หัวข้อสหกิจศึกษา	คู่มือการปฏิบัติงานด้านเอกสารการขนส่ง
ชื่อนักศึกษา	นายลัทธพล จิตรอ่อนน้อม
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์ศุภมิตร ศรีสวัสดิ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการลอจิสติกส์และโซ่อุปทาน
พ.ศ.	2557

บทคัดย่อ

(Abstract)

โครงการศึกษานี้ผู้ศึกษาโครงการได้จัดทำ คู่มือการปฏิบัติงานด้านเอกสารการขนส่ง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้พนักงาน บริษัท ทรานสโป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนในเรื่องของเอกสารและการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ปัญหาที่พบในการดำเนินงาน คือ เรื่องของพนักงานที่ดำเนินการด้านเอกสารขาดความรู้ ความเข้าใจ งานด้านเอกสารการขนส่ง และมีพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน ประกอบกับงานด้านเอกสารที่มีมากขึ้น ทำให้มีการเร่งรีบในการทำเอกสารจึงขาดความรอบคอบในการตรวสอบเอกสารการขนส่ง เช่น การตรวจเช็คเอกสารที่เข้ามาไม่ครบถ้วน บันทึกข้อมูลผิดช่อง เป็นต้น และเนื่องจากในปัจจุบันทางบริษัทมีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้ต้องเพิ่มบุคลากรทางด้านงานเอกสารและด้วยเหตุนี้จึงได้พบกับปัญหาที่เกิดขึ้นตามมาคือ พนักงานที่ข้ามาปฏิบัติงานใหม่ต้องเรียนรู้วิธีการทำงานและสอบถามขั้นตอนการทำงานจากพนักงานเก่า ซึ่งอาจมีข้อผิดพลาดในกระบวนการทำงานได้

ในการศึกษาโครงการนี้ ทางบริษัทฯ จึงได้นำคู่มือการปฏิบัติงานด้านเอกสาร แผนกการขนส่งไปใช้จริงในแผนกการขนส่งของบริษัทฯ ซึ่งเริ่มใช้งานตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2557 เป็นต้นมา ผู้ศึกษาโครงการจึงเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนเอกสารการขนส่ง และข้อมูลทั้งหมด

SPU CHONBURI

ตั้งแต่เดือน มกราคม ถึงเดือน พฤษภาคม 2557 (ก่อนการจัดทำคู่มือ) และตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2557 ถึงวันที่ 15 กรกฎาคม 2557 (หลังจากนำคู่มือการปฏิบัติงานด้านเอกสาร แผนกการขนส่งไปใช้) มาวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบสถิติ เป็นแผนภูมิแท่ง และผลของข้อมูลนั้นออกมาในรูปแบบของเปอร์เซ็นต์ไทล์เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาเปรียบเทียบ โดยมีดัชนีชี้วัด KPI เป็นตัวประเมินผลของโครงการ ผลลัพธ์ที่ออกมาคือ จากการที่เราได้ประเมินผลการปฏิบัติงานตั้งแต่ วันที่ 1 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2557 PERFORMANCE (N+3) = 94.61% คือเอกสารการขนส่งและข้อมูลจะต้องส่งคืนให้กับต้นทางซึ่งเปรียบเทียบจากแผนภูมิแท่ง ซึ่งดีกว่า 5 เดือนที่ผ่านมาที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ แต่ยังไม่บรรลุเป้าหมายที่บริษัทฯ ตั้งไว้ที่ 100%

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสามารถเข้าใจระบบการปฏิบัติงานด้านเอกสารของแผนกการขนส่ง ทั้งข้อมูลที่ถูกต้อง และสามารถทำได้ในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งที่ผ่านมาพนักงานยังเกิดความสับสนในเรื่องของข้อมูลของเอกสารอยู่บ้าง เนื่องจากบริษัทมีลูกค้ารายใหม่ๆเพิ่มขึ้น และเอกสารการขนส่งนั้นมีหลายแบบ แต่ละแบบนั้นบันทึกข้อมูลหลายหมวดแต่ต่างกันไป ช่วยพนักงานด้านเอกสารลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น และส่งคืนเอกสารได้ในระยะเวลาที่กำหนด เอกสารการขนส่งมีข้อมูลที่ถูกต้อง สามารถส่งคืนให้กับต้นทางได้อย่างมีประสอทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

SPU CHONBURI