



บทความวิจัย

การเพิ่มประสิทธิภาพในขั้นตอนการส่งมอบพัสดุด้วยคู่มือ กรณีศึกษา: การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ธรรต ฉายพิมาย* และ ชุขณา เทียนทอง

ภาควิชาการบริหารอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 09 1564 9567 อีเมล: thaschaipimai.11@gmail.com DOI: 10.14416/j.bid.2021.07.010

รับเมื่อ 15 มีนาคม 2564 แก้ไขเมื่อ 22 มิถุนายน 2564 ตอรับเมื่อ 13 กรกฎาคม 2564 เผยแพร่ออนไลน์ 7 สิงหาคม 2564

© 2021 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการทำงานและปัญหาของแผนกรับ-ส่งพัสดุสายงานกลาง 2) จัดทำคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสาร โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผังแสดงเหตุและผล (Fish Bone Diagram) หลักการตั้งคำถาม (5W1H) ทฤษฎีการระดมความคิด (Brain Storming) จากการศึกษาปัญหาเบื้องต้นพบว่ามีจำนวนการส่งมอบพัสดุและเอกสารทั้งหมด 534 ครั้ง โดยมีความผิดพลาดอยู่ที่ 105 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.85 โดยปัญหาความผิดพลาดมีสาเหตุ 3 ด้าน คือ ด้านเอกสาร ด้านพัสดุ และด้านผู้ส่ง แนวทางแก้ไขปัญหา ได้แก่ การจัดทำคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุ และการทำแผ่นพับ การจัดทำคู่มือจัดทำขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพการส่งพัสดุและเอกสารของคู่มือ ซึ่งรายละเอียดในคู่มือประกอบไปด้วย สถานที่ติดต่อส่งพัสดุ วิธีการตรวจสอบหน่วยงานที่รับผิดชอบ เอกสารประกอบการส่ง และขั้นตอนการส่งพัสดุ และมีการตรวจสอบโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสาร วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือในภาพรวม อยู่ในระดับมาก หากพิจารณารายด้านพบว่าด้านเนื้อหาของคู่มือ ด้านรูปแบบ และด้านการนำไปใช้ มีความพึงพอใจมากที่สุด

คำสำคัญ: การส่งมอบพัสดุ คู่มือ การเพิ่มประสิทธิภาพ ทฤษฎีการระดมความคิด



Research Article

Optimization of Parcel and Delivery Handling through a Guidance Handbook: A Case Study of Electricity Generating Authority of Thailand

Thas Chaipimai* and Choosana Tiantong

Department of Manufacturing and Service Industry Management,

Faculty of Business and Industrial Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

* Corresponding Author, Tel. 09 1564 9567, E-mail: thaschaipimai.11@gmail.com DOI: 10.14416/j.bid.2021.07.010

Received 15 March 2021; Revised 22 June 2021; Accepted 13 July 2021; Published online: 7 August 2021

© 2021 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

Abstract

The objectives of this study were 1) to investigate the operations and challenges encountered by the central parcel delivery department, and 2) to develop a handbook containing guidance on document and parcel processing. The methods to carry out cause and effect analysis include the fish bone diagram, questioning principles (5W1H) and brainstorming theory. The total number of documents and packages delivered was 534; the number of errors reached 105, representing 19.85 percent. Three main causes of mistakes in delivery operations were attributed to document-, parcel-, and sender-related errors. A solution to minimize these challenges is through the development of a handbook or a pamphlet on delivery handling and processing. The details in the handbook consist of location of delivery, courier tracking, responsible agencies, documents required along with delivery procedures. A user satisfaction survey towards handling documents and packages was carried out. The mean and standard deviation were applied to describe data. As results, users expressed a high level of overall satisfaction. The top most satisfying aspects were the manual content, its format and implementation.

Keywords: Parcel Inspection, Guideline, Efficiency increasing, Brainstorming Theory

Please cite this article as: Chaipimai, T. (2021). Optimization of Parcel and Delivery Handling through a Guidance Handbook: A Case Study of Electricity Generating Authority of Thailand. *Journal of business and Industrial Development*, 1(2), 16-30.



1. บทนำ

การจัดซื้อจัดจ้างของประเทศไทย เกิดขึ้นครั้งแรกในปี 2475 โดยมีการจัดตั้ง “กรมพัสดุแห่งชาติ” ขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการจัดหาพัสดุของทางราชการมาไว้ในหน่วยงานเดียวกัน ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุมิหน้าที่และความรับผิดชอบงานด้านจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐาน สอดคล้องกับกลยุทธ์เป้าหมายและนโยบายองค์กรนั้น ๆ

