| | |
|---|---|
| หัวข้อสหกิจศึกษา | การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านเอกสารการให้บริการลูกค้าส่งออกสินค้าทางอากาศ |
| ชื่อนักศึกษา | นางสาวชนิศา อยู่สุข |
| อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา | อาจารย์ศุภมิตร ศรีสวัสดิ์ |
| หลักสูตร | บริหารธุรกิจบัณฑิต |
| สาขาวิชา | การจัดการลอจิสติกส์และโซ่อุปทาน |
| ปีการศึกษา | พ.ศ. 2557 |

## บทคัดย่อ

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเอกสารได้ทำการขั้นตอนกระบวนการทำงานการให้บริการลูกค้าส่งออกสินค้าทางอากาศและมีความรู้ความเข้าใจที่ตรงกัน สามารถปฏิบัติงานแทนพนักงานที่หยุดได้ และลดข้อผิดพลาดของการทำงานด้านเอกสาร

สภาพของปัญหาดังกล่าวมาจากเมื่อพนักงานประจำลาหรือหยุดงานจะไม่สามารถมีพนักงานมาปฏิบัติงานแทนหรือทำงานในส่วนที่ค้างไว้ได้ ส่งผลให้งานของพนักงานประจำที่หยุดไม่เสร็จหรือเกิดความล่าช้าต่อลูกค้าได้ มีการสอนงานให้แก่พนักงานใหม่หรือนักศึกษาฝึกงาน ซึ่งใช้เวลานานในแต่ละครั้ง ส่งผลให้ผู้ที่สอนงานไม่สามารถกลับไปทำงานประจำของตนได้หรืออาจเกิดความล่าช้าของงานนั้น ในการสั่งงานหรือคีย์งานด้านเอกสารที่เกี่ยวข้อง มักพบข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง จึงเสียเวลาในการแก้ไขงานดังกล่าว ส่งผลให้เอกสารถูกตีกลับมาเพื่อแก้ไข แผนกที่ทำงานต่อจากการให้บริการลูกค้าส่งออกสินค้าทางอากาศเกิดการทำงานที่ล่าช้า

ผลที่ได้รับจากโครงการการจัดทำคู่มือฉบบนี้คือ พนักงานใหม่หรือนักศึกษาฝึกงานเข้าใจถึงกระบวนการการทำงานด้านเอกสารขาออกอย่างถูกต้อง พนักงานสามารถดำเนินงานแทนในส่วนงานของพนักงานที่ลาหยุดได้ ทำให้การดำเนินงานด้านเอกสารเกิดข้อผิดพลาดน้อยลงหรือไม่มีข้อผิดพลาด พนักงานใหม่หรือนักศึกษาฝึกงานสามารถนำคู่มือไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง

จากการทำโครงการนี้การจัดทำคู่มือการให้บริการลูกค้าส่งออกสินค้าทางอากาศ จะเห็นได้ชัดว่าผลการทดลองของการป้อนข้อมูลพนักงานใหม่ (ใช้คู่มือ)ใช้เวลาโดยเฉลี่ยที่ 15.0 นาที ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานเก่าด้านเวลาเฉลี่ยที่ 14.8 นาที ผลคือไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานใหม่ (ไม่ใช้คู่มือ) ใช้เวลเฉลี่ยที่ 26.6 นาที ผลคือพนักงานใหม่ที่ (ใช้คู่มือ) ใช้เวลาน้อยกว่าพนักงานใหม่ (ไม่ใช้คู่มือ) นั่นหมายความว่าพนักงานใหมที่ (ใช้คู่มือ) ด้านเวลามีประสิทธิภาพเท่ากับพนักงานเก่าที่มีประสบการณ์และมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ (ไม่ใช้คู่มือ)

SPU CHONBURI

ส่วนทางด้านข้อผิดพลาดพนักงานใหม่(ใช้คู่มือ) สามารถลดข้อผิดพลาดได้ดีกว่าพนักงานเก่าและพนักงานใหม่ (ไม่ใช้คู่มือ) โดยเฉลี่ยมีข้อผิดพลาดเพียง 0.3 จุด เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานใหม่ (ไม่ใช้คู่มือ) เฉลี่ยที่ 3.1จุด และพนักงานเก่าเฉลี่ยที่ 2.2 จุด จะเห็นได้ชัดว่าพนักงานใหม่(ใช้คู่มือ) สามารถลดข้อผิดพลาดของการทำงานด้านเอกสารได้มากและมีประสิทธิภาพมากกว่า

SPU CHONBURI