



## รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในการเคลื่อนย้ายตู้คอนเทนเนอร์สำหรับพนักงาน  
โฟล์คลิฟท์ กรณีศึกษา บริษัท ไทยคชสาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัด

Increasing the efficiency of container movement for forklift workers, case study,  
ThaiKochasarn Logistics Service Co., Ltd.

โดย

นาย ปฎิภาณ ช่วยผักแว่น  
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน  
รหัสนักศึกษา 6140510237

## หน้าอนุมัติรายงาน

อาจารย์ที่ปรึกษาการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ได้พิจารณารายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของ นายปฏิภาณ ช่วยผักแว่น เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

อาจารย์ที่ปรึกษาการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

.....  
(อาจารย์นวพร ฝอยพิกุล)

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

.....  
(อาจารย์นวพร ฝอยพิกุล)

อนุมัติให้รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรของ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

## จดหมายนำส่ง

**เรื่อง** ขอส่งโครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

**เรียน** อาจารย์นวพร ฝอยพิกุล ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาสาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

ข้าพเจ้านายปฏิภาณ ช่วยผักแว่น นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ตั้งแต่วันที่ 19 กรกฎาคม 2564 – 19 พฤศจิกายน 2564 ในตำแหน่งงาน Customer service บริษัท ไทยคชสาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัด และได้จัดทำโครงการสหกิจเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในการเคลื่อนย้ายตู้คอนเทนเนอร์ สำหรับพนักงานโพล์คลิฟท์ ทัศนศึกษา บริษัท ไทยคชสาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัด

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว ข้าพเจ้าจึงขอส่งโครงการดังกล่าวมาจำนวน 1 เล่ม เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ  
นายปฏิภาณ ช่วยผักแว่น  
นักศึกษาสหกิจศึกษา

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก อาจารย์นวพร ฝอยพิกุล อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง นักศึกษาสหกิจศึกษาตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเท ของอาจารย์ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ นางสาว ปณิตา ผลิอรุณ และนางสาว หัตถา ไชยสิทธิ์ พนักงานที่ปรึกษา ที่คอย ให้คำปรึกษาในการฝึกงานและให้คำแนะนำต่าง ๆ ในครั้งนี้และคอยให้คำแนะนำโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้จน ทำให้โครงการฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณ นาย อำนาจ แก้วมณีชัย หัวหน้าแผนกรยกและนาย ชัยยุทธ์ สนธิลาภ พนักงานรยกรณ โพล์คลิฟท์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานรยโพล์คลิฟท์ ตลอดจนการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่าง ๆ ในโครงการ สหกิจศึกษาฉบับนี้ รวมถึงขอบคุณพนักงานแผนกรยกทุกท่านของบริษัท ไทยคชสาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัดที่ได้ให้การช่วยเหลือรวมทั้งคอยประสานงานต่าง ๆ ให้เป็นอย่างดีตลอดมา

นักศึกษาหวังว่าโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่มากนักน้อย

นายปฏิภาณ ช่วยผักแว่น  
พฤศจิกายน 2564

ชื่อโครงการ	การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในการเคลื่อนย้ายตู้คอนเทนเนอร์สำหรับพนักงาน โพลีคลิฟท์ กรณีศึกษา บริษัท ไทยคชสาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัด
ผู้จัดทำ	นาย ปฏิภาณ ช่วยผักแว่น
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ นวพร ฝอยพิกุล

### บทคัดย่อ

บริษัท ไทยคชสาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการขนส่งมีตู้คอนเทนเนอร์ขาเข้า-ขาออก 24 ชม. และมีความสำคัญที่ต้องเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานของแผนกรถยกตู้คอนเทนเนอร์ เช่น ความปลอดภัย ความรวดเร็วในการทำงานและการเตรียมอะไหล่อุปกรณ์ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากเครื่องมือยกตู้คอนเทนเนอร์หรือรถยกตู้คอนเทนเนอร์เสีย ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน การจราจรติดขัดออกไปนอกลานและไม่สามารถทำงานกันต่อได้ การปฏิบัติงานสหกิจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำความรู้จากการศึกษา ทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในห้องเรียนไปประยุกต์ใช้กับการทำงานจริงในสถานประกอบการ ได้รับประสบการณ์เพิ่มเติมทางด้านวิชาชีพจากการทำงานจริงในสถานประกอบการ เรียนรู้พัฒนาตนเอง ฝึกความรับผิดชอบ ความมีระเบียบวินัย ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน ตลอดจนสามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

โครงการสหกิจฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในการเคลื่อนย้ายตู้คอนเทนเนอร์ของพนักงานรถโพลีคลิฟท์ ของบริษัท ไทยคชสาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัด เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกระบวนการทำงานพบปัญหาหลัก ๆ ในการดำเนินงานในลาน คือรถโพลีคลิฟท์เสียขณะปฏิบัติงาน ทำให้การจราจรภายในลานตู้คอนเทนเนอร์ติดขัดไปจนถึงหน้าลาน ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า โดยการแก้ไขให้มีการจัดเตรียมอะไหล่และเครื่องมืออุปกรณ์ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ เพื่อความรวดเร็วในการซ่อมแซม โดยการแก้ไขให้มีการจัดเตรียมอะไหล่และเครื่องมืออุปกรณ์ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ เพื่อความรวดเร็วในการซ่อมแซม โดยก่อนการปรับปรุงเราได้นำสิ่งที่ชำรุดบ่อยและเกิดขึ้นซ้ำมากในแต่ละวัน เช่น หม้อน้ำรั่ว,ระบบไฟฟ้าขัดข้อง,สายพานขาด,สายไฮดรอลิคแตก,รอยรั่วซึมต่าง ๆ โดยก่อนการปรับปรุงเราได้นำสิ่งที่ชำรุดบ่อยและเกิดขึ้นซ้ำมากในแต่ละวัน เช่น หม้อน้ำรั่ว,ระบบไฟฟ้าขัดข้อง,สายพานขาด,สายไฮดรอลิคแตก,รอยรั่วซึมต่าง ๆ ได้นำมาวิเคราะห์แล้ว ผลสรุปคือผลสรุปคือหม้อน้ำรั่ว การประเมินผลโดยการเอาระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมและจัดเตรียมอุปกรณ์และอะไหล่ก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงว่ามีส่วนต่างในการลดระยะเวลาในการซ่อมแซมการเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์มากเท่าใด สรุปได้ ดังนี้ หม้อน้ำรั่ว ลดระยะเวลาได้ 60 นาที ระบบไฟฟ้าขัดข้อง ลดระยะเวลาได้ 40 นาที สายพานขาด ลดระยะเวลาได้ 30 นาที สายไฮดรอลิคแตก ลดระยะเวลาได้ 20 นาที รอยรั่วซึมต่าง ๆ ลดระยะเวลาได้ 10 นาที

**คำสำคัญ:** รถโพลีคลิฟท์,ตู้คอนเทนเนอร์,เพิ่มประสิทธิภาพ,การตรวจเช็ค,พนักงานรถโพลีคลิฟท์

## Abstract

Thai Kotchasarn Logistics Service Co., Ltd. is a company that provides ๒๔ hour inbound and outbound container transportation services and it is important to increase the efficiency of the container forklift department, such as safety, speed of delivery. Operation and spare parts preparation are always available. It was found that the problem was caused by a broken container lifter or a container forklift. causing delays in work Traffic jammed outside the courtyard and unable to continue working. This cooperative operation The objective is to enable students to apply knowledge from their studies. Both in theory and practice in the classroom to apply to real work in the workplace. Gain additional professional experience from working in the workplace learn to develop yourself Responsibility training discipline Good human relations with employees as well as being able to adapt to other people and situations appropriately

This cooperative project aims to increase the efficiency in the movement of containers of the forklift operators of Thai Kochasarn Logistics Service Co., Ltd. to solve operational problems. From collecting work process data, the main problem in yard operations was that the forklift truck broke down during operation. causing traffic in the container yard all the way to the front of the yard cause the work to be delayed by modifying to have spare parts and tools ready to use at all times for speedy repair by modifying to have spare parts and tools ready to use at all times for speedy repair Before the renovation, we have brought things that are often damaged and recurring a lot each day, such as leaking radiators, electrical system failures, broken belts, broken hydraulic cables, various leaks. Before the improvement, we have taken the things that are often damaged and recurring a lot each day, such as leaking radiators, electrical system failures, broken belts, broken hydraulic cables, and various leaks have been analyzed. The conclusion is that the result is a leaky radiator. Assessment by taking into account the time spent repairing and preparing equipment and spare parts before and after renovation is how much the difference is in reducing the time spent on equipment preparation repairs can be summarized as follows: Leakage, reducing the time to ๒๐ minutes, the power system failure Reduce the time by ๔๐ minutes. Broken belt. Reduce the time by ๓๐ minutes. Broken hydraulic line. Time can be reduced by ๒๐ minutes. Various leaks can be reduced by ๑๐ minutes.

**Keywords:** Forklift, Container, Optimization, Check, Forklift Operator

## สารบัญ

	หน้าที่
หน้าอนุมัติ	ก
จดหมายนำส่ง	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อ	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญ(ต่อ)	ช
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฌ
สารบัญแผนภูมิ	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</b>	<b>1</b>
1.1 ข้อมูลองค์การที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	1
1.1.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ	1
1.1.2 ลักษณะสถานประกอบการ ผลิตภัณฑ์/ผลิตผล หรือการให้บริการหลัก	1
1.1.3 รูปแบบการจัดการองค์กรและการบริหารงาน	2
1.1.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ	4
1.1.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา	4
1.1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	4
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
2.1 ผู้คอนเทนเนอร์	5
2.2 น้ำหนักที่มากที่สุดที่ตู้คอนเทนเนอร์สามารถรับได้	11
2.3 รถยก	12
2.4 Customer service (การบริการลูกค้า)	16
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยและอุบัติเหตุจากการทำงาน	17
2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเกิดอุบัติเหตุ	17
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
<b>บทที่ 3 วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาหรือโครงการที่ได้รับมอบหมาย</b>	<b>21</b>
3.1 วัตถุประสงค์ ผลที่คาดว่าจะได้รับ และแผนการทำงานของ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	21

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้าที่
3.1.1 วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและโครงการสหกิจศึกษา	21
3.1.1.1 วัตถุประสงค์ของการทำโครงการสหกิจศึกษา	21
3.1.1.2 วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติสหกิจศึกษา	21
3.1.2 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	21
3.1.2.1 ผลคาดว่าจะได้รับจากโครงการสหกิจศึกษา	22
3.1.3 แผนปฏิบัติงาน 16 สัปดาห์	22
3.2 ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย	22
3.2.1 หน้าที่หลักที่ได้รับมอบหมาย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	22
3.2.2 กระบวนการขั้นตอนในการทำงาน	23
3.2.3 อุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง	26
3.2.4 ปัญหาที่ประสบในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา/วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	26
3.2.5 แนวทางและกระบวนการการแก้ไขปัญหา/การพัฒนางาน	27
<b>บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายหรือโครงการที่ได้รับ</b>	<b>29</b>
4.1 วิเคราะห์ผลจากการแก้ปัญหาและพัฒนางาน	29
4.1.1 ขั้นตอนการทดสอบ	29
4.1.2 การแก้ไขปัญหาและพัฒนา	29
4.2 แสดงผลและเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน	32
<b>บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา</b>	<b>34</b>
5.1 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	34
5.2 ข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	34
5.2.1 สรุปผลโครงการสหกิจศึกษา	34
5.2.2 ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานโครงการสหกิจศึกษา	35
<b>อ้างอิง</b>	<b>34</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก. ภาพประกอบการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	35
ภาคผนวก ข. เอกสารการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	41
ภาคผนวก ค. ประวัติผู้เขียน	48



## สารบัญตาราง

	หน้าที่
ตารางที่ 3.1 แผนปฏิบัติงาน 18 สัปดาห์	21
ตารางที่ 4.1 สาเหตุและระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซม	30
ตารางที่ 4.2 ขั้นตอนการปรับปรุงระยะเวลาที่ซ่อมแซม	30
ตารางที่ 4.3 ตารางเปรียบเทียบการแก้ไขและพัฒนา	31