กองบริหารพัสดุกกลาง มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารพัสดุทั่วไป ให้กับทุกหน่วยงานใน กพผ. อย่างครบวงจร ตั้งแต่การรับและส่งมอบพัสดุ การควบคุมดูแล การจำหน่ายพัสดุ การบริหารจัดการพัสดุสำรองคลัง ตลอดจนพัฒนาระบบงานพัสดุให้ทันสมัยมีประสิทธิภาพประสิทธิผล คุ่มค่า เหมาะสมกับโครงสร้างหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม แผนกที่ดำเนินการศึกษาคือแผนกรับส่งพัสดุสายงานกลาง ซึ่งเป็นแผนกที่ดูแลเรื่องรับส่งพัสดุ โดยคู่สัญญาจะดำเนินการส่งมอบพัสดุที่ส่วนงานนี้ จากนั้นเจ้าหน้าที่พัสดุจะดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดพัสดุในเบื้องต้น ก่อนส่งมอบพัสดุไปยังผู้ใช้งานในหน่วยงานต่าง ๆ

เมื่อศึกษากระบวนการทำงานจากขั้นตอนทั้งหมด พบว่ามีปัญหาในขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารและพัสดุเบื้องต้น ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกที่คู่ค้าส่วนใหญ่จะต้องนำพัสดุและเอกสารมาลงทะเบียนที่แผนกรับส่งพัสดุ โดยปัญหาที่พบได้แก่ การส่งเอกสารของคู่ค้าไม่ถูกต้องตามระเบียบที่ กพผ. ได้กำหนดไว้ ส่งผลให้เสียเวลาในการตรวจสอบพัสดุเอกสารอย่างมาก อีกหนึ่งปัญหาคือคู่ค้าส่วนใหญ่ นำพัสดุไปส่งมอบที่หน่วยงานผู้ใช้งานโดยไม่ผ่านการลงทะเบียนรับพัสดุ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการส่งมอบพัสดุจากคู่ค้าที่ได้ส่งมอบให้หน่วยงานเป็นเวลา 3 เดือน ตั้งแต่ เดือนสิงหาคม เดือนกันยายน และเดือนตุลาคม เพื่อนำมาแสดงเป็นสถิติดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนการส่งมอบพัสดุและเอกสารตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนกันยายน 2562

เดือน	จำนวนครั้งที่ส่ง	จำนวนครั้งของปัญหา			ร้อยละความผิดพลาด
		ด้านเอกสาร	ด้านพัสดุ	ด้านคนส่ง	
กรกฎาคม	189	32	1	5	21.16
สิงหาคม	165	27	0	4	18.78
กันยายน	180	32	2	2	19.44
รวม	534	91	3	11	เฉลี่ย 19.85

จากตารางข้างต้น ข้อมูลการส่งมอบพัสดุของเดือนกรกฎาคม 2562 ถึงเดือนกันยายน 2562 มีจำนวนการส่งมอบทั้งหมดทั้งสิ้น 534 ครั้ง พบความผิดพลาดเฉลี่ยอยู่ที่ 105 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.85 โดยปัญหาความผิดพลาดด้านการส่งมอบพัสดุมีสาเหตุหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเอกสาร ด้านพัสดุ ด้านผู้ส่ง ด้วยเหตุนี้เอง ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษากระบวนการทำงานของขั้นตอนการตรวจสอบพัสดุและเอกสารอย่างละเอียด เพื่อที่จะแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบพัสดุและเอกสารให้ดีขึ้น โดยการเลือกใช้ผังแสดงเหตุและผล (Fish Bone Diagram) ในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและใช้การวิเคราะห์การทำงาน (5W1H) เพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงวิธีการทำงาน จากนั้นนำแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาคู่มือมาปรับปรุงเพื่อลดปัญหาและเป็นการสร้างมาตรฐานในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น



1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.1.1 เพื่อศึกษาการทำงานและปัญหาของแผนกรับ-ส่งพัสดุสายงานกลาง
- 1.2.1 เพื่อจัดทำคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสาร แผนกรับส่งพัสดุสายงานกลาง

1.2 ประโยชน์ของการศึกษางาน

- 1.2.1 ทำให้ได้คู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสารที่สามารถนำไปปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงาน
- 1.2.2 มีระบบการทำงานที่ทำให้ทำให้คู่สัญญาสามารถเข้าใจขั้นตอนการส่งมอบพัสดุและเอกสาร

1.3 ขอบเขตการศึกษา

- 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา
ศึกษากระบวนการทำงานและศึกษาปัญหาเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงวิธีการทำงานแผนกรับ-ส่งพัสดุ โดยศึกษาปัญหาโดยใช้ทฤษฎีแผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) การวิเคราะห์การทำงาน (5W1H) และทฤษฎีการระดมความคิด (Brainstorming)
- 1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่
ปฏิบัติงานที่แผนกรับส่งพัสดุสายงานกลาง ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- 1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา
ระยะเวลาในการศึกษา เริ่มดำเนินการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 จนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563

1.4 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาหาแนวทางเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการรับส่งมอบพัสดุ แผนกรับส่งพัสดุสายงานกลาง ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการหาสาเหตุ และแก้ไขปัญหา ซึ่งสามารถรวบรวมได้ดังนี้

