ชื่อหัวข้อ	การลดเวลาการทำงานของลูกค้าในการยื่นเอกสารการนำเข้าและส่งออกของซัพพลายเออร์ กรณีศึกษา บริษัท แอลซีบี คอนเทนเนอร์ เทอร์มินัล 1 จำกัด REDUCING CUSTOMER'S PROGRESSION TIME FOR SENDING SUPPLIER'S EXPORT AND IMPORT DOCUMENTS CASE STUDY OF LCB CONTAINER TERMINAL 1 LTD.
ชื่อนักศึกษา	นางสาวกาญจนา ยิ้วภู่
รหัสนักศึกษา	58708267
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์อมรรัตน์ หมื่นจิตน้อย
หลักสูตร	ปริญญาตรี
สาขาวิชา	การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การทำโครงการในครั้งนี้ได้ทำการลดเวลาของลูกค้าในการยื่นเอกสารนำเข้าและส่งออกของซัพพลายเออร์ที่เป็นลูกค้าของ บริษัท แอลซีบี คอนเทนเนอร์ เทอร์มินัล 1 จำกัด ซึ่งโครงการนี้ทำเพื่อลดระยะเวลาในการยื่นเอกสาร และการจัดเตรียมเอกสารในการยื่นเอกสารต่าง ๆ ทำให้ลูกค้าทราบถึงขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ และจัดลำดับงานทำให้การทำงานง่ายขึ้น และเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วต่อลูกค้าในการใช้บริการ จากการศึกษาปัญหาที่พบคือ ลูกค้าไม่ทราบว่าต้องมีการจัดเตรียมเอกสารอย่างไรบ้างในการเข้าใช้บริการ ทำให้ต้องมีการแนะนำลูกค้าในเรื่องของเอกสาร ทำให้เกิดการเสียเวลา เกิดการรอคอย และทำให้เกิดการทำงานที่ช้าลง จากปัญหาดังกล่าวจึงได้จัดทำโครงการ "การลดเวลาการทำงานของลูกค้าในการยื่นเอกสารการนำเข้าและส่งออกของซัพพลายเออร์" กรณีศึกษา บริษัท แอลซีบี คอนเทนเนอร์ เทอร์มินัล 1 จำกัด

ขั้นตอนเริ่มจากการเก็บข้อมูลการทำงานในกระบวนการต่าง ๆ และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการเข้าใช้บริการของลูกค้า รวมไปถึงการจับเวลาในการเข้าใช้บริการของลูกค้าก่อนการปรับปรุง ซึ่งก่อนการปรับปรุงไม่มีการจัดเตรียมเอกสารก่อนการเข้าใช้บริการ ไม่ทราบขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ ทำให้ลูกค้าต้องมีการค้นหาเอกสารเพิ่มเติมและต้องย้อนกลับมาดำเนินงานในกระบวนการซ้ำอีกครั้ง ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้าอีกด้วย เมื่อทราบปัญหาได้ทำการปรับปรุงโดยการจัดทำเอกสารที่แสดงรายละเอียด (Work Instruction : WI) อธิบายขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการเข้าใช้บริการ มีข้อมูลของการจัดเตรียมเอกสารที่ถูกต้อง รวมถึงข้อมูลข่าวสารในเรื่องต่าง ๆ

SPUC CHONBURI

จากการศึกษาพบว่าผลการปรับปรุงนั้นทำให้สามารถลดเวลาการทำงานของลูกค้าคือ ลูกค้ามีการเตรียมเอกสารที่ถูกต้อง สามารถทำรายการต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็ว ลดเวลาการทำงานของพนักงานในเรื่องการอธิบายการเตรียมเอกสารให้กับลูกค้า, ช่วยลดปัญหาความล่าช้าในการดำเนินงานการยื่นเอกสารของลูกค้า และพนักงานสามารถให้บริการลูกค้าท่านอื่น ๆ ได้เพิ่มขึ้นอีกด้วย ซึ่งการลดเวลาการทำงานการยื่นเอกสารของลูกค้าในการเข้าใช้บริการจากเวลาสูงสุดก่อนการปรับปรุงคือ 50.53 นาที และเวลาหลังการปรับปรุงคือ 37.13 นาที ซึ่งเวลาที่ลดลงคือ 13.40 นาที

SPUC CHONBURI