## สารบัญภาพ

	หน้าที่
ภาพที่ 1.1 รูปแบบการจัดการองค์กร	2
ภาพที่ 1.2 รูปแบบการจัดการองค์กร LCB-DT	3
ภาพที่ 2.1 ตู้คอนเทนเนอร์แห้ง,ตู้คอนเทนเนอร์มาตรฐาน	6
ภาพที่ 2.2 ตู้ควบคุมอุณหภูมิ	6
ภาพที่ 2.3 ตู้ Open top	7
ภาพที่ 2.4 ตู้ Flat rack	8
ภาพที่ 2.5 ตู้ ISO Tank	8
ภาพที่ 2.6 ขนาดตู้ 20 ฟุต	9
ภาพที่ 2.7 ขนาดตู้ 40 Feet	10
ภาพที่ 2.8 ขนาดตู้ 40 HC	11
ภาพที่ 2.9 รถยก Stack 45	13
ภาพที่ 2.10 รถยกตู้เปล่า	14
ภาพที่ 2.11 รถหัวลากและหางลาก	15
ภาพที่ 2.12 รถโฟล์คลิฟท์	15
ภาพที่ 2.13 ทฤษฎีโดมิโน	18
ภาพที่ 3.1 สิ่งที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวัน	22
ภาพที่ 3.2 รับทราบการจองงานจากลูกค้า	23
ภาพที่ 3.3 ตรวจสอบรายละเอียดข้อมูล	23
ภาพที่ 3.4 คีย์ใบปฏิบัติงานแมนนวลลง Excel	24
ภาพที่ 3.5 เช็ค Booking กับทางลานก่อนปล่อยรถไปรับตู้	24
ภาพที่ 3.6 EIR ลานตู้	25
ภาพที่ 3.7 ส่งข้อมูล เบอร์ตู้/ซีล/ขนาด/น้ำหนัก ให้คนทำซอร์	25
ภาพที่ 3.8 จัดพนักงานสำหรับงานบรรจุในวันต่อไป	26
ภาพที่ 3.9 วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา โดยใช้เครื่องมือแผนภูมิแกงปลา	28

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 4.1 กราฟเปรียบเทียบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง

หน้าที่

33

## บทที่ 1

### บทนำการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

#### 1.1 ข้อมูลองค์การที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

##### 1.1.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

บริษัท ไทยคซสาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัด

เลขที่ 196/1 ถนน ซากค้อ-หนองขาม ซอย - ตำบล หนองขาม

อำเภอ ศรีราชา จังหวัด ชลบุรี รหัสไปรษณีย์ 20230

โทรศัพท์ 038-060796 โทรสาร 038-060699

##### 1.1.2 ลักษณะสถานประกอบการ ผลิตภัณฑ์/ผลิตภัณฑ์ หรือการให้บริการหลัก

Inland Transport Service – บริการขนส่งทางบก

Milk-Run Operations - ปฏิบัติการ Milk Run

Commuter (Van) for employees – รถตู้สำหรับพนักงาน

Heavy Cargoes moving - ขนย้ายสินค้าหนัก

Sea Freight and Customs Services - บริการขนส่งทางทะเลและศุลกากร

Warehouse for Rent – โกดังให้เช่า

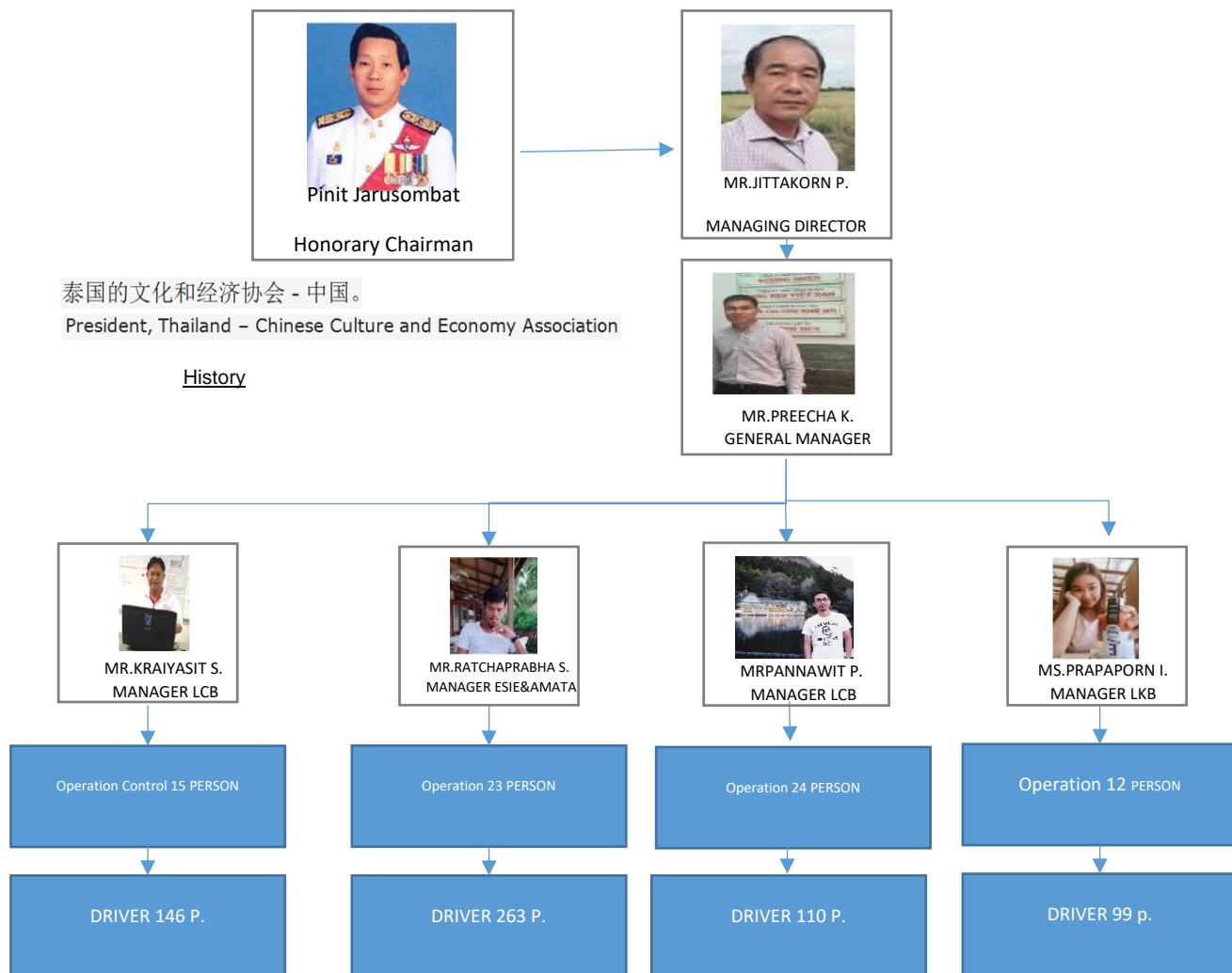
Sequencing part delivery (JIT) – การส่งมอบชิ้นส่วนตามลำดับ

Manpower for Logistics Operations – กำลังคนสำหรับงานด้านลอจิสติกส์

Trucks for Rent, Diesel , NGV and Gas – รถบรรทุกให้เช่า,ดีเซล,NGVและแก๊ส

Cargo Insurance 1,000,000THB per Truck – ประกันภัยสินค้า 1,000,000THB ต่อรถบรรทุก

## 1.1.3 รูปแบบการจัดการองค์กรและการบริหารงาน

**THAIKOTCHASARN INFORMATION**

ภาพที่ 1.1 รูปแบบการจัดการองค์กร

หมายเหตุ จาก Company profile TKLS



ภาพที่ 1.2 รูปแบบการจัดการองค์กร LCB-DT  
หมายเหตุ จาก TKLS – LCB-DT Organization

#### 1.1.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

**ตำแหน่ง** Customer service ข้าพเจ้าได้ฝึกงาน บริษัท ไทยคชสาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัด  
**งานที่ได้รับมอบหมาย**

- 1.รับเอกสารการจอร์จรถจากลูกค้าและคอนเฟิร์ม ORDER กลับไปยังลูกค้า
- 2.ตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลใบบู้คกิ้งหรือใบงานว่าถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ไหม
- 3.รับ JOB NUMBER ทำใบงาน ถ่ายเอกสารแนบ ปรี้นใบงานสำหรับ พxr. ไปรับตู้วิ่งงานและเตรียมใบงาน+โทรแจ้งพนักงานทำซอร์ททันทีแล้วใส่กล่องซอร์เพื่อให้ทันต่อเวลาของเอเยนต์ด้วย
- 4.เช็คบู้คกิ้งกับทางลานตู้เปล่าก่อนปล่อยรถไปรับตู้เปล่า สิ่งที่ต้องเช็ค คือ ปริมาณตู้ ขนาดตู้ และวันที่สามารถลากตู้ได้
- 5.ขึ้นกระดานบนบอร์ดแพลนวิ่งงานเพื่อให้ทุกคนดูและติดตามงานได้
- 6.ตรวจสอบความพร้อมของรถและคนขับ จึงให้เริ่มงานหรือรับตู้เปล่าตามเอกสารใบงานนั้นๆและเงินค่าใช้จ่ายในการรับตู้ พร้อมเริ่มติดตาม
- 7.พxr.รับตู้เปล่า+ซีลได้แล้ว ให้จดลงใน JOB ORDER เน้นย้ำ ดูเลขบู้คกิ้ง,ซีลและขนาดตู้ตรงกับใบEIR เท่านั้น ถ้ากับการเขียน คือ เบอร์ตู้/เบอร์ซีล/ขนาดประเภท/น้ำหนักตู้เปล่า/ชื่อพxr.หรือทะเบียนรถ
- 8.ส่งเบอร์ตู้และข้อมูลที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อให้ทันเวลาทำการ ให้ลูกค้าทำใบกำกับและส่งเบอร์ตู้พร้อมโทรคอนเฟิร์มต่อคนทำซอร์
- 9.ปล่อยรถไปโรงงานหรือคลัง เพื่อบรรจุสินค้าตามวันเวลาที่ลูกค้ากำหนด
- 10.ตู้สินค้าบรรจุเสร็จ ปิดตู้สนิท ตำแหน่งล้อคซีล ตรวจสอบเอกสารใบกำกับ พร้อมนำตู้ลงทำตามที่แจ้งมาในใบงานและใบกำกับที่ข้อมูลตรงกัน
- 11.ตู้สินค้าคืนท่าเรียบร้อย ตรวจสอบเอกสารให้ครบและถูกต้อง เช่นต์รับเอกสารใบงานจากพxr.เพื่อเตรียมวางบิล

#### 1.1.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

นางสาว ปณิตา ผลิอรุณ ตำแหน่ง ASSISTANT MANAGER

#### 1.1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตั้งแต่วันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 เป็นระยะเวลา 4 เดือน  
หรือเทียบเท่าในช่วงภาคเรียนที่ 1

## บทที่ 2

### วรรณกรรมหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในหัวข้อ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรถไฟคลิฟท์ กรณีศึกษา บริษัท ไทยคชสาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัด ได้นำเอาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร บทความเชิงวิชาการและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาอย่างสอดคล้องและสมเหตุสมผล โดยหัวข้อที่กล่าวในบทนี้มีดังต่อไปนี้

- 2.1 ตู้คอนเทนเนอร์
- 2.2 น้ำหนักที่ตู้คอนเทนเนอร์สามารถรับได้มากที่สุด
- 2.3 รถยก
- 2.4 Customer Service (การบริการลูกค้า)
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยและอุบัติเหตุจากการทำงาน
- 2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเกิดอุบัติเหตุ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 ตู้คอนเทนเนอร์

**ตู้คอนเทนเนอร์ (Container)** เมื่อมาถึงช่วงศตวรรษที่ 18 ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและการเติบโตของอุตสาหกรรมนำมาซึ่งระบบขนส่งทางราง ในปีค.ศ. 1792 บรรจุภัณฑ์ที่ใช้ในการขนส่งซึ่งมีลักษณะเป็นทรงสี่เหลี่ยมคล้ายกับ “ตู้คอนเทนเนอร์” ในยุคปัจจุบันก็ปรากฏขึ้นในอังกฤษ ขณะที่รัฐบาลสหรัฐอเมริกาใช้ตู้ขนาดเล็กแบบมาตรฐานระหว่างช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 เพื่อให้สะดวกในการขนส่งและกระจายทรัพยากรพื้นฐาน แม้ว่าบรรจุภัณฑ์แบบกล่องหลากหลายขนาดจะเริ่มปรากฏขึ้น แต่ข้อมูลจาก World Shipping Council (WSC) อธิบายว่า กระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้าที่บรรทุกมานั้นก็ยังต้องใช้แรงงานมากไม่ต่างจากสภาพในยุคก่อนหน้านั้น ตู้เหล็กขนาดมหึมาที่คนยุคปัจจุบันคุ้นตาคันเริ่มปรากฏขึ้นในช่วงครึ่งหลังของศตวรรษที่ 20 ภายหลังจาก **มัลคอล์ม เพอร์เซลล์ แม็คลีน (Malcolm Purcell McLean)** นักธุรกิจชาวอเมริกันเข้าซื้อบริษัทเดินเรือขนาดใหญ่ในยุค 50s พร้อมกับไอดีเอเรื่องเคลื่อนย้ายรถบรรทุกขนส่งไปด้วยทั้งคันเลยโดยที่ยังมีสินค้าบรรจุอยู่ เขามองว่ากระบวนการนี้ง่ายและรวดเร็วกว่าหากตู้ขนส่งสินค้าจะสามารถยกเคลื่อนย้ายจากพาหนะหนึ่งไปสู่เรือขนาดใหญ่โดยไม่ต้องเคลื่อนย้ายสินค้านั้นลงมา (ไอดีเอนี้ถูกปรับมาเป็นบรรทุกเฉพาะตู้บรรจุสินค้าในเวลาต่อมา)