- 1.4.1 ทฤษฎีการระดมความคิด (Brainstorm) การระดมสมอง คือ การแสดงความคิดเห็นร่วมกันระหว่างสมาชิก เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหา
- 1.4.2 การวิเคราะห์แบบแผนภูมิก้างปลา (Fish Bone Diagram) แผนภูมิก้างปลาเป็นแผนภูมิที่แสดงสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหลัก ซึ่งจะแสดงผลหรือผลเสียนั้น ๆ ไว้ที่ปลายก้างปลาหรือส่วนหัวปลา และแสดงสาเหตุหรือปัจจัยองค์ประกอบที่ทำให้เกิดผลหลักไว้ที่ก้างปลาย่อย ๆ ที่ต่อออกจากกระดูกปลา หรือก้างฝอยหลักการเบื้องต้นของแผนภูมิก้างปลา
- 1.4.3 การตั้งคำถามด้วยหลักการ (5W1H) การตั้งคำถามด้วย 5W1H เป็นการวิเคราะห์และการนำเสนอเป็นตาราง 5W1H วิธีนี้จะใช้ในการช่วยวิเคราะห์ปัญหาของกระบวนการทำงานได้ และอธิบายความจริงของปัญหาใด ๆ หรือวิธีการทำงานด้วย หลักการวิเคราะห์ 5W1H ประกอบด้วย What, Where, Who, When, Why, How
- 1.4.4 แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาคู่มือ นำแนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาคู่มือมาปรับใช้ในการจัดทำคู่มือ
- 1.4.5 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ นำทฤษฎีความพึงพอใจไปใช้กับการทำแบบประเมินเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น



2. วิธีการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งขั้นตอนในการศึกษาออกเป็นหัวข้อ ได้แก่ ด้านประชากรและตัวอย่างในการวิจัย ด้านขั้นตอนในการวิจัย ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล และด้านการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ประชากรและตัวอย่างในการวิจัย

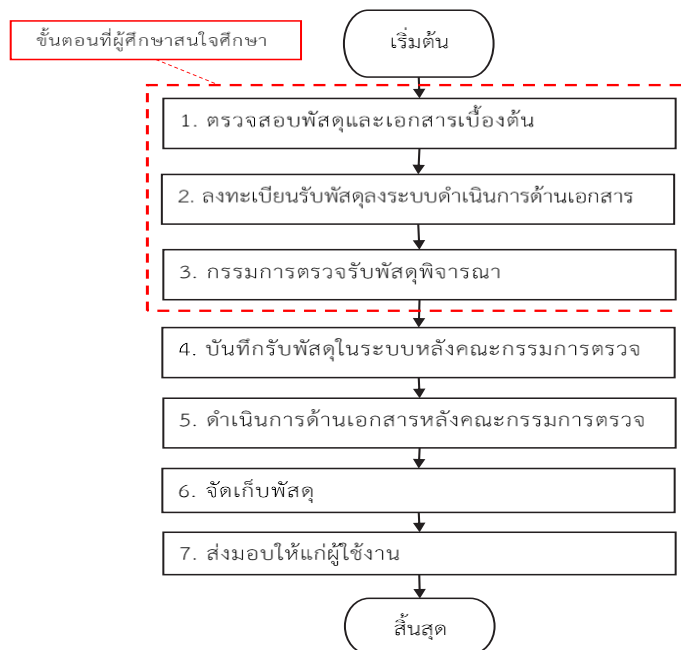
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ขายที่ส่งพัสดุ ที่เป็นคู่สัญญาของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ศึกษาสำรวจจำนวนประชากร พบว่ากลุ่มประชากรมีจำนวน 30 คน ผู้ศึกษาจึงใช้กลุ่มประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจจากผู้วิจัยเอง ประกอบกับการปรึกษาจาก ผู้ปฏิบัติงานจริง ได้แก่ พนักงานแผนกจัดส่งพัสดุทั้งสิ้น 3 คน ประกอบไปด้วย หัวหน้าแผนก 1 คน และพนักงาน 2 คน โดยวิธีการสุ่มจากผู้ที่มาส่งพัสดุของบริษัทคู่ค้า จำนวนทั้งสิ้น 30 คน ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงต้องอาศัยความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ ของผู้ทำวิจัย

2.2 ขั้นตอนการวิจัย

ผู้ศึกษาได้แบ่งวิธีขั้นตอนในการศึกษา ดังต่อไปนี้

2.2.1 ศึกษากระบวนการทำงานของแผนกจัดส่งพัสดุ เพื่อให้ได้ข้อมูลภาพรวมทั้งหมด โดยขั้นตอนในการส่งมอบพัสดุจากคู่ค้า มีขั้นตอนการทำงาน 7 ขั้นตอน ดังนี้



รูปที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินการรับส่งพัสดุ ของแผนกจัดส่งพัสดุสายงานกลาง



จากรูปที่ 1 ผู้ศึกษา มุ่งเน้นที่จะศึกษาเฉพาะขั้นตอนที่พบปัญหามากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 2 และ 3 โดย ในขั้นตอนดังกล่าวมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

