

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท U INFO & Delivery บริษัทเป็นผู้ให้บริการรับ-ส่งเอกสารและพัสดุ จัดการและบริหารสินค้าคงคลัง ติดตามและตรวจสอบเอกสารที่ได้รับคำสั่ง และบริการเสริมอื่นๆ ในภาวะปัจจุบัน บริษัทต่างแข่งกับเวลาเพื่อส่งมอบงาน หรือเอกสารสำคัญให้ถึงมือลูกค้าอย่างรวดเร็ว รวมถึงการประหยัดทรัพยากรขององค์กรเพื่อควบคุมต้นทุนการผลิต เวลาและบุคลากร

U INFO & Delivery เปรียบเสมือนตัวกลางที่ช่วยให้เวลาของท่านมีมากขึ้นและช่วยที่ท่านประหยัดบุคลากรในองค์กรโดยเน้นให้ความสำคัญในการทำหน้าที่บริการรับ-ส่งเอกสารและพัสดุ จัดการและบริหารสินค้าคงคลัง ติดตามและตรวจสอบเอกสารที่ได้รับคำสั่ง และบริการเสริมอื่นๆ ที่ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติภารกิจหลายๆอย่างได้ในเวลาเดียวกัน ท่านจะรู้สึกถึงเวลาที่เพิ่มขึ้นแต่ภาระการรับ-ส่งเอกสารจำนวนไม่น้อยกลับลดลงและท่านสามารถติดตามงานของท่านที่มอบหมายให้เราได้ง่ายๆ

จากการที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในฝ่าย OP โดยมีหน้าที่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลเอกสารของพนักงานรับส่งเอกสารเข้าระบบ รวมถึงการตรวจสอบเอกสารต่างๆ เช่น เอกสาร Bill Collector วางบิล U Info งานรับส่งภายใน และเอกสารธนาคารต่าง ๆ เป็นต้น ปัญหาที่พบในระหว่างการทำงานคือ พนักงานรับส่งเอกสาร มีจำนวนมากและเอกสารของพนักงานงานรับส่งเอกสารมีจำนวนมากจึงทำให้ฝ่าย OP จำรหัสของพนักงานรับส่งเอกสารของทุกคนไม่ได้ หากเป็นพนักงานใหม่ เพิ่มเข้ามารับตำแหน่งในการบันทึกข้อมูลพนักงานรับส่งเอกสาร จะต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจ จดจำชื่อพนักงานรับส่งเอกสาร ทำให้การบันทึกข้อมูลเกิดความล่าช้า และมีโอกาสผิดพลาดสูง ซึ่งจะส่งผลเสียต่อพนักงานงานรับส่งเอกสารโดยตรง ทำให้ส่งเอกสารผิดที่ ไปส่งเอกสารล่าช้า ไม่ทันเวลาที่ลูกค้านัดหมาย

คณะผู้จัดทำเห็นความสำคัญของการบริหารงานเอกสารสำหรับส่งมอบให้กับพนักงานส่งเอกสาร เนื่องจากเอกสารแต่ละชนิดมีชื่อเรียกที่แตกต่างกัน และมีขั้นตอนในการจัดเรียงที่ไม่เหมือนกัน อาจส่งผลทำให้เกิดปัญหาและความผิดพลาดได้ง่าย ดังนั้นคณะผู้จัดทำจึงมีแนวคิดในการทำโครงการเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรงานให้กับพนักงานส่งเอกสาร” โดยจะมีการปรับปรุงการบริหารงานเอกสารด้วยเทคนิคการทำแบบฟอร์มและบัตรประจำตัวพนักงาน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และสามารถลดความผิดพลาดในการบันทึกรหัสของพนักงานส่งเอกสาร การจัดสรรเอกสารให้กับพนักงานส่งเอกสารมีความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดเวลามากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อให้การบันทึกข้อมูลเกิดความสะดวกรวดเร็ว
- 1.2.2 เพื่อลดระยะเวลาในการจัดสรรเอกสารให้กับพนักงานส่งเอกสาร
- 1.2.3 เพื่อลดปัญหาในการแข่งคิวของพนักงานรับส่งเอกสาร
- 1.2.4 เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน

1.3 ขอบเขตของโครงการ

- 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัญหาในกระบวนการจัดสรรเอกสารให้กับพนักงานส่งเอกสาร โดยนำหลักการ Kaizen มาประยุกต์ใช้
- 1.3.2 ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2560–25 สิงหาคม 2560
- 1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะแผนกพนักงานรับส่งเอกสาร
- 1.3.4 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ พนักงานฝ่าย OP

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.4.1 พนักงานบันทึกข้อมูลลดระยะเวลาในการตรวจสอบและการจัดสรรเอกสารให้กับพนักงานส่งเอกสาร
- 1.4.2 พนักงานบันทึกข้อมูลสามารถบันทึกข้อมูลได้ถูกต้องและรวดเร็วมมากขึ้น
- 1.4.3 พนักงานส่งเอกสารได้รับเอกสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้มีเวลาในการส่งเอกสารไปยังลูกค้ามากยิ่งขึ้น