### ประเภทของตู้คอนเทนเนอร์

ตู้คอนเทนเนอร์เพื่อการส่งสินค้าระหว่างประเทศมีอยู่หลากหลายประเภทโดยแต่ละประเภทก็จะเหมาะสมกับสินค้าแตกต่างกันไป



## Dry Container (ตู้คอนเทนเนอร์แห้ง, ตู้คอนเทนเนอร์มาตรฐาน)



ภาพที่ 2.1 ตู้คอนเทนเนอร์แห้ง, ตู้คอนเทนเนอร์มาตรฐาน

หมายเหตุ จาก <http://www.hps-trade.co.th/>

ตู้คอนเทนเนอร์ชนิดนี้คือตู้แบบมาตรฐานหลักๆในประเทศไทย จะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 20' ฟุต, 40' ฟุต และ 40' ฟุต high cube โดยตู้เหล่านี้จะใช้จัดส่งสินค้าทั่วไปที่ไม่ต้องควบคุมอุณหภูมิ เช่น ชิ้นส่วนรถยนต์, เครื่องสำอาง, วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตสินค้า, อาหารแห้ง, ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากไม้หรือเหล็ก รวมไปถึง สินค้าอันตรายต่างๆ เป็นต้น

## Reefer Container (ตู้ควบคุมอุณหภูมิ)



ภาพที่ 2.2 ตู้ควบคุมอุณหภูมิ

หมายเหตุ จาก <http://www.hps-trade.co.th/>

ตู้คอนเทนเนอร์ชนิดนี้ เป็นตู้ที่มีฉนวนกันความร้อน โดยตู้ชนิดนี้จะสามารถตั้งค่าความชื้น และ ควบคุมอุณหภูมิได้ โดย ช่วงอุณหภูมิจะอยู่ที่ -25 ถึง + 25 องศาเซลเซียส ซึ่งค่าการจัดส่ง และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ก็จะสูงกว่าตู้แห้ง โดยส่วนใหญ่ตู้ชนิดนี้จะถูกใช้สำหรับการขนส่งของสด เช่น ผลไม้, อาหารแช่แข็ง , ดอกไม้สด, สารเคมีที่ต้องควบคุมอุณหภูมิ และ สินค้าควบคุมอุณหภูมิอื่นๆ

### ค่าบริการไฟฟ้าที่ท่าเรือ และ ระหว่างการขนส่ง

ตู้ควบคุมอุณหภูมิ(Reefer container) ต้องคงอุณหภูมิภายในตู้ในอยู่ในระดับคงที่อยู่เสมอ ทั้งในขณะขนส่ง และ ในขณะที่อยู่ท่าเรือเพื่อรอการขนขึ้นเรือ ด้วยเหตุนี้เองรถเทรลเลอร์จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการปั่นไฟ(Generator setting, Gen set) และท่าเรือเองก็ต้องมีไฟฟ้าเพื่อจ่ายไฟให้แก่ตู้สินค้านั้นๆ ด้วยเหตุนี้เอง จึงทำตู้สินค้าประเภทนี้มีค่าใช้จ่ายที่มากกว่าตู้สินค้าปกติ ซึ่งค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น คือ ค่าไฟ (Electric charge) และ ค่าทำอุณหภูมิก่อนรับตู้ (Pre-cool)

### Open top Container



ภาพที่ 2.3 ตู้ Opentop

หมายเหตุ จาก <http://www.hps-trade.co.th/>

ตู้คอนเทนเนอร์ชนิดนี้จะไม่มียานตู้ ซึ่งจะเหมาะสำหรับ สินค้าที่มีความสูงกว่าตู้สินค้าปกติ (ประมาณ 2.7 เมตร) โดยตู้ชนิดนี้ เรือจะไม่สามารถวางตู้สินค้าอื่นไว้ด้านบนได้ทำให้พื้นที่สำหรับวางตู้ชนิดนี้มีอยู่อย่างจำกัด เหตุนี้เอง ทำให้ราคาของตู้สินค้าชนิดนี้สูงกว่าตู้ปกติ โดยในระหว่างการขนส่งจะมีการคลุมผ้าใบไว้เพื่อไม่ให้สินค้าได้รับได้รับความเสียหายจากฝน

## Flat rack Container



ภาพที่ 2.4 ตู้ Flat rack

หมายเหตุ จาก <http://www.hps-trade.co.th/>

ตู้สินค้าชนิดนี้จะไม่มียาง และ เพดาน เหมาะกับสินค้าที่มีขนาดไม่พอดีกับตู้สินค้า และไม่สามารถโหลดใส่ตู้  
แห้งแบบปกติได้ โดยตู้ชนิดนี้จะมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง เนื่องจากบนเรือมีพื้นที่จำกัดสำหรับวางตู้สินค้าชนิดนี้

## ISO Tank Container



ภาพที่ 2.5 ตู้ ISO Tank

หมายเหตุ จาก <http://www.hps-trade.co.th/>

ตู้คอนเทนเนอร์ชนิดนี้จะใช้กับสินค้าที่เป็นของเหลว โดยความจุของถังจะอยู่ที่ 11,000 ลิตรถึง 26,000 ลิตร ขึ้นอยู่กับประเภทของถัง โดยคอนเทนเนอร์ชนิดนี้เรายังใช้เพื่อขนส่งของเหลวที่เป็นอันตรายด้วย

โดยทั่วไป การโหลดของเหลวโดยใช้ ISO Tank จะโหลดได้ในปริมาณที่มากกว่าการโหลดถังบรรจุใส่ตู้คอนเทนเนอร์ นอกจากนี้ การใช้ ISO TANK ยังง่ายต่อการขนย้ายและบรรจุสินค้าอีกด้วย

### ขนาดของตู้คอนเทนเนอร์

ขนาดของตู้คอนเทนเนอร์มีความสำคัญมากหากต้องการโหลดหรือบรรจุสินค้าลงในตู้คอนเทนเนอร์ให้ได้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยตู้ของแต่ละสายเรือจะแตกต่างกันไป ซึ่งเราสามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับขนาดตู้คอนเทนเนอร์ได้ทางเว็บไซต์ของสายเรือ

### ขนาดของ Dry Container

20 ฟุต Container



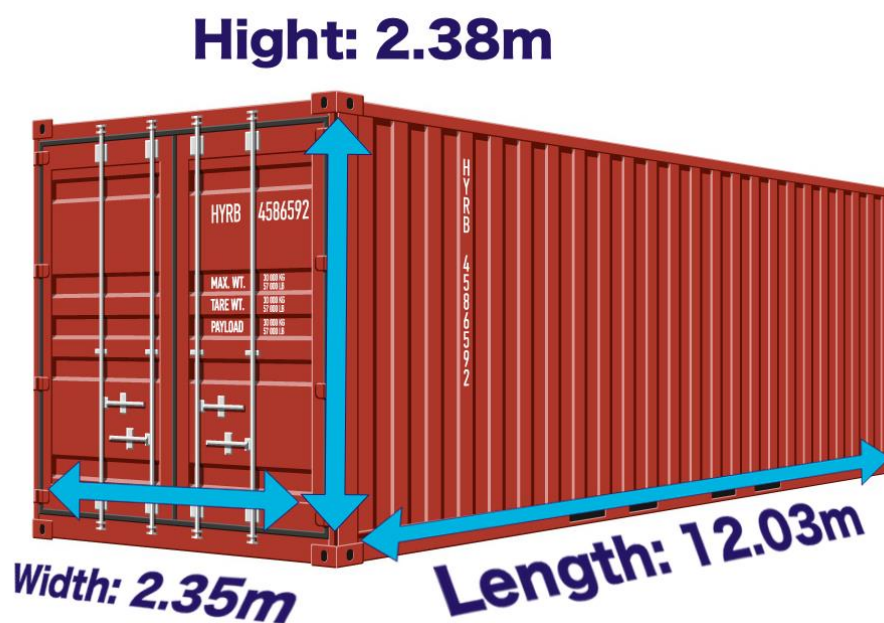
ภาพที่ 2.6 ขนาดตู้ 20 ฟุต

หมายเหตุ จาก <http://www.hps-trade.co.th/>

[ขนาดภายนอก] ความยาว: 6.05 เมตร / กว้าง: 2.43 เมตร / สูง: 2.59 เมตร

[ขนาดภายใน] ความยาว: 5.86 เมตร / กว้าง: 2.35 เมตร / สูง: 2.38 เมตร

#### 40 Feet Container



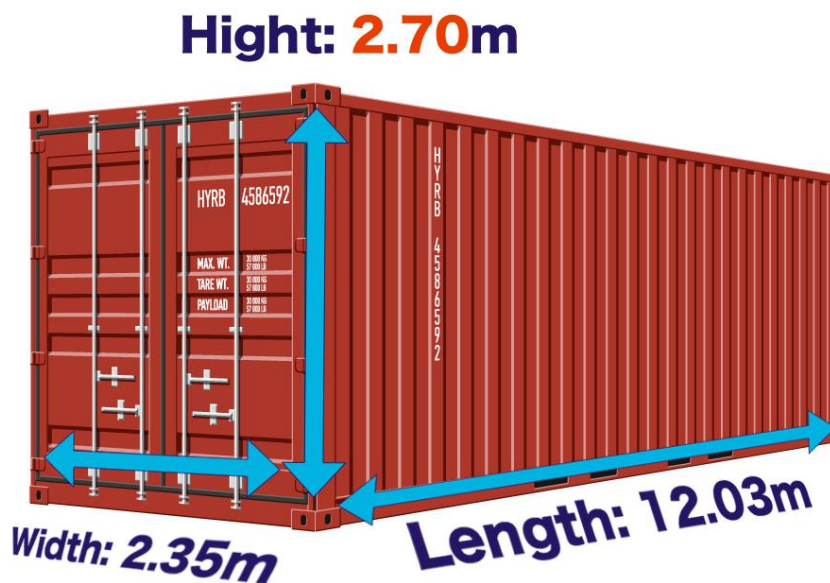
ภาพที่ 2.7 ขนาดตู้ 40 Feet

หมายเหตุ จาก <http://www.hps-trade.co.th/>

[ขนาดภายนอก] ความยาว: 12.19 เมตร / กว้าง: 2.43 เมตร / สูง: 2.89 เมตร

[ขนาดภายใน] ความยาว: 12.03 เมตร / กว้าง: 2.35 เมตร / สูง: 2.38 เมตร

## 40ฟุต High Cube Container



ภาพที่ 2.8 ขนาดตู้ 40 HC

หมายเหตุ จาก <http://www.hps-trade.co.th/>

[ขนาดภายนอก] ความยาว: 12.19 เมตร / กว้าง: 2.43 เมตร / สูง: 2.89 เมตร

[ขนาดภายใน] ความยาว: 12.03 m / กว้าง: 2.35 เมตร / สูง: 2.70 เมตร

ตู้คอนเทนเนอร์ 40ฟุต High cube จะแตกต่างกับตู้ 40ฟุต Dry container ที่ความสูงเท่านั้น

## 2.2 น้ำหนักที่มากที่สุดที่ตู้คอนเทนเนอร์สามารถรับได้

โดยไม่ว่าจะเป็นตู้ขนาด 20ฟุต หรือ 40ฟุต น้ำหนักของสินค้าที่รับได้จะเท่ากันทั้งสองขนาด หลายครั้งมักเกิดการเข้าใจผิดว่า ตู้ 40ฟุต จะสามารถรับน้ำหนักได้เป็น 2 เท่าของตู้ 20ฟุต ซึ่งนั่นเป็นการเข้าใจผิด นอกจากนี้การบรรทุกสินค้าที่หนักเกินที่ตู้สินค้าจะรับได้ อาจเกิดอันตรายได้ ไม่เพียงในระหว่างการขนส่งเท่านั้น ยังรวมไปถึงการโหลดตู้สินค้าที่ท่าเรืออีกด้วย

## 2.3 รดยก

รดยกตู้คอนเทนเนอร์เป็นชิ้นส่วนของเครื่องจักรกลหนักที่ออกแบบมาเพื่อยกและเคลื่อนย้ายตู้สินค้าขนาดใหญ่ที่ใช้สำหรับการขนส่งสินค้าบนเรือหรือรถไฟ ตู้ขนส่งสินค้าเหล่านี้มีขนาดใหญ่และหนักดังนั้นรดยกตู้คอนเทนเนอร์จึงมีขนาดใหญ่และหนักกว่ารดยกทุกประเภทที่มีอยู่ โดยปกติจะมีขนาดใหญ่มากสำหรับการเคลื่อนที่ที่ดีกว่าโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภูมิภาคประเทศที่ไม่สม่ำเสมอและมักจะทำงานกับเครื่องยนต์ดีเซลที่ใช้พลังงานซึ่งสามารถผลิตกำลังและแรงบิดที่เพียงพอเพื่อช่วยให้เครื่องจักรยกภาชนะขนาดใหญ่