2.2.1.1 ขั้นตอนการตรวจสอบพัสดุและเอกสารเบื้องต้น เป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่พัสดุได้ตรวจสอบความเรียบร้อยของพัสดุและเอกสารก่อนที่จะส่งให้กับผู้ใช้งาน เริ่มจากการรับพัสดุจากคู่ค้าที่ดำเนินการส่งพัสดุให้กับหน่วยงาน กฟผ. จากนั้นเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบพัสดุและเอกสาร การตรวจสอบเอกสารการส่งมอบ (ใบกำกับภาษี และใบส่งสินค้า) ให้ถูกต้องตามแนวทางของกรมสรรพากร และเอกสารการสั่งซื้อจ้างของ ตรวจสอบวันครบกำหนด กฟผ. การตรวจสอบพัสดุว่าพบปัญหาดังกล่าวหรือไม่ เช่น ของเสียหาย จำนวนพัสดุไม่ครบ พักดูสูญหาย พักดูไม่ตรงกับสัญญา เป็นต้น

2.2.1.2 ขั้นตอนลงทะเบียนรับพัสดุในระบบและดำเนินการด้านเอกสาร ในขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการบันทึกข้อมูลรับพัสดุในระบบ ERP หลังจากบันทึกเสร็จเจ้าหน้าที่จะมอบพัสดุและเอกสารให้คณะกรรมการตรวจสอบในขั้นตอนต่อไป

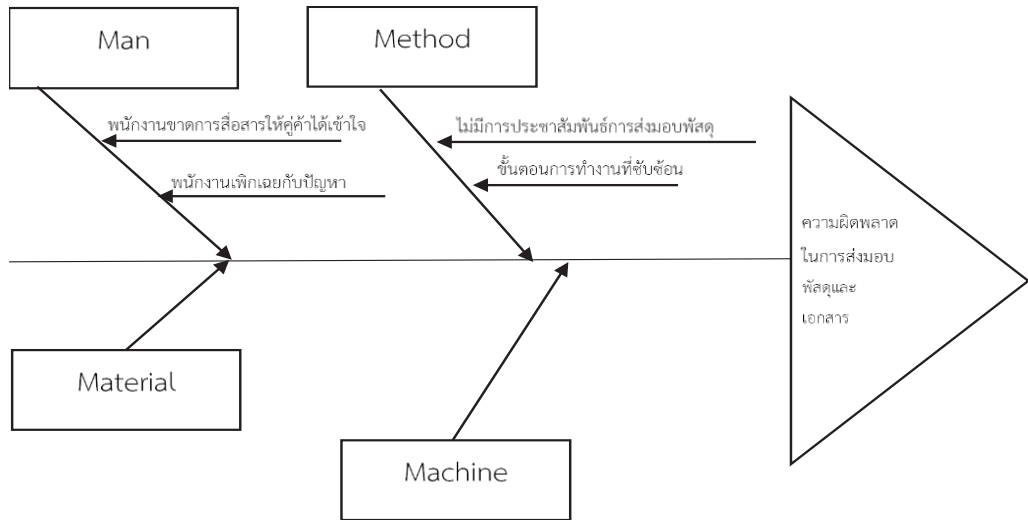
2.2.1.3 ขั้นตอนกรรมการตรวจรับพิจารณารับพัสดุ ในขั้นตอนนี้จะดำเนินการหลังจากเจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการตรวจสอบพัสดุและเอกสารเรียบร้อยแล้ว จากนั้นเจ้าหน้าที่จะมอบเอกสารชุดที่ 2 ให้กับผู้ส่งพัสดุ เพื่อนำพัสดุและเอกสารนั้นไปให้คณะกรรมการพิจารณาว่าถูกต้องตรงตามรายละเอียดในเอกสารสั่งซื้อ/จ้าง หรือนำพัสดุไปให้กรรมการทดสอบ เช่น การตรวจรับน้ำมันหม้อแปลง เมื่อถูกต้องคณะกรรมการจะลงนามในใบตรวจ

2.2.2 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น ในขั้นตอนนี้ ผู้ศึกษาได้นำเทคนิคแผนผังแสดงเหตุและผล (Fish Bone Diagram) และวิธีการระดมสมอง (Brain Storming) [1] มาช่วยในการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง พบว่า

2.2.2.1 พนักงาน (Man) พนักงานขาดการสื่อสารบอกวิธีส่งมอบพัสดุให้คู่ค้าได้เข้าใจในระเบียบของหน่วยงาน จึงทำให้เกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น

2.2.2.2 วิธีการ (Method) เนื่องจากระเบียบ การทำงานของแผนกรับส่งพัสดุมีความซับซ้อนจึงทำให้เกิดปัญหาความผิดพลาดขึ้นได้ สาเหตุไม่มีการประชาสัมพันธ์การส่งมอบพัสดุให้คู่สัญญาได้รับทราบวิธีการส่งมอบพัสดุ

2.2.2.3 จากการสำรวจปัญหาโดยการใช้ผังแสดงเหตุและผลในส่วนของ วัตถุดิบหรืออะไหล่ (Material) สภาพแวดล้อม (Environment) เครื่องจักรหรือระบบปฏิบัติการ (Machine) ไม่ใช่สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น



