายสินค้า ไปยังปลายทางที่ 4	2,900.00
12	การกระจายสินค้า ไปยังปลายทางที่ 5	2,900.00
รวมต้นทุน		850,133.56
ต้นทุนต่อถุง		≈ 161.50

จากตารางที่ 3 แสดงต้นทุนก่อนการให้บริการ Repackaging สำหรับการนำเข้าสินค้าทรายหนูแฮมสเตอร์ จำนวน 5,264 ถุง มีค่าใช้จ่ายหลักในส่วนของค่าสินค้า ค่าขนส่งทางเรือ ค่าภาษีนำเข้า และค่าใช้จ่ายด้านพิธีการขาเข้า รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 638,193.56 บาท นอกจากนี้ ยังมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ได้แก่ ค่าขนส่งจากท่าเรือแหลมฉบังไปยังโรงงาน ค่าบรรจุภัณฑ์ใหม่ ค่าแรงงานในการ Repackaging และค่าขนส่งสินค้าจากโรงงานไปยังปลายทาง 5 จุด รวมอีก 211,940.00 บาท ส่งผลให้ต้นทุนรวมทั้งหมดยกก่อนการให้บริการ Repackaging อยู่ที่ 850,133.56 บาท

ตารางที่ 4: ต้นทุนค่าหลังการให้บริการ Repackaging ของลูกค้า

ทรายสำหรับหนูแฮมสเตอร์		
ลำดับ	รายการ	ราคา (บาท)
1	ค่าทรายสำหรับหนูแฮมสเตอร์ (3.20 USD/ถุง)	584,514.56
2	ค่าขนส่งทางเรือ ตู้คอนเทนเนอร์ขนาด 20 ฟุต	17,003.00
3	ค่าภาษีนำเข้าสินค้า	28,576.00
4	ค่าใช้จ่าย สำหรับขาเข้า	8,100.00
5	ค่าขนส่งสินค้า (จาก ท่าเรือแหลมฉบัง ไป โรงงานที่ให้บริการ Repackaging)	4,000.00
6	ค่าแรงงาน	4,000.00
7	ค่า Repackaging	157,920.00
8	การกระจายสินค้า ไปยังปลายทางที่ 1	3,800.00
9	การกระจายสินค้า ไปยังปลายทางที่ 2	3,800.00
10	การกระจายสินค้า ไปยังปลายทางที่ 3	3,800.00
11	การกระจายสินค้า ไปยังปลายทางที่ 4	3,800.00
12	การกระจายสินค้า ไปยังปลายทางที่ 5	3,800.00
รวมต้นทุน		823,113.56
ต้นทุนต่อถุง		≈ 156.36

จากตารางที่ 4 แสดงต้นทุนหลังการใช้บริการ Repackaging สำหรับการนำเข้าทรายหนูแฮมสเตอร์จำนวน 5,264 ถุง พบว่าค่าใช้จ่ายในลำดับที่ 1 ถึง 4 ซึ่งครอบคลุมค่าสินค้า ค่าขนส่งทางเรือ ค่าภาษีนำเข้า และค่าใช้จ่ายขาเข้า รวมเป็นเงิน 638,193.56 บาท โดยมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ได้แก่ ค่าขนส่งจากท่าเรือแหลมฉบังไปยังโรงงานที่ให้บริการ Repackaging ค่าแรงงาน ค่าบรรจุภัณฑ์ใหม่ และค่ากระจายสินค้าไปยังปลายทาง 5 จุด รวมเป็นเงิน 184,920.00 บาท ส่งผลให้ต้นทุนรวมทั้งสิ้นอยู่ที่ 823,113.56 บาท

ตารางที่ 5: สรุปต้นทุน และกำไร (ก่อน - หลัง) การใช้บริการ Repackaging ของลูกค้า

ต้นทุน และกำไร ก่อน และหลังการใช้บริการ Repackaging ของลูกค้า		
รายการ	ก่อนใช้บริการ Repackaging	หลังใช้บริการ Repackaging
ต้นทุน	850,133.56	823,113.56
ขาย 5,264 x 320 บาท	1,684,480.00	1,684,480.00
กำไร	834,346.44	861,366.44

