ชื่อหัวข้อ : การลดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการจัดชุดเอกสารการนำเข้าทางอากาศ
DECREASE AN ERROR IN PROCESS OF AIR IMPORT DOCUMENT

ชื่อนักศึกษา : นางสาวศิริขวัญ เรืองศรี รหัสนักศึกษา 53708945
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา : อาจารย์ขวัญเรือน สินณรงค์

หลักสูตร : บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา : สาขาการจัดการลอจิสติกส์และโซ่อุปทาน
ปีการศึกษา : 2556

บทคัดย่อ

จากการปฏิบัติสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการ ในส่วนของการบริการลูกค้าฝ่ายการนำเข้าทางอากาศนั้นมีหน้าที่สำคัญ คือ การให้ข้อมูลวิธีการนำเข้าแก่ลูกค้า การจัดชุดเอกสารในการนำเข้าทางอากาศ เพื่อดำเนินพิธีศุลกากร และทำการจัดเก็บข้อมูลไว้เพื่อป้องกันความผิดพลาด เช่น เอกสารไม่ครบ หรือสูญหาย ลูกค้าขอดูเอกสาร จะได้นำเอกสารส่วนนี้ไปแก้ไขความผิดพลาดได้

การดำเนินการดังกล่าวพบว่า ในแต่ละเดือนจำนวนการจัดชุดเอกสารนั้นมีความผิดพลาดเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้มีความล่าช้าในการแก้ไขเอกสาร ในการทำงานจะต้องทำงานส่งเอกสารให้ทันตามเวลาเพื่อให้ทันกับการจัดส่งของให้กับลูกค้า จึงเห็นความสำคัญที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดชุดเอกสารเพื่อลดจำนวนความผิดพลาดดังที่กล่าวไว้ข้างต้น ผู้จัดทำจึงได้เสนอโครงการเพื่อสนับสนุนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันของกระบวนการทำงานของการนำเข้าทางอากาศโดยเข้ามาศึกษาขั้นตอนการทำงานของบุคลากรภายในแผนกจากการสังเกต การสัมภาษณ์ การลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง จากนั้นทำการบันทึกข้อมูลให้ออกมาอยู่ในรูปแบบสถิติเพื่อง่ายต่อการแปลผล และในการปฏิบัติงานการนำเข้าทางอากาศมาใช้ในการทดลองครั้งนี้

ผลการศึกษาพบว่า จำนวนชุดเอกสารที่มีความผิดพลาดก่อนการใช้คู่มือในการทดลองนั้น ส่วนมากจะพบจำนวนชุดเอกสารที่ผิดบ่อยครั้งที่อยู่ในระหว่างการดำเนินเอกสาร คิดเป็นร้อยละ4.15 ค่าเฉลี่ยของชุดเอกสารต่อ1สัปดาห์ ประมาณ 169 ชุดต่อ 1สัปดาห์ และค่าเฉลี่ยของชุดเอกสารที่เกิดการผิดพลาดเท่ากับ 7 ชุดต่อ1สัปดาห์ (ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล 1 เดือน) หลังจากการใช้คู่มือในการทดลองพบว่า จำนวนชุดเอกสารที่มีความผิดพลาดมีจำนวน 8 ชุดต่อ1เดือน จะเห็นได้ว่าเมื่อมีการแก้ไขโดยการจัดทำคู่มือขึ้นสามารถลดการผิดพลาดของชุดเอกสารลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.21 (ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล 1 เดือน)

SPU CHONBURI