รูปที่ 2 ผังแสดงความผิดพลาดในการส่งมอบพัสดุและเอกสาร

สรุปปัญหาจากการวิเคราะห์ผังก้างปลา (Fishbone Diagram) พบปัญหาความผิดพลาดในการส่งมอบ โดยมี 2 สาเหตุ ได้แก่ พนักงาน และวิธีการทำงาน หลักจากนั้นผู้ศึกษาได้นำทฤษฎี 5W1H [2] มาใช้เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่อีกครั้งและกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการทำงานซึ่งวิเคราะห์ปัญหาได้ ดังนี้

- 1) ปัญหาเกิดขึ้นเมื่อไหร่ (When) คือ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 ถึงเดือนมีนาคม 2563
- 2) ปัญหาเกิดขึ้นกับใคร (Who) พนักงานแผนกรับส่งพัสดุสายงานกลาง และ คู่ค้าที่มาส่งมอบ
- 3) ปัญหาเกิดขึ้นที่ไหน (Where) ห้องของแผนกรับส่งพัสดุ
- 4) ทำไมถึงเกิดปัญหา (Why) คู่ค้านำพัสดุและเอกสารมาส่งมอบที่แผนกรับส่งพัสดุเกิดปัญหา 2 ด้าน คือ ปัญหาด้านเอกสาร และปัญหาด้านผู้จัดส่ง ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานหรือ ไม่สามารถดำเนินการทำงานต่อได้
- 5) ทำอะไร ทำไมต้องทำ (What) เพื่อลดความผิดพลาดในขั้นตอนการตรวจสอบพัสดุและเอกสารเบื้องต้น แผนกรับส่งพัสดุสายงานกลาง
- 6) หาวิธีการที่เหมาะสมอย่างไร (How) ปรับปรุงแก้ไขปัญหาโดยวิธีการจัดทำคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสาร

2.2.3 แนวทางการแก้ไขปัญหา ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีการระดมความคิด มาใช้เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหา โดยผู้ที่มีส่วนร่วมในการระดมความคิดได้แก่ พนักงานแผนกรับส่งพัสดุทั้งสิ้น 3 คน ประกอบไปด้วยหัวหน้าแผนก 1 คน และพนักงาน 2 คน โดยพนักงานได้เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาพร้อมทั้งกำหนดเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบพัสดุ จากนั้นผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อนำมาจัดทำความถี่เรียงลำดับความสำคัญของแนวทางการแก้ไขที่เหมาะสมที่สุด ดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 ตารางความถี่ของการคัดเลือกวิธีติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย

แนวทางการแก้ไข	เกณฑ์การตัดสินใจ			คะแนนความถี่	เลือก
	ค่าใช้จ่ายไม่เกิน 1,000	สามารถทำได้ด้วยตนเอง	ผู้ขายเข้าถึงข้อมูลง่าย		
1. ติดต่อทางโทรศัพท์	1	0	1	2	
2. ทำคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสาร	1	1	1	3	<input checked="" type="checkbox"/>
3. บอร์ดประชาสัมพันธ์ Website D supply (INTRANET)	1	0	0	1	
4. จัดประชุมผู้ขาย	0	0	1	1	
5. ไฟล์คลิปปวีดีโอ	1	0	1	2	
6. SMS	0	0	1	1	
7. ทำแผ่นพับ	1	1	1	3	<input checked="" type="checkbox"/>
8. ป้ายไฟวิ่ง	0	0	1	1	

จากตารางความถี่ของการคัดเลือกวิธีติดต่อสื่อสารกับผู้ขาย พบว่า การจัดทำคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและการทำแผ่นพับ มีค่าความถี่มากที่สุด ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้เลือกวิธีดังกล่าวเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา

2.3 ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเพื่อตรวจสอบ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วย ลักษณะคำถามปลายปิด (Closed-end Question) และลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-end Question) แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ผู้ศึกษาได้นำคู่มือที่จัดทำขึ้นไปทำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี โดยมี รายละเอียดดังนี้ ส่วนที่ 1 มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยวัดความพึงพอใจด้านรูปแบบคู่มือ ด้านเนื้อหาของคู่มือ และด้านการนำไปใช้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ มีข้อความคำถามจำนวน 10 ข้อ การกำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลประเมินการรับรู้ของคู่ค้าที่มาส่งมอบพัสดุ (Check list) แบบสอบถาม Yes/No Question มีข้อความคำถามทั้งหมด 3 ข้อ



ส่วนที่ 4 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการประเมินคุณภาพคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-Ended) อย่างไรก็ตาม ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล และด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจะกล่าวในหัวข้อถัดไป

2.4 ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.4.1 การออกแบบจัดทำคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสาร

ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้า รวบรวมข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นที่จะต้องปรากฏในคู่มือ โดยได้อ้างอิงจากการอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “หลักและวิธีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน” สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนสำนักงานเลขานุการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ [3] จากนั้นนำมาเสนอให้หัวหน้าแผนกจัดส่งพัสดุ ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องตามแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานอีกครั้ง รายละเอียดมีดังนี้

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานมีขั้นตอนการทำงาน

- 1) เขียนด้วยภาษาหรือถ้อยคำที่ชัดเจน เรียบง่าย ไม่กำกวม
- 2) เขียนเป็นคำอธิบายแสดงวิธีการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน ตามลำดับที่ละข้อ
- 3) กำหนดให้ชัดเจนในคำอธิบายว่าเกณฑ์ที่ต้องการอะไรบ้าง
- 4) ต้องแสดงแบบเอกสารอ้างอิงมาด้วย