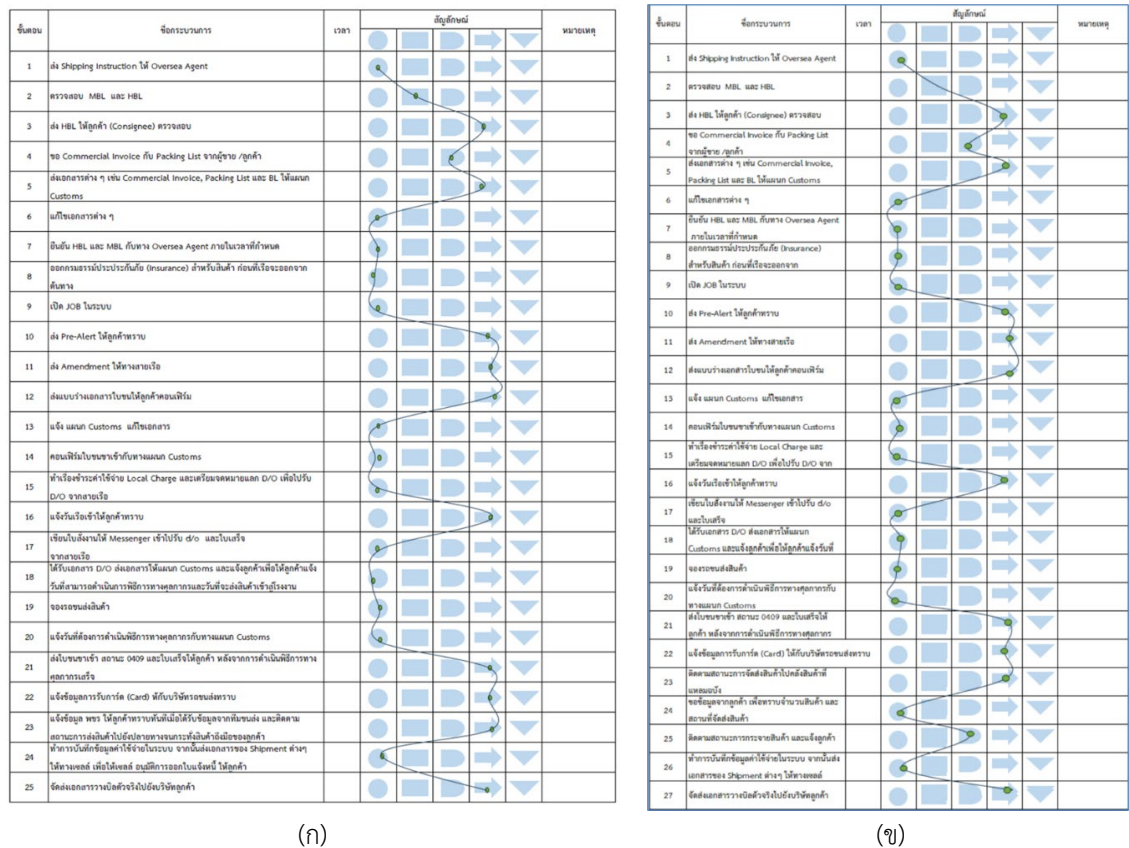
จากตารางที่ 5 สามารถสรุปได้ว่า ต้นทุนก่อนใช้บริการ Repackaging ของลูกค้าอยู่ที่ 850,133.56 บาท ขณะที่ต้นทุนหลังการใช้บริการอยู่ที่ 823,113.56 บาท ทำให้สามารถลดต้นทุนลงได้ 27,020.00 บาท ส่งผลให้กำไรก่อนใช้บริการซึ่งอยู่ที่ 834,346.44 บาท เพิ่มขึ้นเป็น 861,366.44 บาท หรือคิดเป็นกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นเท่ากับส่วนของต้นทุนที่ลดลงคือ 27,020.00 บาท แสดงให้เห็นว่าการใช้บริการ Repackaging ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านต้นทุนและผลกำไรของลูกค้าได้อย่างชัดเจน

ตารางที่ 6: สรุปกำไรจากการใช้บริการ Repackaging

กำไรของ บ. XYZ ที่ได้จาก บริการ Repackaging		
ทรายสำหรับหนูแฮมสเตอร์ 5,264 ถุง		
รายการ	กำไร (บาท)	รวม (บาท)
กำไร/ชิ้น	2.00	10,528.00
ค่ารถ/คัน (5 จุด)	200.00	1,000.00
ยอดรวม		11,528.00

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า การเพิ่มบริการ Repackaging ไม่เพียงตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น แต่ยังช่วยสร้างรายได้เพิ่มเติมให้กับบริษัท โดยกำไรที่เกิดขึ้นมาจากค่าบริการ Repackaging และค่าขนส่งสินค้า ทั้งนี้ บริษัทสามารถบริหารจัดการต้นทุนการกระจายสินค้าในแต่ละจุดได้อย่างเหมาะสม โดยมีต้นทุนเฉลี่ยอยู่ที่ 3,600 บาทต่อคัน (ข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์, 2567) ส่งผลให้บริษัทมีโอกาสนในการเพิ่มผลกำไรจากการให้บริการที่ครบวงจรมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม การเพิ่มบริการ Repackaging ส่งผลให้กระบวนการทำงานของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นเล็กน้อยในแง่ของขั้นตอนและการประสานงานที่มากขึ้น แต่การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการได้อย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังช่วยให้บริษัทสามารถให้บริการได้อย่างครอบคลุมและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน ส่งผลให้ลูกค้าได้รับความสะดวกมากขึ้น ขณะเดียวกันบริษัทก็สามารถสร้างรายได้และความได้เปรียบทางการแข่งขันในระยะยาว