รดยกตู้คอนเทนเนอร์อื่น ๆ อาจใช้วิธีการต่าง ๆ ในการจับตู้คอนเทนเนอร์และเคลื่อนย้ายตู้คอนเทนเนอร์ แต่รดยกตู้คอนเทนเนอร์ใช้ส้อมคล้ายกับรดยกแบบอื่น ๆ ส้อมลิ้นไกลภายใต้ภาชนะบรรจุและยกขึ้นดังนั้นพวกเขาจะต้องอยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้องเพื่อให้แน่ใจว่าภาชนะบรรจุนี้อยู่บนลิฟต์ในระหว่างการขนส่ง รดยกตู้คอนเทนเนอร์บางรุ่นออกแบบมาเพื่อยกตู้คอนเทนเนอร์ขึ้นจากพื้นเพียงไม่กี่ฟุตในระหว่างการขนส่ง มันไม่ใช่เรื่องแปลกที่ลิฟต์จะยกภาชนะขึ้นจากพื้นเพียง 7 ฟุต (2.13 เมตร) เท่านั้น เครื่องขนถ่ายตู้คอนเทนเนอร์อื่น ๆ ได้รับการออกแบบมาสำหรับเคลื่อนย้ายตู้คอนเทนเนอร์ไปยังที่สูงกว่าโดยใช้วิธีการยกที่แตกต่างกัน

จุดประสงค์หลักของรดยกตู้สินค้าคือการบรรจุและขนถ่ายตู้สินค้าลงบนหรือนอกเตียงรถบรรทุกรถไฟ รถยนต์หรือแม้กระทั่งเรือ ด้วยกัมมันต์หลังเพื่อการรองรับเพิ่มเติมและส้อมนั้นถูกจัดอันดับเพื่อรองรับน้ำหนักของภาชนะที่บรรจุ ไม่ควรใช้ลิฟต์เพื่อยกตู้คอนเทนเนอร์เกินความสามารถด้านน้ำหนักของลิฟต์ซึ่งมักจะตีประกาศไว้ที่ใดที่หนึ่งที่โดดเด่นในห้องนักบินของรดยก

ตัวจัดการคอนเทนเนอร์ถูกใช้เพื่อยกตู้คอนเทนเนอร์ไปยังที่ที่รดยกไม่สามารถเข้าถึงได้ ตัวจัดการยึดภาชนะหนึ่งหรือมากกว่านั้นโดยใช้อุปกรณ์ที่ติดอยู่ด้านหน้าของรถ อุปกรณ์นี้หนีบลงที่ปลายทั้งสองด้านของภาชนะบรรจุหรือบรรจุภัณฑ์โดยกดเข้าด้านในเหมือนชุดของขากรรไกร เครื่องยกที่มีน้ำหนักที่ปลายด้านหลังของเครื่องเพื่อความมั่นคงในระหว่างการยกและการขนส่ง เครื่องมือนี้อาจขึ้นหรือลงเหมือนรดยกทั่วไปหรืออาจใช้งานโดยใช้ telescoping boom เหมือนกับ telehandler forklift หรือ crane การออกแบบนี้ช่วยให้สามารถเคลื่อนย้ายไปข้างหน้าตลอดจนขึ้นและลง

## ประเภทของรถยก

### รถยก Stack 45



ภาพที่ 2.9 รถยก Stack 45

หมายเหตุ จาก <https://sahathaiterminal.com/>

Forklift reach stacker, สิ้นสำหรับเครนด้านหน้าด้านหน้าเครนเรียกว่าเครนด้านหน้าซึ่งเป็นที่รู้จักกันทั่วไปว่าเป็นรถยกด้านหน้าของตู้คอนเทนเนอร์ รอกด้านหน้าเป็นประเภทของเครนที่ใช้สำหรับบรรทุกและขนถ่ายภาชนะ เป็นประเภทของอุปกรณ์ยกและยังสามารถกล่าวว่าเป็นเครื่องโทรศัพท์มือถือ รถยกขนาด 45 ตัน ถูกออกแบบมาเป็นพิเศษสำหรับตู้คอนเทนเนอร์ขนาด 20 ฟุตและ 40 ฟุต ส่วนใหญ่ใช้สำหรับการจัดเก็บซ้อนและการขนส่งในแนวนอนในเทอร์มินัลและสต็อกบอร์ด เมื่อเปรียบเทียบกับรถยกแล้วจะมีความยืดหยุ่นใช้งานง่ายและมีเสถียรภาพดี ด้านล่างเป็นจำนวนที่สูงขึ้นจำนวนซ้อนเลเยอร์สูงและอัตราการใช้ประโยชน์ของลานสูง สามารถใช้งานข้ามกล่องได้ เหมาะอย่างยิ่งสำหรับการขนถ่ายภาชนะในพอร์ตขนาดเล็กและขนาดกลาง สถานีขนส่งทางรถไฟและสถานีขนส่งทางหลวงและยังสามารถใช้เป็นอุปกรณ์เสริมในอาคารผู้โดยสารขนาดใหญ่ รอกด้านหน้าประกอบด้วยสามส่วน: โครงเครื่องยนต์เครื่องจักรกล, บูมเทลโลคัส, คอนเทนเนอร์สเปรย์ ฯลฯ โครงสเตรทมิเครื่องยนต์เกียร์เปลี่ยนเกียร์เพลาน้ำเพลาล้อระบบพวงมาลัยรถแท็กซี่เฟรมทแยงล้อและส่วนประกอบอื่น ๆ บูม Telescopic มีกระบอกสูบ Telescopic, pitch cylinder, booms และส่วนประกอบอื่น ๆ คอนเทนเนอร์มีกลไกการหมุนเฟรมด้านบนโครงข้อต่อโครงเครื่องแชสซีโครงส่งกล่องส่งทางไกล กระบอกทรงกระบอกกระบอกสูบป้องกันการสึกหรอกระบอกสูบด้านข้างและถังล๊อคแบบโรตารี



## รถยกตู้คอนเทนเนอร์เปล่า



ภาพที่ 2.10 รถยกตู้เปล่า

<https://sahathaiterminal.com/>

ท่าทางของเราสามารถบริหารจัดการตู้คอนเทนเนอร์เปล่าขนาดใหญ่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เนื่องจากลานตู้คอนเทนเนอร์ของเราสามารถรองรับตู้คอนเทนเนอร์เปล่าเป็นจำนวนมาก ทำให้สามารถยกขนขึ้นรถบรรทุกได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

## รถหัวลากและหางลาก



ภาพที่ 2.11 รถหัวลากและหางลาก

<https://sahathaiterminal.com/>

รถหัวลากของเราสามารถเคลื่อนย้ายตู้คอนเทนเนอร์ได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้ง รถพ่วงของเรายังมีความแข็งแรงและทนทาน สามารถยกขนตู้คอนเทนเนอร์ได้อย่างปลอดภัยตลอดเส้นทางการขนส่ง

## รถโฟล์คลิฟท์



ภาพที่ 2.12 รถโฟล์คลิฟท์

<https://sahathaiterminal.com/>

เพื่อบริหารจัดการสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยในการบริหารจัดการสินค้าในพื้นที่ ให้ได้รวดเร็วและปลอดภัย รถโฟล์คลิฟท์ที่ใช้สำหรับยกตู้ 20 ฟุต

## 2.4 Customer service (การบริการลูกค้า)

การบริการลูกค้า คือการสนับสนุนให้กับลูกค้าของคุณทั้งก่อนและหลังการซื้อผลิตภัณฑ์ ซึ่งช่วยให้พวกเขาามีประสบการณ์ที่ดี และสนุกสนานกับการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ไม่ใช่แค่การให้คำตอบเท่านั้น นี่เป็นส่วนสำคัญของคำสัญญาที่แบรนด์ของคุณมอบให้กับลูกค้า และเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจของคุณ เพราะสำหรับลูกค้าจำนวนมาก บริการหลังการขายเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ผลิตรายหนึ่งโดดเด่นกว่าผู้ผลิตรายอื่น มีคุณค่ามากกว่าผลิตภัณฑ์หรือราคา การบริการลูกค้าที่ดีสามารถดึงดูดธุรกิจใหม่ ๆ และสามารถสร้างฐานลูกค้าที่ภักดีได้

ถ้าถามว่าอะไรคือบริการลูกค้า นั่น เพราะมีหลายสิ่งที่คุณสามารถทำได้ เพื่อปรับปรุงบริการของคุณให้ดีขึ้น จุดเริ่มต้นคือการมอบสิ่งที่คุณสัญญาทุกครั้งให้กับลูกค้า เช่น บอกว่าจะมีการดูแลหลังการขายที่มีความรวดเร็ว เป็นต้น เพื่อให้แน่ใจว่าคุณจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจและรักษาคำพูดเหล่านั้นไว้ได้ และถ้าสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ พวกเขาจะแนะนำบริษัท รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ กับเพื่อนและคนใกล้ตัว ในส่วนสุดท้ายบริษัทจำเป็นต้องรับฟังและตอบเมื่อมีข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ

การบริการลูกค้าเป็นเรื่องเกี่ยวกับความคาดหวัง ธุรกิจที่ให้การตอบสนองหรือบริการส่วนบุคคลอย่างรวดเร็ว จะได้รับการตอบรับที่ดีจากลูกค้า หากบริษัทดังกล่าวไม่ปฏิบัติตามสัญญาลูกค้าจะรู้สึกผิดหวัง ด้วยเหตุนี้จึงควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าพนักงานกำลังให้บริการกับลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งการจะทราบว่าการให้บริการว่าเป็นอย่างไร บริษัทต้องกระตุ้นให้ลูกค้าส่งคำติชมและข้อเสนอแนะ

### Customer Service ที่ดีต้องมี 5 ข้อดังต่อไปนี้

1. มีความมุ่งมั่นต่อคุณภาพการให้บริการที่ดีที่สุด พยายามสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ด้วยการมุ่งมั่นในงานบริการให้เกินความคาดหวังของลูกค้าเสมอ
2. เชี่ยวชาญในตัวสินค้าและบริการของตนเอง สามารถที่จะสื่อสาร ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการของตนเองได้อย่างดี ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจ และเชื่อมั่นในตัวสินค้าและบริการให้กับลูกค้า
3. รู้จักลูกค้าให้มากที่สุด พยายามเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าให้ได้มากที่สุด ทั้งพฤติกรรม การใช้จ่ายใช้สอย เพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการให้บริการเพื่อตอบสนองได้ตรงความต้องการ และพฤติกรรม การใช้จ่ายของลูกค้า ฝ้าสังเกตเก็บคำร้องเรียนต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการ สินค้าและบริการต่อไปให้ตรงใจลูกค้ามากที่สุด
4. ให้เกียรติและสุภาพกับลูกค้าในทุก ๆ ช่องทางการติดต่อ ไม่ว่าจะติดต่อกับลูกค้าทางใด อีเมลล์ โทรศัพท์ หรือการพบลูกค้าที่จุดบริการ ควรแสดงออกด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และให้เกียรติลูกค้า ประโยคที่ไม่ควรลืม ไม่ว่าจะเป็คำทักทาย ยินดีต้อนรับ, ขอประทานโทษที่ให้ถือสายรอนาน, ขอขอบคุณที่เลือกใช้บริการ, ยินดีให้บริการ ควรถูกบรรจุอยู่ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอยู่เสมอ

5. **ไม่ได้แย้งกับลูกค้า** ทุกคนทราบดีว่าลูกค้าไม่ได้ถูกเสมอไป แต่ให้ไปสนใจว่าเกิดความผิดพลาดจากสิ่งใด และสามารถที่จะแก้ไขสิ่งใดได้บ้างนั้น มีประโยชน์กว่า ส่วนใหญ่แล้วลูกค้าจะกลับมาใช้บริการ หรือซื้อซ้ำ หากปัญหาที่พวกเขาร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไข

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยและอุบัติเหตุจากการทำงาน

### ความหมายของอุบัติเหตุ (Accident)

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2532, น. 112) ความหมายอุบัติเหตุ (Accident) ว่าหมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้มีการวางแผนหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าทำให้เกิด การบาดเจ็บ พิการ หรือ ตาย ทรัพย์สินเสียหาย ผลผลิตตกต่ำ หรือหยุดชะงักไม่เป็นไปตามเป้าหมาย การเสียเวลา ความเสื่อมในด้านขวัญและกำลังใจภาพพจน์เสียหายแก่องค์กร

ณรงค์ ณ เชียงใหม่ (2525, น. 88) เครื่องจักรชำรุดเสียหาย ผลผลิตที่ตกต่ำ ราคาต้นทุนของสินค้าเพิ่มสูงขึ้น ทางด้านผู้ประสบอุบัติเหตุอาจจะรอดได้อย่างหวุดหวิดหรือบาดเจ็บ หรือพิการถึงเสียชีวิตได้ อุบัติเหตุโดยทั่วไปสรุปได้ว่าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดคิด ไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า เมื่อเกิดขึ้นแล้วส่งผลทำให้เกิดการบาดเจ็บ พิการ ตาย หรือทำให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินทั้งต่อตนเองและส่วนรวม อุบัติเหตุในงานวิจัยนี้ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญไม่ได้คาดคิด วางแผน หรือกำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งก่อให้เกิดการบาดเจ็บ พิการ เสียชีวิต ทั้งนี้รวมทั้งการสูญเสียทรัพย์สินที่เป็นไปตามกฎระเบียบของการเกิดอุบัติเหตุสำหรับพนักงานขับรถในคลังสินค้าภายในบริษัท โลจิสติกส์