สิ่งที่ควรมีในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

- 1) ชื่อเอกสาร และรหัสเอกสาร รวมถึงวันที่มีผลบังคับใช้เอกสาร
- 2) วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้อง โดยอ้างอิงจากคู่มือการปฏิบัติงาน
- 3) ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติ ซึ่งจะกล่าวถึงการปฏิบัติงานว่าเริ่มต้นที่ไหน สิ้นสุดที่ไหน
- 4) นิยาม ในกรณีมีคำศัพท์เฉพาะหรือคำย่อ
- 5) รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามได้

หัวข้อในคู่มือการปฏิบัติงาน มีดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์
- 2) ขอบข่าย
- 3) คำนิยาม
- 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ
- 5) เอกสารอ้างอิง
- 6) รายละเอียด

ผู้ศึกษาได้ออกแบบวิธีการวัดผลคู่มือ โดยจัดทำแบบประเมินประสิทธิภาพคู่มือหลังจัดทำขึ้น โดยทำการวัดผลในด้านเนื้อหาของคู่มือ ด้านประโยชน์การนำไปใช้ และด้านรูปแบบของคู่มือ

2.4.2 ด้านการสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพคู่มือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการออกแบบแบบสอบถาม จำนวนข้อคำถามมีทั้งหมด 14 ข้อ นำไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สามารถสื่อความหมายได้ตามวัตถุประสงค์ จากนั้นนำแบบประเมินมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence : IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนทั้งสิ้น 3 ท่าน ซึ่งค่า IOC ของคำถามทุกข้อในแบบสอบถามมีค่ามากกว่า 0.50 ถือว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ คำถามที่ผ่านเกณฑ์ดัชนีความสอดคล้องมี 13 ข้อ จาก 14 ข้อคำถามทั้งหมด



2.5 ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามมาประเมินผลแต่ละส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสาร ประกอบด้วย ด้านเนื้อหาของคู่มือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ และด้านรูปแบบของคู่มือ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสาร ประกอบด้วยด้านการรับรู้ของผู้ขายที่มาส่งมอบพัสดุ [4] ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถาม Yes/NO Question (Check-List) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการประเมินคุณภาพคู่มือ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลและเรียบเรียงเป็นความถี่ (Contents Analysis) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

3. ผลการวิจัย

3.1 สรุปผลการศึกษาการทำงานและปัญหาของแผนกรับ-ส่งพัสดุ

จากการศึกษาการทำงานของแผนกรับส่งพัสดุสายงานกลาง มีกระบวนการทำงาน 7 ขั้นตอน พบว่าปัญหาอยู่ในขั้นตอน การตรวจสอบพัสดุและเอกสารซึ่งอยู่ในขั้นตอนที่ 1 เมื่อผู้ศึกษาได้วิเคราะห์หาสาเหตุจากผังแสดงเหตุและผล (Fish Bone Diagram) และทฤษฎีการตั้งคำถาม (5W1H) พบว่าปัญหาการส่งมอบที่ผิดพลาดเกิดจากผู้ส่งพัสดุ เนื่องจากผู้ส่งพัสดุไม่เข้าใจวิธีการส่งมอบ จากนั้นผู้ศึกษาจึงได้ใช้ทฤษฎีการระดมความคิดกับพนักงาน (Brain Storm) ผู้ศึกษาจะได้ทำผลการศึกษามาจัดทำคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุ และแผนปฏิบัติการส่งมอบพัสดุ หลังจากจัดทำขึ้นจะมีการตรวจสอบโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือ

3.2 ลักษณะของ คู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสาร

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกระบวนการทำงานของแผนกรับส่งพัสดุ ทำให้ได้คู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสารที่มีเนื้อหาที่ประกอบไปด้วย (1) วัตถุประสงค์ (2) ขอบเขต (3) สถานที่ติดต่อส่งพัสดุ (4) วิธีการตรวจสอบหน่วยงานพัสดุที่รับผิดชอบ (5) เอกสารประกอบการส่งพัสดุ (6) ขั้นตอนการส่งพัสดุ ในคู่มือจะอธิบายถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของคู่สัญญาว่ามีรายละเอียดและวิธีการดำเนินการอย่างไรบ้าง

หลังจากที่จัดทำคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสารขึ้นมา ผู้ศึกษาได้จัดทำแผนพับคู่มือขึ้นมาเพื่อสะดวกต่อการใช้งานมากขึ้น โดยมีลักษณะแผนพับ ดังรูปที่ 3





สามารถ Scan QR Code เพื่อทราบสถานที่ติดต่อ
 สฟ.บางพลี
 สฟ.ไทรน้อย
 สฟ.หนองจอก



สถานที่ติดต่อส่งพัสดุ
สำนักงานใหญ่ กฟผ.