รูปที่ 10 แสดง Flow การทำงานของ Import operations
(ก) ก่อนการเพิ่มบริการ (ข) หลังการเพิ่มบริการ

อภิปรายผล (Discussion)

ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์สาเหตุของความล่าช้าในการติดต่อและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ด้วยการใช้ Fishbone Diagram (Ishikawa Diagram) เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่มาจากหลายปัจจัย พร้อมแสดงความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างปัญหาและสาเหตุ สามารถช่วยให้เข้าใจปัญหาได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ การประยุกต์ใช้หลักการ ECRS ซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกขาเข้าของบริษัท XYZ จำกัด ได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานของทริฐภัทร มะปรางหวาน (2566) ที่ประยุกต์ใช้ Fishbone Diagram และหลักการ ECRS เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขั้นตอนการทำงานและการจัดการสินค้าของแผนกส่งออก กรณีศึกษาตัวแทนผู้ส่งออก ขณะที่กนกวรรณ เขี่ยมนิยม (2566) ได้เสนอการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานด้านเอกสารขาเข้า โดยเน้นการลดระยะเวลาการทำงานของแผนกเอกสารและการจัดเก็บค่าภาระ ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของการวิจัยนี้ที่มุ่งลดค่าใช้จ่ายจากการถูกปรับหรือความผิดพลาดที่เกิดจากความล่าช้า

นอกจากนี้ สุภารัตน์ พูลสวัสดิ์ (2559) เสนอแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกเอกสารขาออก กรณีศึกษาสายเรือในเขตแหลมฉบัง โดยมุ่งแก้ไขปัญหาและเร่งรัดกระบวนการทำงานให้รวดเร็วและมีคุณภาพมากขึ้น เพื่อบรรเทาผลกระทบต่อการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร ส่วนมนต์นภา สุวัฒนสินธุ์ และชมพูพทุ อ้าช้าง (ม.ป.ป.) ได้ศึกษาการปรับปรุงกระบวนการนำเข้าสินค้าของบริษัท ออฟโรด แอคเซสซอรี่ส์ จำกัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิเคราะห์ปัญหาและปรับปรุงกระบวนการในงานวิจัยนี้

ในทางเดียวกัน นันทิยา เหมือนชู (2559) ได้พัฒนากลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันของธุรกิจบริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด โดยมุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันในงานวิจัยนี้ เพื่อให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วมากขึ้น ลดค่าใช้จ่ายจากความผิดพลาด และเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในตลาด

โดยสรุป การวิจัยนี้ไม่เพียงช่วยให้บริษัท XYZ จำกัด ปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในและลดต้นทุนจากความผิดพลาดเท่านั้น แต่ยังเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันผ่านการให้บริการที่รวดเร็ว แม่นยำ และตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในธุรกิจโลจิสติกส์ที่มีการแข่งขันสูงในปัจจุบัน

สรุป (Conclusion)

จากการศึกษากรณีของบริษัท XYZ ซึ่งดำเนินธุรกิจ Freight Forwarder พบว่า ปัญหาหลักมาจากความล่าช้าในการจัดการเอกสารและการแจ้งหนี้ ส่งผลให้เกิดค่าปรับ (Demurrage) และความไม่พึงพอใจจากลูกค้า ซึ่งกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรโดยตรง การวิเคราะห์สาเหตุด้วยเครื่องมือ Fishbone Diagram และ 5 Whys พบว่า ปัญหาสำคัญเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนระหว่างฝ่ายขายและลูกค้า รวมถึงการดำเนินงานภายในที่ขาดประสิทธิภาพ

บริษัทจึงได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยประยุกต์ใช้แนวคิด ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) ร่วมกับการพัฒนาเครื่องมือสนับสนุน เช่น การแจ้งเตือนผ่าน LINE การรวบรวมแบบฟอร์ม D/O ในระบบกลาง และการใช้ Google Forms ในการเก็บข้อมูลเอกสารตั้งแต่ต้นทาง พร้อมทั้งการคัดค้านการล่วงหน้าเพื่อลดระยะเวลาในการออกใบแจ้งหนี้ รวมถึงการเพิ่มบริการ Repackaging ที่ช่วยตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและเพิ่มมูลค่าบริการ

