หัวข้อสหกิจศึกษา	การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการการชำระภาษีอากรโดยใช้การบริหารจัดการด้วยสายตา (Visual Management) กรณีศึกษา ฝ่ายบัญชีอากร สำนักงานศุลกากร ท่าเรือแหลมฉบัง
ชื่อนักศึกษา	นางสาวศิริวรรณ วัฒนสมบัติ
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์วีรวิชญ์ เลิศไทยตระกูล
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	การจัดการลอจิสติกส์และโซ่อุปทาน
พ.ศ.	2554

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการใช้การบริหารจัดการด้วยสายตา (Visual Management) ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการการชำระภาษีอากรของฝ่ายบัญชีอากร สำนักงานศุลกากร ท่าเรือแหลมฉบัง จากการศึกษาการปฏิบัติงานปัจจุบันในส่วนของฝ่ายบัญชีอากร พบว่ากระบวนการการให้บริการแต่ละรายการ ในปัจจุบันของฝ่ายบัญชีอากรมีการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ คือ ป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์แต่ละจุดบริการไม่มี ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องระยะเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องเสียเวลาในการมองหาจุดบริการแต่ละจุด ซึ่งจะทำให้เสียเวลาในเรื่องของระยะเวลานำ (Lead Time) รวมไปถึงเรื่องของการหาเอกสารที่จะต้องใช้ระยะเวลาที่นานขึ้นและไม่ทราบขั้นตอนกระบวนการการให้บริการ ซึ่งจะครอบคลุมในส่วนของปัญหาในการติดต่อขอรับบริการในขั้นตอนแรกและปัญหาในขั้นตอนถัดไปหลังจากการดำเนินการขั้นตอนแรกเสร็จเรียบร้อยแล้ว จากปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลให้กระบวนการทำงานมีความไม่คล่องตัว รวมไปถึงระยะเวลาในการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้นไปด้วย

จากปัญหาดังกล่าว ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอแนวทางในการแก้ปัญหากระบวนการให้บริการของฝ่ายบัญชีอากรโดยการใช้การบริหารจัดการด้วยสายตา (Visual Management) ในรูปแบบของป้ายและบอร์ด โดยจะจัดทำแผนภาพแสดงขั้นตอนการชำระเงินว่าตั้งแต่ขั้นตอนแรกดำเนินการอย่างไรจนเสร็จสิ้นขั้นตอนการดำเนินงานและบริเวณจุดรับชำระเงินและบริเวณที่รอรับใบเสร็จนั้นจะทำการติดป้ายข้อความห้อยลงมาจากเพดานว่าแต่ละจุดเป็นที่รับใบเสร็จเพื่อที่จะเป็นการลดปัญหาว่าหาเอกสารไม่เจอและไม่รู้ว่าเมื่อจ่ายเงินเสร็จแล้วจะต้องรอรับเอกสารที่ตะกร้าไหน ซึ่งการติดสัญลักษณ์หรือข้อความนั้นสามารถช่วยให้หาเอกสารได้ง่ายขึ้นและเป็นการลดเอกสารหายอันเกิดจากเอกสารปะปนกัน โดยการปรับปรุงนั้นจะพิจารณาจากความสำคัญของอัตรา

SPU CHONBURI

ระยะเวลาในการดำเนินงานของผู้ใช้บริการและตัวเจ้าหน้าที่ รวมไปถึงกระบวนการทำงานภายในฝ่ายบัญชีอากร

ผลการใช้การบริหารจัดการด้วยสายตา (Visual Management) พบว่า บริเวณจุดให้บริการต่างๆ หลังการปรับปรุงหลังจากทำการติดป้ายในแต่ละจุดบริการ บริเวณที่ทำการติดป้ายนั้นเมื่อเดินเข้ามาก็จะสามารถมองเข้ามาเห็นได้ชัดว่าจุดไหนให้บริการอะไร ซึ่งเป็นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโดยการลดระยะเวลาของผู้ที่ต้องเข้ารับบริการ ในเรื่องของการตอบคำถามของผู้ใช้บริการแต่ละคนได้ และเป็นการลดการเกิดปัญหาในขั้นตอนแรกลงได้ในเรื่องของการหาจุดรับบริการจุดแรกไม่เจอ อีกทั้งยังช่วยลดระยะเวลาในเรื่องของระยะเวลานำ (Lead Time) เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของการดำเนินงานที่จะทำให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตามต้องการ โดยการจับระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละครั้งเฉลี่ยประมาณ 10.57 นาที หลังจากมีการปรับปรุงโครงการนี้สามารถลดระยะเวลาในแต่ละครั้งไปได้ เฉลี่ยประมาณ 1.96 นาที ทำให้การดำเนินการแต่ละครั้งใช้เวลาไม่เกิน 8.61 นาที

SPU CHONBURI