หากมีข้อสงสัยติดต่อ :
 แผนกพัสดุสายงาน ๑ ทพชธพ-ท
 Supathip_r@egat.co.th
 โทร 02-4360383
 แผนกพัสดุสายงาน ๑ ทพฟธ-ท
 Budsakorn_m@egat.co.th
 โทร 02-4360382
 แผนกรับส่งพัสดุสายงานกลาง ทรพท-ท
 Poomsuk_t@egat.co.th
 โทร 02-4360378



ส่งมอบพัสดุให้ถูกวิธี
เพื่อความสะดวกในการทำงาน
ขอบคุณครับ



อาคารฝ่ายจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุ ท.008

วิธีการส่งมอบพัสดุ

แผนกรับส่งพัสดุสายงานกลาง ทรพท-ท. (กบพ-ก.อจพ)
 แผนกพัสดุสายงาน ๑ฯฯ ทพฟธ-ท./ทพชสพ-ท. (กบพ-ท.,อจพ.)
อาคารฝ่ายจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุ ท.008



รูปที่ 3 แผนพับวิธีการส่งมอบพัสดุ



3.3 ผลของแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้คู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสาร (ผู้ขาย)

ผู้ศึกษาแบ่งผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจคู่มือ ออกเป็นส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

รายการ		ผู้ประเมิน (N=30)	
		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	19	63.30
	หญิง	11	36.70
	รวม	30	100.00
อายุ	21-30 ปี	11	36.65
	31-40 ปี	14	46.65
	41-50 ปี	3	10.00
	51-60 ปี	2	6.70
	60 ปีขึ้นไป	-	0.00
	รวม	30	100.00
ระยะเวลาปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	12	40.00
	1-3 ปี	8	26.70
	4 ปีขึ้นไป	10	33.30
	รวม	30	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีเพศชาย จำนวน 19 คน ช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-40 จำนวน 14 คน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 12 คน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1 .ด้านรูปแบบคู่มือ	3.92	0.64	มาก
2 .ด้านเนื้อหาของคู่มือ	3.96	0.63	มาก
3. ด้านการนำไปใช้	3.56	0.65	มาก
ผลเฉลี่ยรวม	3.81	0.64	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 หากพิจารณาพบว่า ด้านเนื้อหา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ซึ่งอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านรูปแบบคู่มือ มีระดับ



ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และอันดับสุดท้าย ด้านการนำไปใช้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ตารางที่ 5 ตารางสรุปผลประเมินการรับรู้ของคู่ค้าที่มาส่งมอบพัสดุ

หัวข้อ	ใช่	ไม่ใช่	คิดเป็น
1. ท่านรับทราบข้อมูลรายละเอียดการส่งมอบพัสดุหรือไม่	30		100.00
2. ท่านเข้าใจข้อมูลที่ได้รับหรือไม่	30		100.00
3. ท่านได้รับประโยชน์จากข้อมูลนี้หรือไม่	30		100.00

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รับทราบ เข้าใจ และได้รับประโยชน์ จากข้อมูลรายละเอียดวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสาร

4. ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ผลสรุปของการดำเนินการศึกษา และข้อเสนอแนะมีดังต่อไปนี้

4.1 สรุปผลการดำเนินการศึกษา

งานศึกษานี้เริ่มจากการศึกษากระบวนการทำงานของแผนกจัดส่งพัสดุสายงานกลางให้เข้าใจอย่างถ่องแท้โดยละเอียด

หลังจากที่ได้ศึกษากระบวนการทำงานของแผนกจัดส่งพัสดุสายงานกลาง เบื้องต้นพบว่าทางหน่วยงานมีปัญหาในขั้นตอนการตรวจสอบพัสดุและเอกสาร เนื่องจากผู้ขายที่นำพัสดุและเอกสารมาส่งมอบ ขาดความเข้าใจ และไม่มีการทำงานเป็นขั้นตอน ส่งผลทำให้การทำงานเกิดความผิดพลาด ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูล 3 เดือน ในขณะที่ปฏิบัติงาน พบว่า เดือนกรกฎาคม เดือนสิงหาคม และเดือนกันยายน มีจำนวนครั้งที่ส่งพัสดุจำนวน 534 ครั้ง พบปัญหาทั้งสิ้น 105 ครั้ง แบ่งปัญหาออกเป็น 3 ด้าน ปัญหาด้านเอกสาร 91 ครั้ง ปัญหาด้านพัสดุ 3 ครั้ง ปัญหาด้านคนส่ง 11 ครั้ง

จากนั้นผู้ศึกษาจึงได้ศึกษากระบวนการทำงานของแผนกจัดส่งพัสดุ พบว่าปัญหาที่แท้จริงอยู่ในขั้นตอน การตรวจสอบพัสดุและเอกสาร เมื่อผู้ศึกษาได้วิเคราะห์สาเหตุจากผังแสดงเหตุและผล (Fish Bone Diagram) และทฤษฎีการตั้งคำถาม (5W1H) พบว่าปัญหาการส่งมอบที่ผิดพลาดเกิดจากผู้ส่งพัสดุ เนื่องจากผู้ส่งพัสดุไม่เข้าใจวิธีการส่งมอบ

