หัวข้อวิทยานิพนธ์	การวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการจองระวางเรือของฝ่ายส่งออก: กรณีตัวแทนการขนส่งสินค้าทางเรือ
คำสำคัญ	แนวคิดลีน / การปรับปรุงกระบวนการทำงาน / การจองระวางเรือ
ชื่อนักศึกษา	ศินีนาถ ภูครองจิตร
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร.กนกวรรณ สกุลทรงเดช
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2569

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานของฝ่ายจองระวางเรือสินค้าขาออกในบริษัทตัวแทนการขนส่งสินค้าทางเรือ โดยประยุกต์ใช้แนวคิด Lean Management และเครื่องมือ ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) เพื่อขจัดความสูญเปล่าลดระยะเวลา และเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ที่เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณจากการสังเกต การสัมภาษณ์ และการจับเวลาการทำงานของพนักงาน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือทางลีน ได้แก่ แผนผังก้างปลา ผังกระบวนการ และแผนผังสายคุณค่า เพื่อตรวจหาความล่าช้าและขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า

ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า การปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยประยุกต์ใช้หลักการ ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) ส่งผลให้ประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงานดีขึ้นอย่างชัดเจน เมื่อเปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับปรุง พบว่าสามารถลดจำนวนขั้นตอนจาก 57 ขั้นตอนเหลือ 52 ขั้นตอน คิดเป็นการลดลงร้อยละ 8.77 และลดระยะเวลาเฉลี่ยรวมจาก 745.45 นาที เหลือ 614.65 นาที หรือลดลงร้อยละ 17.54 แสดงให้เห็นว่ากระบวนการหลังการปรับปรุงมีความคล่องตัวและประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยเฉพาะกระบวนการปิดงานและส่งค่าใช้จ่ายที่สามารถลดเวลาได้มากที่สุดถึงร้อยละ 27.72 รองลงมาคือกระบวนการดำเนินพิธีการขาออก ลดลงร้อยละ 22.19 ขณะที่กระบวนการรับการจองระวางเรือและตรวจสอบเอกสาร รวมถึงกระบวนการส่งเอกสารให้ลูกค้าสามารถลดเวลาได้ร้อยละ 13.66 และ 12.19 ตามลำดับ

SPU CHONBURI

Thesis Title	An Analysis and Improvement of Booking Process in Export Operations: A Case Study of A Freight Forwarding Agent
Keywords	Lean Management / ECRS / Process Improvement /Cargo Booking
Student	Sineenat Phukrongjit
Thesis Advisor	Dr.Kanokwan Sakunsongdej
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2026

ABSTRACT

This study aimed to analyze and improve the operational process of the outbound cargo booking department in a maritime freight forwarding company by applying Lean Management principles and the ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) technique to eliminate waste, reduce processing time, and enhance overall workflow efficiency. This applied research utilized both qualitative and quantitative data collected through observation, interviews, and time–motion studies of employees' actual work activities. The collected data were analyzed using Lean tools, including the fishbone diagram, process flow chart, and value stream mapping, to identify delays and non–value-added activities.

The findings indicate that applying the ECRS principles significantly improved workflow efficiency. The number of process steps was reduced from 57 to 52 (8.77%), while the total average processing time decreased from 745.45 to 614.65 minutes (17.54%). The most significant time reduction occurred in the closing and cost-submission process (27.72%), followed by outbound customs clearance (22.19%). Other processes, including cargo space booking and document verification as well as document delivery to customers, also showed notable time reductions of 13.66% and 12.19%, respectively.

SPU CHONBURI