### ความหมายของความปลอดภัย (Safety)

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2532, น. 113) ความปลอดภัย หมายถึง การทำงานที่ไม่มีอุบัติเหตุอันตราย อันเกิดจากสภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัยหรือการกระทำที่ไม่ปลอดภัยของพนักงานแสดงว่าการกระทำนั้นจะต้องไม่ทำให้เกิดการบาดเจ็บ พิการหรือตายทรัพย์สินเสียหาย ผลผลิตตกต่ำหรือหยุดชะงัก การเสียเวลา ความเสื่อมในด้านขวัญและกำลังใจ ภาพพจน์เสียหายแก่ องค์กร

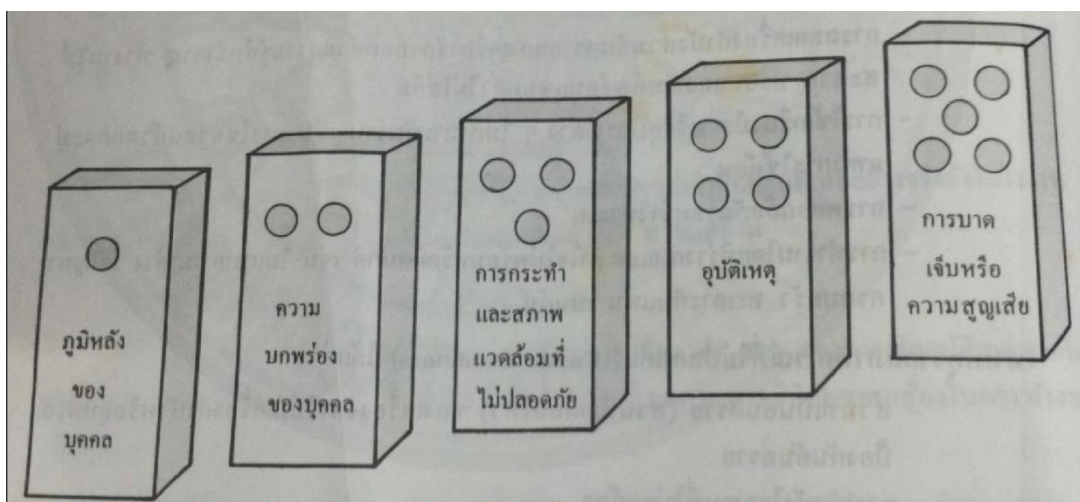
## 2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเกิดอุบัติเหตุ

### 1. ทฤษฎีโดมิโน (Domino Theory)

ทฤษฎีโดมิโน (Domino Theory) ของการเกิดอุบัติเหตุ สามารถเชื่อมโยงได้กับปรัชญาความปลอดภัยของ H.W. Heinrich เกี่ยวกับสาเหตุของอุบัติเหตุได้ ทฤษฎีโดมิโนกล่าวว่า การบาดเจ็บและความเสียหายต่างๆ เป็นผลที่สืบเนื่องโดยตรงมาจากอุบัติเหตุและอุบัติเหตุเป็นผลมาจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัย (หรือสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย) ซึ่งเปรียบได้เหมือนตัวโดมิโนที่เรียงกันอยู่ 5 ตัวใกล้กัน

เมื่อตัวที่ 1 ล้มย่อมมีผลทำให้ตัวโดมิโนถัดไปล้มตามกันไปด้วย ตัวโดมิโนทั้ง 5 ตัว (อ้างใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี และวีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2538, น. 8-9) ได้แก่

- 1) สภาพแวดล้อมหรือภูมิหลังของบุคคล
- 2) ความบกพร่องผิดปกติของบุคคล
- 3) การกระทำหรือสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย
- 4) อุบัติเหตุ
- 5) การบาดเจ็บหรือเสียหาย



ภาพที่ 2.13 ทฤษฎีโดมิโน

หมายเหตุ จาก วิศวกรรมและการบริหารความปลอดภัยในโรงงาน . สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น) พิมพ์ครั้งที่ 1 (น. 8-9), โดยวิฑูรย์ สิมะโชคดี และ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2538, กรุงเทพฯ: ส่วนต าราสันับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2541.

จากภาพที่ 2. สภาพแวดล้อมของสังคมหรือภูมิหลังของคนใดคนหนึ่ง (สภาพครอบครัว ฐานะความเป็นอยู่ การศึกษา การอบรม) ก่อให้เกิดความบกพร่องผิดปกติของคนนั้น (ทัศนคติต่อความปลอดภัยไม่ถูกต้อง ชอบเสี่ยง มั่งง่าย) ก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่ปลอดภัยหรือสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ก่อให้เกิดการบาดเจ็บหรือความเสียหาย ทฤษฎีโดมิโนนี้เขียนเป็นภาษาไทยคือ “ลูกโซ่ของอุบัติเหตุ” (Accident Chain)

การป้องกันอุบัติเหตุตามทฤษฎีโดมิโนหรือลูกโซ่ของอุบัติเหตุ เมื่อโดมิโนตัวที่ 1 ล้ม ตัวถัดไปก็ล้มตาม ดังนั้นหากไม่ทำให้โดมิโนตัวที่ 4 ล้ม (ไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ) ก็ต้องเอาโดมิโนตัวที่ 3 ออก (กำจัดการกระทำหรือสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย) การบาดเจ็บหรือความเสียหายก็จะไม่เกิดขึ้น การป้องกันอุบัติเหตุตามทฤษฎีโดมิโนหรือลูกโซ่อุบัติเหตุ คือ การตัดลูกโซ่การเกิด อุบัติเหตุ โดยกำจัดการกระทำหรือสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัยด้วยวิธีการต่าง ๆ อุบัติเหตุก็จะไม่เกิดขึ้น การที่จะแก้ไขป้องกันที่โดมิโน

ตัวที่ 1 สภาพแวดล้อมของสังคมหรือภูมิหลังของบุคคลหรือตัวที่ 2 ความบกพร่องผิดปกติของบุคคล เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องได้ยากกว่าเพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและปลูกฝังเป็นคุณสมบัติ ส่วนบุคคลแล้ว (วิฑูรย์ สิมะโชคดี และวีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2538, น. 8-9) 2

แนวคิดไคเซ็น (Kaizen) เป็นแนวคิดเพื่อการปรับปรุงวิธีการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพและเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรในการแข่งขันตามปรัชญาของไคเซ็นโดยสรุปก็คือเป็นแนวคิดที่จะช่วยรักษามาตรฐานที่มีอยู่เดิมและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ลดการทำงานเดิมลงแต่งงานนั้นบรรลุเป้าหมายได้ดีกว่าเดิม มุ่งเป้าไปที่เสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการกับความแปรปรวนรายที่จะเกิดขึ้นในกระบวนการทำงานที่จุดปฏิบัติงานโดยรากฐานหลักของ Kaizen

ทฤษฎี Human Error เมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้นในการปฏิบัติงาน สาเหตุหนึ่งที่มีมักจะพบอยู่บ่อยครั้ง คือ เกิดจากความผิดพลาดของคน หรือเรียกว่า Human Error นอกจากนี้อาจเกิดจากความผิดพลาดที่เกิดจากเครื่องมือที่ไม่มีมาตรฐานหรือสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมโดยแนวทางในการป้องกันเพื่อที่จะช่วยให้สามารถพัฒนาระบบให้ดีขึ้น คือ แนวทางในการลดความผิดพลาดของคน และแนวทางในการจัดทำคู่มือและวิธีการทำงานที่ชัดเจนถูกต้อง

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุพิชญา บุญวรรณ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุบัติเหตุในการเดินทางของในคลังสินค้าพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอุบัติเหตุของพนักงานขับรถยกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุงาน ระดับการศึกษา ประเภทเครื่องจักรกลที่ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชฎานันท์ บัญญัติ (2552) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออัตราการเกิดอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากการทำงานของพนักงาน ที่กล่าวว่า เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษาเป็นงานบริการไม่มีความซับซ้อน ไม่มีกระบวนการผลิต ไม่ต้องใช้ความรู้เฉพาะทางหรือความรู้ทางวิชาการ พนักงานวุฒิการศึกษาไม่สูงสามารถทำงานได้เท่าเทียมกันฉะนั้นการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานจึงไม่ขึ้นอยู่กับวุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน พนักงานเข้าใหม่ทุกคนต้องได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติงานอยู่แล้ว ปัจจัยดังกล่าวจึงไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการเกิดอุบัติเหตุแต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสันติรัฐ นันสะอาจ และคณะที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดอุบัติเหตุจาก การปฏิบัติงานขนถ่ายสินค้าของพนักงานในเขตการทำเรือแห่งประเทศไทย แล้วพบว่า เพศ อายุ ประสบการณ์ ทำงาน รายได้ต่อเดือน การศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุจากการขนถ่ายสินค้าในเขตการทำเรือแห่งประเทศไทย พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่พนักงานฝึกปฏิบัติงานในขณะที่ร่างกายอ่อนเพลียหรือเจ็บป่วย พนักงานปฏิบัติงานด้วยความประมาทเลินเล่อ และพนักงานไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับความปลอดภัย เป็นปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อการเกิดอุบัติเหตุสามอันดับแรก

ชฎานันท์ บัญญัติ (2552) ทไการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออัตราการเกิดอุบัติเหตุ อันเนื่องมาจากการทำงานของพนักงาน พบว่าระบบการจัดการด้านความปลอดภัยของบริษัทมีการจัดการในระดับปานกลาง โดยผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยในการทำงานในระดับมาก และหน่วยงานที่ดูแลความปลอดภัยมีการแนะนำให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยในการทำงาน ปัญหาที่พบคือพนักงานไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบความปลอดภัย ไม่มีผู้สอนวิธีการทำงานที่ปลอดภัย และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการใช้งาน จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยต้องการศึกษาหาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุของพนักงานขับรถในคลังสินค้าโดยได้ ทฤษฎีโดมิโน (Domino Theory) ของ H.W. Heinrich ทฤษฎีระบบ (Systems Theory) ของบ็อบ ฟิเรนซ์ (Bob Firenze) และทฤษฎีการเกิดอุบัติเหตุจากหลายสาเหตุ (Multiple Causation Theory) ของ แดน ปีเตอร์เซน เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีในการศึกษาซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุเกิดจากหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกันหลายสาเหตุด้วยกัน จึงจำเป็นที่จะต้องประยุกต์ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุเข้าด้วยกัน

## บทที่ 3

### วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาหรือโครงการที่ได้รับมอบหมาย

ในบทนี้ผู้จัดทำโครงการจะกล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ผลคาดว่าจะได้รับ รวมไปถึงแผนการปฏิบัติงาน ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ กระบวนการหรือขั้นตอนในการทำงาน จากนั้นอธิบายในส่วน อุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงการเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในการเคลื่อนย้ายตู้คอนเทนเนอร์สำหรับพนักงานโพลีคลิฟท์ วิทยาลัยฯ บริษัท ไทยคชสาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัด

#### 3.1 วัตถุประสงค์ ผลที่คาดว่าจะได้รับ และแผนการทำงานของโครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

##### 3.1.1 วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและโครงการสหกิจศึกษา

###### 3.1.1.1 วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- เพื่อศึกษาระบบการปฏิบัติงานของแผนก CS (Customer service)
- เรียนรู้และพัฒนาตนเองที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ความรับผิดชอบและมั่นใจตนเองมากขึ้น
- เพื่อเพิ่มทักษะการสื่อสาร การบริการ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานในอนาคต

###### 3.1.1.2 วัตถุประสงค์ของการทำโครงการสหกิจศึกษา

- เพื่อเสนอแนวทางในการลดระยะเวลาการรอคอยอะไหล่และเครื่องมืออุปกรณ์
- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงานโพลีคลิฟท์

##### 3.1.2 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

###### - ด้านการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ทำให้มหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับของสถานประกอบการในด้านการสร้างนิสิตนักศึกษาให้มีศักยภาพพร้อมให้การทำงาน
2. ได้รับคำชมจากสถานประกอบการในทางที่ดีถึงการทำงานของนักศึกษาฝึกงาน
3. เป็นการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยโดยให้นิสิตนักศึกษาเป็นสื่อกลาง

###### - ด้านนักศึกษา

1. เรียนรู้และพัฒนาตนเอง ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น รับผิดชอบ และมั่นใจในตนเองมากขึ้น ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ
2. เรียนรู้และมีทักษะต่างๆ การสื่อสาร การบริการ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
3. ได้ปฏิบัติงานจริงเพื่อให้รู้ถึงขั้นตอนการทำงาน