จากนั้นผู้ศึกษาจึงได้ใช้ทฤษฎีการระดมความคิดกับพนักงาน (Brain Storm) สรุปได้ว่าผู้ศึกษาจะจัดทำคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุ และแผนผังวิธีการส่งมอบพัสดุ หลังจากจัดทำขึ้นจะมีการตรวจสอบโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือ

จากการจัดทำคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสาร พบว่า ผู้ขายมีความเข้าใจในขั้นตอนการส่งมอบมากขึ้น โดยวัดจากแบบสอบถามความพึงพอใจในคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสาร ผลที่ได้จากการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประชากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 63.30 ซึ่งมีช่วงอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 46.65 และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นค่าร้อยละ 40.00



ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสารในภาพรวม อยู่ในระดับมาก หากพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในด้านเนื้อหาของคู่มือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมา คือ ด้านรูปแบบคู่มือ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการนำไปใช้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการรับรู้ ผู้ตอบแบบสอบถาม รับทราบ เข้าใจ และได้รับประโยชน์ จากข้อมูลรายละเอียดวิธีการส่งมอบพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษา ผลลัพธ์ที่ได้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้คือ ได้คู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสาร รวมถึงแผ่นพับที่ช่วยประชาสัมพันธ์วิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสารที่ถูกต้อง และบริษัทคู่ค้ามีการรับรู้ถึงรายละเอียดวิธีการส่งมอบพัสดุที่ถูกต้อง ส่งผลให้ปัญหาการผิดพลาดด้านการส่งพัสดุและเอกสารน่าจะมีแนวโน้มลดลง โดยวิธีการสร้างคู่มือ และการประเมินการรับรู้ดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชรพล (2557) ที่ศึกษาเรื่องการจัดการระบบการจัดส่งสินค้า [4] ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดความล่าช้าของการจัดส่งสินค้ามาจากพนักงานและวิธีการทำงาน โดยมีแนวทางการแก้ไขปัญหานี้ดังนี้ 1) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง 2) ฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ 3) จัดทำป้ายบ่งชี้ประเภทในคลังของบริษัทยึดตามกำหนดเป็นหมวดหมู่/ขนาด/สัญลักษณ์ (Vision Control) ซึ่งตรงกับวิธีการแก้ปัญหาด้านคนในกระบวนการส่งมอบพัสดุและเอกสารของงานวิจัยนี้ คือการสร้างเครื่องมือในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และง่ายต่อการเข้าถึง เช่นคู่มือ หรือแผ่นพับเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคน ส่งผลให้ลดความผิดพลาดได้อีกด้วย

4.3 ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษานี้ ทางผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาระบบการทำงาน แผนกรับส่งพัสดุสายงานกลาง ผู้ศึกษาได้จัดทำคู่มือวิธีการส่งมอบเอกสารและพัสดุ ซึ่งมีข้อเสนอแนะดังนี้

4.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ

1) จากผลการศึกษา พบว่า การจัดทำคู่มือวิธีการส่งมอบเอกสาร ส่งผลทำให้ขั้นตอนการตรวจสอบพัสดุและเอกสารเบื้องต้น ของแผนกรับส่งพัสดุสายงานกลาง ผลคือมีความผิดพลาดน้อยลง แต่ควรใส่รายละเอียดให้มากกว่าเดิม เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ว่าคู่มือที่จัดทำขึ้น มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์แบบ

4.3.2 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) ควรจัดทำคู่มือด้วยสีที่เรียบง่าย เพื่อความสบายตาในการอ่าน
- 2) ควรแสดงรายละเอียดที่ชัดเจนกว่านี้
- 3) ข้อมูลควรมีการอธิบายละเอียดที่เพิ่มมากขึ้นถึงขั้นตอนต่าง ๆ

4.3.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสาร แบบต่อเนื่องทุกขั้นตอน แสดงรายละเอียดให้ชัดเจน เพื่อให้ทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าใจตรงกัน

2) ควรศึกษาระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในการติดต่อสื่อสารกับคู่ค้ามากขึ้น เช่น การทำ E-learning พัฒนาบนเว็บไซต์ Facebook หรือป้ายปิดประกาศขนาดใหญ่ มาประยุกต์ใช้กับคู่มือวิธีการส่งมอบพัสดุและเอกสาร



เอกสารอ้างอิง

- [1] ศศิมา สุขสว่าง. (2559). การระดมความคิด (Brainstorm) เทคนิคความคิดสร้างสรรค์และพัฒนา นวัตกรรม. <http://www.sasiirmasuk.com/15842591/brainstorm>.
- [2] ดวงพร เพ็ญฟู. (2560). การพัฒนาชุดกิจกรรมการอ่านจับใจความ โดยใช้เทคนิค 5W1H เพื่อส่งเสริม การอ่าน กลุ่มสาระการเรียนรู้วิชาภาษาไทย ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. <http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/160228.pdf>.
- [3] พิเศษ ปันรัตน์. (2556). หลักและวิธีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน. <http://bus.ku.ac.th>.
- [4] ปันณวัชร พัทธราลัย. (2559). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคาร เฉพาะกิจ ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1960/1/pannawat_phat.pdf.