ผลจากการปรับปรุงพบว่า จำนวนครั้งที่ลูกค้าโดนเรียกเก็บค่า Demurrage ลดลงจากร้อยละ 14 เหลือร้อยละ 4 ความผิดพลาดในการจัดการเอกสารลดลงจากร้อยละ 20 เหลือร้อยละ 0 และระยะเวลาในการออกใบแจ้งหนี้ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่บริการ Repackaging ช่วยลดต้นทุนการขนส่งและเพิ่มประสิทธิภาพในการกระจายสินค้า รวมทั้งเพิ่มกำไรทั้งฝั่งลูกค้าและบริษัท โดยเลือกพันธมิตรที่มีความน่าเชื่อถือ ต้นทุนเหมาะสม และตอบสนองความต้องการได้อย่างยืดหยุ่น ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาบริการและระบบงานที่ตอบโจทย์ลูกค้าอย่างครบวงจรเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับคุณภาพองค์กรและสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในระยะยาว

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การปรับปรุงกระบวนการทำงานเกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ควรมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องเพื่อตรวจสอบว่าการเปลี่ยนแปลงช่วยลดข้อผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพได้จริง นอกจากนี้ควรจัดอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีและระบบใหม่ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจและถูกต้อง พร้อมทั้งจัดระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันความสูญเสียจากข้อผิดพลาดทางเทคนิคหรือระบบขัดข้องในอนาคต ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนในการดำเนินงานขององค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งนี้

1. ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตรวจสอบว่าการเปลี่ยนแปลงที่นำมาใช้สามารถช่วยลดข้อผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพได้อย่างแท้จริง
2. ควรจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีและระบบใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างทักษะและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
3. ควรมีระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันความสูญเสียจากข้อผิดพลาดทางเทคนิคหรือระบบขัดข้อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลกระทบและประสิทธิผลของการนำระบบอัตโนมัติ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) หรือระบบอัตโนมัติในการทำงาน (Robotic Process Automation: RPA) มาใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาด
2. ควรพิจารณาศึกษาการนำเทคโนโลยี Blockchain มาใช้ในการจัดเก็บและจัดการเอกสาร เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของข้อมูล
3. ควรทำการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานและลูกค้าต่อระบบที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กนกวรรณ เยี่ยมนิยม. (2566). การศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานด้านเอกสารขาเข้า. โครงการสหกิจศึกษา, คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิวภัทร มะปรางหวาน. (2566). การเพิ่มประสิทธิภาพขั้นตอนการทำงานและการจองเรือสินค้าของแผนกส่งออก กรณีศึกษา ตัวแทนผู้ส่งสินค้า (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา). Dspace BUU. <https://ir.buu.ac.th/dspace/bitstream/1513/892/1/64920584.pdf>
- นันทยา เหมือนชู. (2559). การพัฒนากลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันของธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย). Lib UTCC. <https://searchlib.utcc.ac.th/library/online/thesis/300049.pdf>
- มนต์ภา สุขวัฒนาสินธุ์ และ ชมพูนุท อ้าช้าง. (ม.ป.ป.). การปรับปรุงกระบวนการนำเข้าของบริษัท ออฟโรด แอคเซสเซอร์ จำกัด. คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มธชนิต ศรีบัวขาว. (2567). การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารและจัดการข้อมูลการทำงานของแผนก CS กรณีศึกษา: บริษัท โซนิค อินเทอร์เน็ต จำกัด (มหาชน) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่มีการตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ยลวรรณ มีเมศกุล. (2564). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำหรับธุรกิจตัวแทนรับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล). Lib CMMU. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/4564/1/TP%20MS.071%202564.pdf>
- สุภารัตน์ พูลสวัสดิ์. (2559). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกเอกสารขาออก กรณีศึกษาสายเรือแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่แหลมฉบัง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา). Lib BUU. <https://buuir.buu.ac.th/bitstream/1234567890/11351/1/56920061.pdf>
- Harrington, H. J. (1991). *Business process improvement: The breakthrough strategy for total quality, productivity, and competitiveness*. McGraw-Hill.
- Ishikawa, K. (1986). *Guide to quality control*. Asian Productivity Organization.
- Jang, J. S. (2016). Improvement of manufacturing process using ECRS principle: A case study. *Journal of Industrial Engineering*, 12(3), 155–162.
- Ohno, T. (1988). *Toyota production system: Beyond large-scale production*. Productivity Press.
- Russell, R. S., & Taylor, B. W. (2019). *Operations management: Creating value along the supply chain* (9th ed.). Wiley.