#### - ด้านสถานประกอบการ

1. เกิดความร่วมมือทางวิชาการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสถาบันการศึกษา
2. ระบบสหกิจศึกษาเป็นวิธีการที่ช่วยคัดเลือกให้สถานประกอบการมีนักศึกษาช่วยงานและเป็นพนักงานประจำองค์กรต่อไปในอนาคต ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน
3. พนักงานประจำมีนักศึกษาช่วยงาน และสามารถทำงานที่สำคัญได้มากขึ้น

#### 3.1.2.1 ผลคาดว่าจะได้รับจากโครงการสหกิจศึกษา

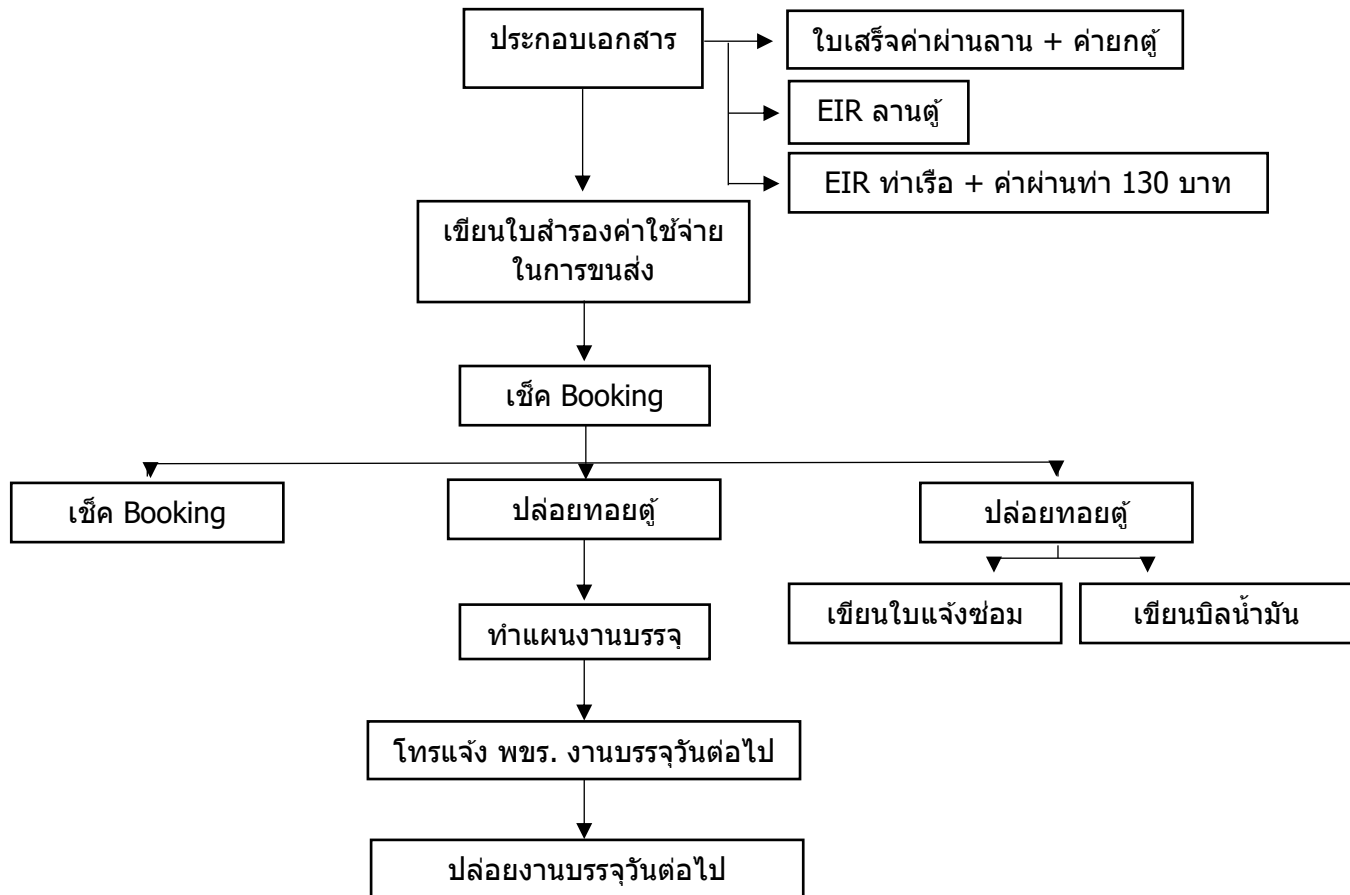
1. ได้แนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อลดอุบัติเหตุในบริษัท
2. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น
3. เพิ่มประสิทธิภาพให้กับเครื่องมือในการทำงาน การเตรียมอะไหล่ที่จำเป็นให้พร้อมต่อการซ่อมแซม

## 3.1.3 แผนปฏิบัติงาน 16 สัปดาห์

ขั้นตอนการดำเนินงาน	สัปดาห์																ผู้รับผิดชอบ
	กรกฎาคม		สิงหาคม				กันยายน				ตุลาคม				พฤศจิกายน		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1.คิดชื่อโครงการเพื่อนำเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษา	■	■	■	■	■	■	■										
2.ศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูล								■	■	■							
3.ศึกษาการทำงานของ พนักงานรลยก					■	■	■	■	■								
4.จัดทำร่างโครงการเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษา							■	■	■	■							
5.วิเคราะห์ข้อมูลและบ่งชี้ ปัญหา							■	■	■	■	■	■	■				
6.ดำเนินการทดลองการเพิ่ม ประสิทธิภาพ											■	■	■	■			
7.วิเคราะห์ผลจากการ แก้ปัญหาและพัฒนางาน													■	■	■	■	
8.สรุปผล													■	■	■	■	

### 3.2 ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

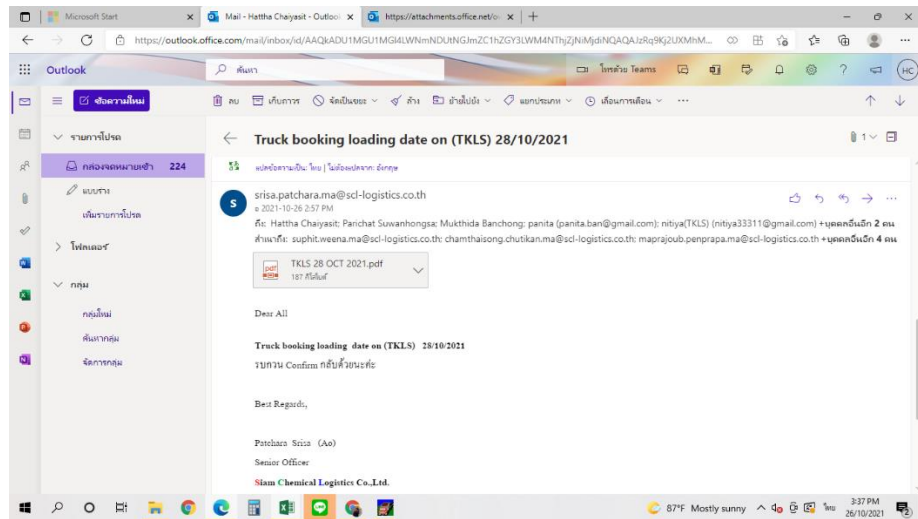
#### 3.2.1 หน้าที่หลักที่ได้รับมอบหมาย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ



ภาพที่ 3.1 สิ่งที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวัน

### 3.2.2 กระบวนการขั้นตอนในการทำงาน

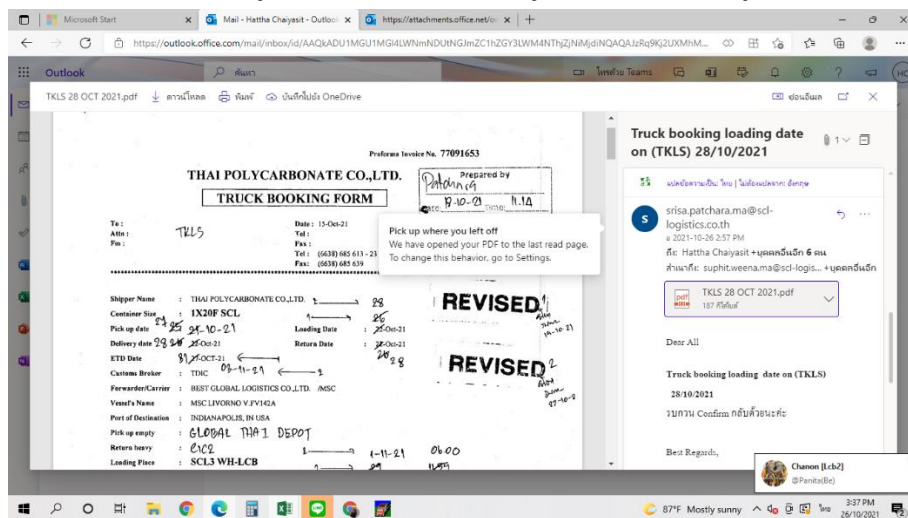
- รับการจองงานจากลูกค้าและคอนเฟิร์ม ORDER ไปยังลูกค้า



ภาพที่ 3.2 รับทราบการจองงานจากลูกค้า

หมายเหตุ จาก Outlook.office.com

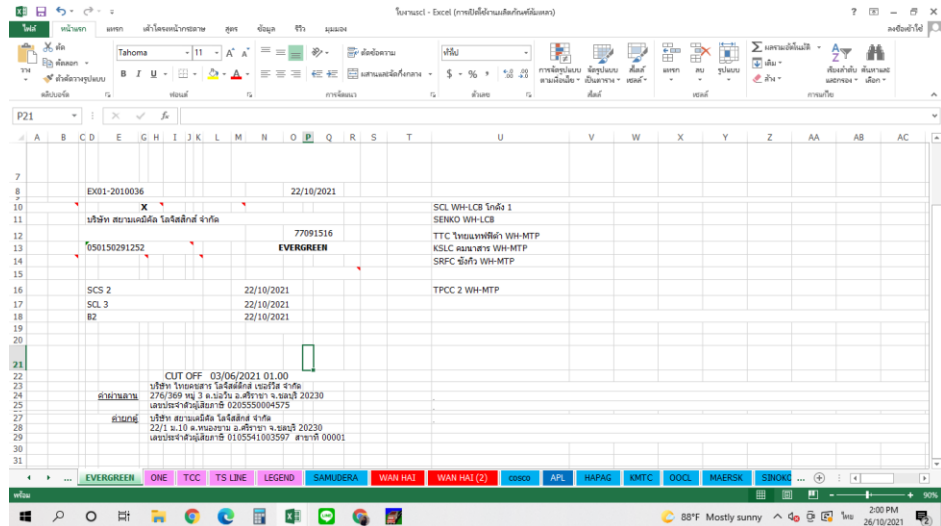
- ตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลใบปักกิ่งหรือใบงานว่าถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ไหม



ภาพที่ 3.3 ตรวจสอบรายละเอียดข้อมูล

หมายเหตุ จาก Outlook.office.com

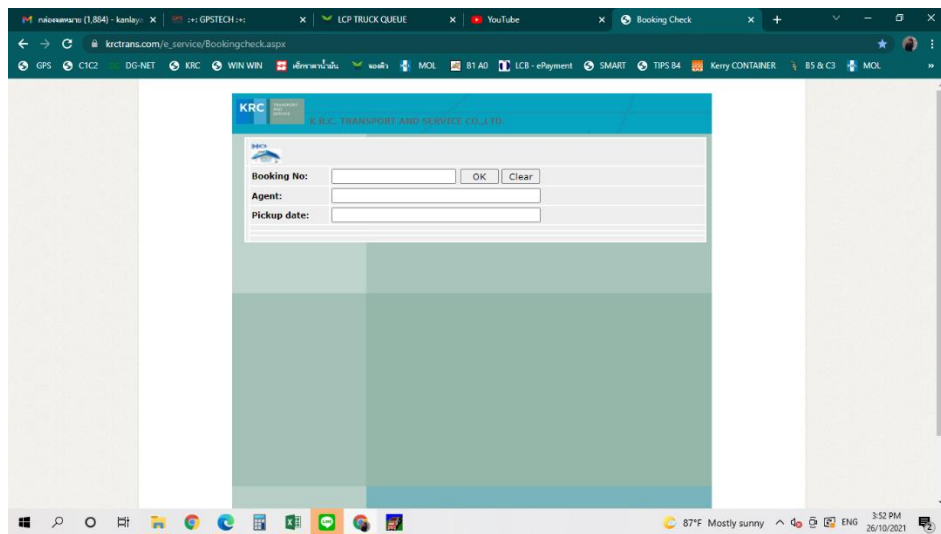
- รัน JOB NUMBER ถ่ายเอกสาร นำเอกสาร 1 แผ่นใส่กล่องซอร์ และนำเลขรัน JOB ไปคีย์ใบปฏิบัติงาน



ภาพที่ 3.4 พิมพ์ใบเอกสารปฏิบัติงาน

หมายเหตุ จาก แพลตฟอร์มในระบบ บริษัท ไทยคชสาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัด

- เช็คบักกิ้งกับทางลานตู้เปล่าก่อนปล่อยรถไปรับตู้เปล่า สิ่งที่ต้องเช็ค คือ ปริมาณตู้ ขนาดตู้ และวันที่สามารถลากตู้ได้



ภาพที่ 3.5 เช็ค Booking กับทางลานก่อนที่จะปล่อยรถไปรับตู้

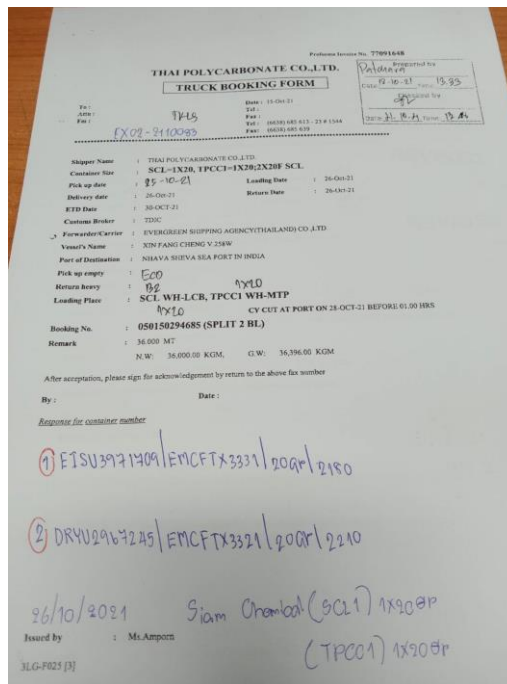
หมายเหตุ จาก ระบบเช็ค Booking ลาน KRC

- ตรวจสอบความพร้อมของรถและคนขับ จึงให้เริ่มงานหรือรับตู้เปล่าตามเอกสารใบงานนั้นๆและเงินค่าใช้จ่ายในการรับตู้ พร้อมเริ่มติดตาม
- พชร.รับตู้เปล่า+ซิวได้แล้ว ให้จดลงใน JOB ORDER เน้นย้ำ ดูเลขบักกิ้ง,ซิวและขนาดตู้ตรงกับใบEIR เท่านั้น ลำดับการเขียน คือ เบอร์ตู้/เบอร์ซิว/ขนาดประเภท/น้ำหนักตู้เปล่า/ชื่อพชร.หรือทะเบียนรถ



ภาพที่ 3.6 EIR ลานตู้  
หมายเหตุ จาก เอกสารจากทางลาน HAST

- ส่งเบอร์ตู้และข้อมูลที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อให้ทันเวลาทำการ ให้ลูกค้าทำใบกำกับและส่งเบอร์ตู้พร้อมโทรคอนเฟิร์มต่อคนทำซอร์



ภาพที่ 3.7 ส่งข้อมูล เบอร์ตู้/ซีส/ขนาด/น้ำหนัก ให้คนทำซอร์  
หมายเหตุ จาก ใบเอกสารที่ลูกค้าส่งจองงาน

- จัดพนักงานสำหรับงานในวันต่อไปและปล่อยรถไปโรงงานหรือคลัง เพื่อบรรจุสินค้าตามวันเวลาที่ลูกค้ากำหนด

E	F	G	H	I	J	K	
PLACE	ที่	TARE(KG)	DRIVER	Mobile	Truck Licence	TIME IN	แจ้ง
SCL1	B4	2300	นายชนบุญ พนมโชติ	096-9472547	73-6197 ขบ./ 72-7482 ขบ.	22.00	
SCL1	D1-D3	2230	นายพิชิต แก้วสำราญ	062-7329960	73-3851 ขบ./ 73-3155 ขบ.	22.30	
SCL1	C1C2	2240	นายนเรศ โกธธา	063-6272960	73-6476 ขบ./ 72-1060 ขบ.	22.30	
SCL1	B3	2180	นายฉัฐพล มั่นเหมาะ	096-9569344	71-8578 ขบ./ 73-9031 ขบ.	19.00	
		2150	นายสุระ แก้วงาม	099-0188292	72-0428 ขบ./ 73-3494 ขบ.	20.00	
		2160	นายอุศร ชูมนา	092-3818827	72-9321 ขบ./ 73-0521 ขบ.	21.00	
		2080	นายฉวีวงศ์ พูลสวัสดิ์	098-3066494	73-7380 ขบ./ 72-1061 ขบ.	22.00	
SCL1	B2	2210	นายศิริศักดิ์ พูลสวัสดิ์	097-1121639	70-7609 ฉข./ 72-5330 ขบ.	19.00	
		2265	นายชัยวัฒน์ บุญนคร	093-1563515	70-6476 ฉข./ 71-4869 ฉข.	19.30	
		2260	นายชัยวัฒน์ บุญนคร	093-1563515	70-6476 ฉข./ 71-4869 ฉข.	20.30	

ภาพที่ 3.8 จัดพนักงานสำหรับงานบรรจุในวันต่อไป  
หมายเหตุ แผนงานประจำวัน ในโปรแกรม Excel (ลูกค้า SCL)

- ตู้อินค้ำบรรจุเสร็จ ปิดตู้อินค้ำ ตำแหน่งล๊อคซิล ตรวจสอบเอกสารใบกำกับ พร้อมนำตู้ลงท่าตามที่แจ้งมาในใบงานและใบกำกับที่ข้อมูลตรงกัน

- ตู้อินค้ำคืนท่าเรียบร้อย ตรวจสอบเอกสารให้ครบและถูกต้อง เช่นได้รับเอกสารใบงานจากพพร. เพื่อเตรียมวางบิล

### 3.2.3 อุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารใบ Booking
2. ใบปฏิบัติงาน
3. ใบเสร็จผ่านลาน
4. ใบเสร็จค้ายกตู้เปล่า
5. ใบ EIR (Equipment interchange Receipt)
6. ใบเสร็จค่าผ่านท่า
7. ใบ EIR ท่าเรือ
8. ระบบ TMS (TRUCK TRANSPORTATION MANAGEMENT)
9. ระบบ GPS TECH
10. ซील

### 3.2.4 ปัญหาที่ประสบในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา/วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

1. รถยกเสียหายขณะปฏิบัติงาน

พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากเครื่องมือยกตู้คอนเทนเนอร์หรือรถยกตู้คอนเทนเนอร์เสียหาย ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน การจราจรติดขัดออกไปนอกลาน และไม่สามารถทำงานกันต่อได้

2. ขับรถยกแล้วมีเหตุการณ์ เจียด/เฉี่ยวชนเล็กน้อย จนทำให้เกิดการบาดเจ็บหรือทรัพย์สินเสียหาย

พบว่าปัญหานี้ที่ล้วนเกิดขึ้นจากปัจจัยพฤติกรรมของผู้ขับที่มีความประมาทและไม่มีสมาธิหรือขาดทักษะการขับขี่

### 3.2.5 แนวทางและกระบวนการแก้ไขปัญหา/การพัฒนางาน

#### 1. ศึกษาขั้นตอนการทำงานปัจจุบัน

นักศึกษาศึกษาได้ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลการทำงานของระบบปัจจุบันซึ่งให้ความสนใจกับขั้นตอนกระบวนการทำงานในส่วนของเครื่องมืออุปกรณ์ในลานให้พร้อมใช้อยู่เสมอและเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับผู้ปฏิบัติงานรวมถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องที่ตามมาเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้วิเคราะห์วางแผนและพัฒนาาระบบ

#### 2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

จากการศึกษาการทำงานของแผนกรถยก สามารถรวบรวมปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นในลานตามขั้นตอนการทำงานในส่วนของการใช้เครื่องมืออุปกรณ์คือรถยกตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้อยู่เกิดมีปัญหาคัดตู้หรือคนขับรถยกตู้คอนเทนเนอร์ขาดทักษะในการขับขี่ เป็นต้น

#### 3. การวิเคราะห์ข้อมูลและบ่งชี้ปัญหา

พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากเครื่องมือยกตู้คอนเทนเนอร์หรือรถยกตู้คอนเทนเนอร์เสีย ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน การจราจรติดขัดออกไปนอกลานและไม่สามารถทำงานกันต่อได้

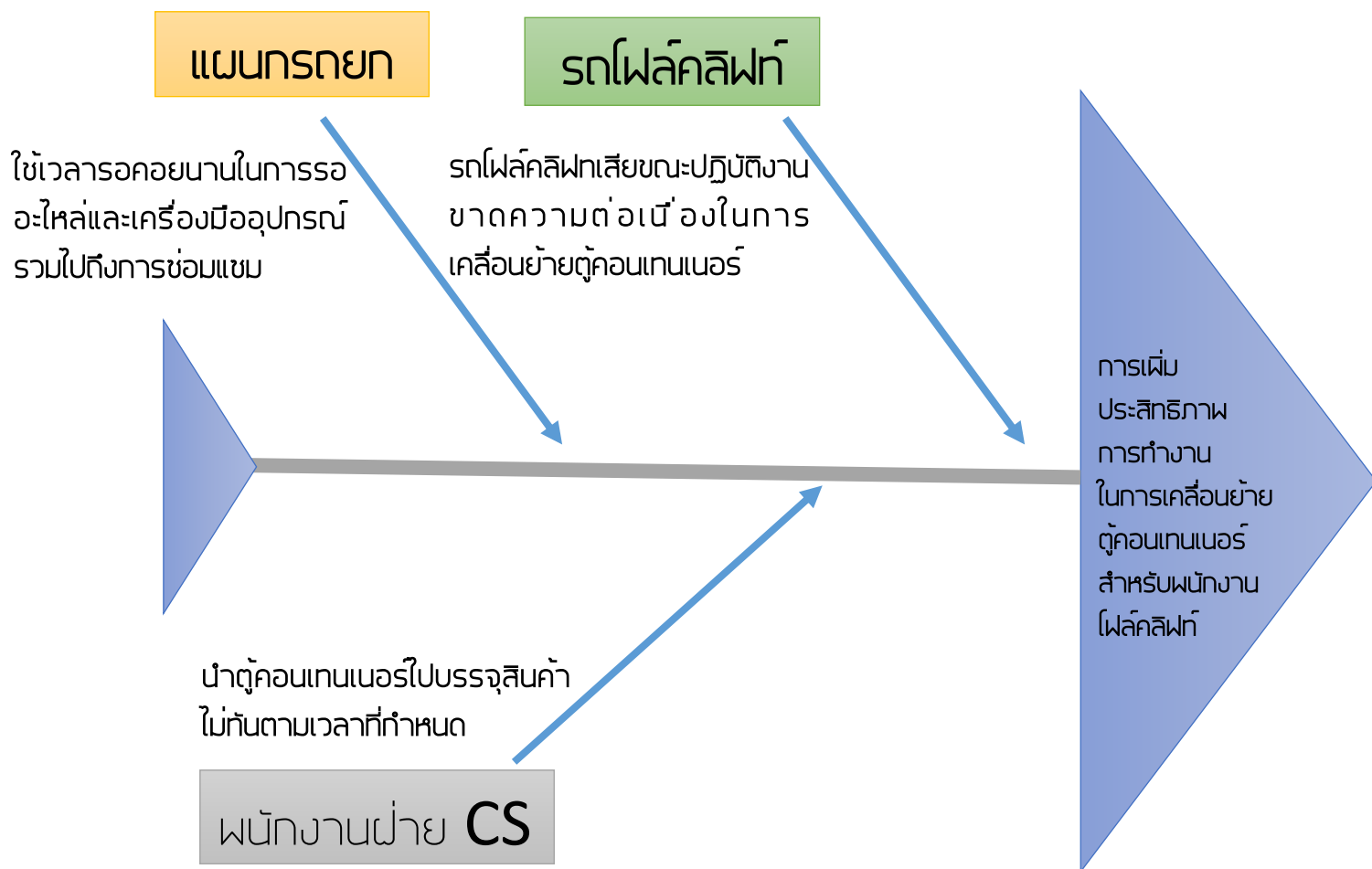
##### เคสเหตุการณ์เกิดอุบัติเหตุ

เป็นผู้สินค้าราคาแพง ล้อคซีลแล้ว พนักงานรถโฟล์คลิฟท์กำลังจะจับตู้ขึ้นขึ้นมาแต่รถดันไปชูดโดนตู้เป็นรอยเสียหาย แล้วตู้ขึ้นแก้ไขไม่ได้เพราะมีสินค้าอยู่ในตู้แล้ว ทำได้เพียงต้องถ่าตู้ออก ทำให้เกิดค่าเสียหายตามมาทีหลัง เช่น เสียค่าน้ำมัน ต้องเปลี่ยนตู้ต้องเช่าใหม่และเสียค่าน้ำมันไปกลับ

#### 4. วิธีการดำเนินการ

มีทั้งหมด 1 ขั้นตอน คือเพิ่มการตรวจสอบรถยกตู้ทุกครั้งก่อนปฏิบัติงานและหลังปฏิบัติงานและการเตรียมอะไหล่อุปกรณ์ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ โดยทำการทดลองพนักงานรถโฟล์คลิฟท์ 1 คน





ภาพที่ 3.9 วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา โดยใช้เครื่องมือแผนภูมิแก๊งปลา

## บทที่ 4

### ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายหรือโครงการที่ได้รับ

โครงการเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในการเคลื่อนย้ายตู้คอนเทนเนอร์สำหรับพนักงานโพลีคลิฟท์ วิทยาลัยศึกษา บริษัท ไทยคชสาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัด ในบทนี้ผู้จัดทำได้แบ่งเป็น 2 ส่วน โดยส่วนแรกเป็นวิเคราะห์ผลจากการแก้ปัญหาและพัฒนางาน ส่วนที่สองคือแสดงผลและเปรียบเทียบก่อนและหลังการทดลอง

#### 4.1 วิเคราะห์ผลจากการแก้ปัญหาและพัฒนางาน

พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากเครื่องมือยกตู้คอนเทนเนอร์หรือรถยกตู้คอนเทนเนอร์เสีย ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน การจราจรติดขัดออกไปนอกลานและไม่สามารถทำงานกันต่อได้ วิธีการดำเนินการ มีทั้งหมด 1 ขั้นตอน คือเพิ่มการตรวจสอบรถยกตู้ทุกครั้งก่อนปฏิบัติงานและหลังปฏิบัติงาน โดยทำการทดลองพนักงานรถโพลีคลิฟท์ 1 คน

##### 4.1.1 ขั้นตอนการทดสอบ

จากการเก็บข้อมูล นักศึกษาได้สังเกตการณ์จากการปฏิบัติงานจริงและทำการรวบรวมข้อมูลเพื่อที่จะวิเคราะห์ขั้นตอนการให้บริการภายในลานตู้คอนเทนเนอร์ พบว่าขั้นตอนก่อนที่จะมีการเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยที่มีการเริ่มต้นของขั้นตอนการให้บริการภายในลานตู้คอนเทนเนอร์เข้าและออก เริ่มจากการพนักงานขับรถโพลีคลิฟท์หรือรถยกได้ทำการตรวจเช็คสภาพรถก่อนใช้ในการทำงาน 1 ครั้ง ก่อนที่จะเริ่มงานและได้ทำการถ่ายรูปสภาพรถที่พร้อมใช้งานส่งให้หัวหน้ารถยกและเจ้าของบริษัททางไลน์กลุ่มบริษัท พร้อมใช้งานก็คั้น แจ้งซ่อมก็คั้น เพื่อยืนยันว่ารถพร้อมใช้งานจริงเป็นการสิ้นสุดขั้นตอนในการตรวจเช็คและเมื่อพนักงานรถโพลีคลิฟท์เสร็จสิ้นการปฏิบัติงานนักศึกษาได้ทดลองเสนอให้มีการตรวจเช็คสภาพรถหลังใช้งาน 1 ครั้ง เป็นการสิ้นสุดขั้นตอน

##### 4.1.2 การแก้ไข้ปัญหาและพัฒนา

###### ขั้นตอนก่อนการปรับปรุง

โดยแสดงสาเหตุการหยุดปฏิบัติงานของรถโพลีคลิฟท์ส่วนใหญ่เกิดจากตัวอะไหล่ชำรุดหรือสึกจากสภาพการใช้งาน ดังนั้น การชำรุดเสียหายและการเสื่อมสภาพของอะไหล่ จะส่งผลต่อการบรรจุนาน ไม่สามารถนำตู้คอนเทนเนอร์ไปบรรจุนานได้ตามเวลาที่กำหนด ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญเพราะมีปัญหาเกิดขึ้นซ้ำมากที่สุด ดังตาราง

สาเหตุรถโฟล์คคลิฟท์เสีย ขณะปฏิบัติงาน	ใช้เวลา ซ่อมแซม (นาที)	การค้นหาอะไหล่และ เตรียมอุปกรณ์ (นาที)	ระยะเวลาที่ใช้(นาที)
หม้อน้ำรั่ว	130	30	160
ระบบไฟฟ้าขัดข้อง	60	20	80
สายพานขาด	50	10	60
สายไฮดรอลิคแตก	30	5	35
รอยรั่วซึมต่าง ๆ	15	5	20

ตารางที่ 4.1 สาเหตุและระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซม

จากที่แสดงข้างต้นได้นำสาเหตุที่พบเจอบ่อยครั้งในการทำงาน แบ่งเป็น ส่วน คือ

1. หม้อน้ำรั่ว ใช้เวลาในการซ่อมแซม 2 ชั่วโมง 10 นาที ค้นหาอะไหล่และเตรียมอุปกรณ์ 30 นาที
2. ระบบไฟฟ้าขัดข้อง ใช้เวลาในการซ่อมแซม 1 ชั่วโมง ค้นหาอะไหล่และเตรียมอุปกรณ์ 20 นาที
3. สายพานขาด ใช้เวลาในการซ่อมแซม 50 นาที ค้นหาอะไหล่และเตรียมอุปกรณ์ 10 นาที
4. สายไฮดรอลิคแตก ใช้เวลาในการซ่อมแซม 30 นาที ค้นหาอะไหล่และเตรียมอุปกรณ์ 5 นาที
5. รอยรั่วซึมต่าง ๆ 15 นาที ค้นหาอะไหล่และเตรียมอุปกรณ์ 5 นาที

### ขั้นตอนในการปรับปรุง

ขั้นตอนในการปรับปรุงคือการเตรียมอะไหล่ที่จำเป็นให้พร้อมต่อการซ่อมแซมอยู่เสมอ เพื่อลดเวลาในการซ่อมแซม ลดเวลาที่ไม่จำเป็นออก เช่น การค้นหาอะไหล่ การเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ เพื่อใช้เวลาในการซ่อมแซมน้อยที่สุด

สาเหตุรถโฟล์คคลิฟท์เสียขณะ ปฏิบัติงาน	ใช้เวลาซ่อมแซม (นาที)	การค้นหาอะไหล่และ อุปกรณ์(นาที)	ระยะเวลาที่ใช้ (นาที)
หม้อน้ำรั่ว	130	10	100
ระบบไฟฟ้าขัดข้อง	60	10	40
สายพานขาด	50	5	30
สายไฮดรอลิคแตก	30	5	15
รอยรั่วซึมต่าง ๆ	15	5	10

ตารางที่ 4.2 ขั้นตอนการปรับปรุงระยะเวลาที่ซ่อมแซม

1. หม้อน้ำรั่ว ก่อนการปรับปรุงใช้เวลาซ่อมแซม 130 นาที หลังปรับปรุงใช้เวลา 100 นาที คิดเป็น 1 ชั่วโมง 40 นาที
2. ระบบไฟฟ้าขัดข้อง ก่อนการปรับปรุงใช้เวลาซ่อมแซม 60 นาที หลังปรับปรุงใช้เวลา 40 นาที
3. สายพานขาด ก่อนการปรับปรุงใช้เวลาซ่อมแซม 50 นาที หลังปรับปรุงใช้เวลา 30 นาที
4. สายไฮดรอลิก ก่อนการปรับปรุงใช้เวลาซ่อมแซม 30 นาที หลังปรับปรุงใช้เวลา 15 นาที
5. รอยรั่วซึมต่าง ๆ ก่อนการปรับปรุงใช้เวลา 15 นาที หลังปรับปรุง ใช้เวลา 10 นาที

#### ตารางเปรียบเทียบการแก้ไขและพัฒนา

สาเหตุรถโพล์ คลิฟท์เสียขณะ ปฏิบัติงาน	ก่อนปรับปรุง			หลังปรับปรุง		
	ใช้เวลา ซ่อมแซม (นาที)	การค้นหา อะไหล่และ อุปกรณ์ (นาที)	ระยะเวลา ที่ใช้ (นาที)	การค้นหา อะไหล่และ อุปกรณ์(นาที)	ระยะเวลาที่ ใช้ (นาที)	ลด ระยะเวลา (นาที)
หม้อน้ำรั่ว	130	30	160	10	100	60
ระบบไฟฟ้า ขัดข้อง	60	20	80	10	40	40
สายพานขาด	50	10	60	5	30	30
สายไฮดรอลิกแตก	30	5	35	5	15	20
รอยรั่วซึมต่าง ๆ	15	5	20	5	10	10

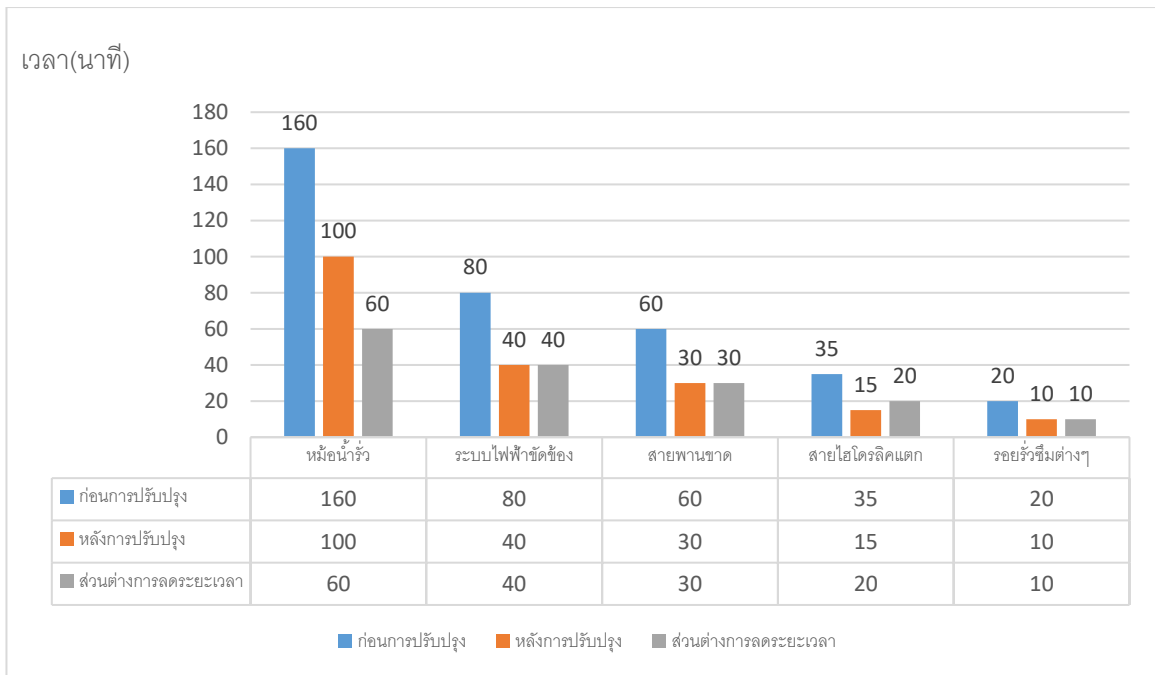
#### ตารางที่ 4.3 ตารางเปรียบเทียบการแก้ไขและพัฒนา

1. หม้อน้ำรั่ว ลดระยะเวลาได้ 60 นาที
2. ระบบไฟฟ้าขัดข้อง ลดระยะเวลาได้ 40 นาที
3. สายพานขาด ลดระยะเวลาได้ 30 นาที
4. สายไฮดรอลิกแตก ลดระยะเวลาได้ 20 นาที
5. รอยรั่วซึมต่าง ๆ ลดระยะเวลาได้ 10 นาที

## 4.2 แสดงผลและเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน

หลังการแก้ไขพบว่า ขั้นตอนการทำงานของพนักงานโพล์คลิฟท์ในลานตู้คอนเทนเนอร์ของบริษัท ไทยคชสาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัด พบว่าเกิดการรยถกตู้คอนเทนเนอร์เสียขณะปฏิบัติงานหรือชำรุดทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานและต้องมีการซ่อมแซมที่ใช้ระยะเวลานานพอสมควรในการค้นหาอะไหล่และเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์รวมไปถึงระยะเวลาในการซ่อมแซม ดังนั้นมีการแก้ไขให้มีการเตรียมอะไหล่และอุปกรณ์ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ เพื่อลดเวลาในการค้นหาอะไหล่และการเตรียมอุปกรณ์ ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไป และสามารถรยถกตู้คอนเทนเนอร์ได้ตามระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วอีกด้วย โดยการแก้ไขให้มีการจัดเตรียมอะไหล่และเครื่องมืออุปกรณ์ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ เพื่อความรวดเร็วในการซ่อมแซม โดยก่อนการปรับปรุงเราได้นำสิ่งที่ชำรุดบ่อยและเกิดขึ้นซ้ำมากในแต่ละวัน เช่น หม้อน้ำรั่ว, ระบบไฟฟ้าขัดข้อง, สายพานขาด, สายไฮโดรลิกแตก, รอยรั่วซึมต่าง ๆ ได้นำมาวิเคราะห์แล้ว ผลสรุปคือหม้อน้ำรั่ว ก่อนการปรับปรุงใช้เวลาซ่อมแซม 130 นาที หลังปรับปรุงใช้เวลา 100 นาที คิดเป็น 1 ชั่วโมง 40 นาที ระบบไฟฟ้าขัดข้อง ก่อนการปรับปรุงใช้เวลาซ่อมแซม 60 นาที หลังปรับปรุงใช้เวลา 40 นาที สายพานขาด ก่อนการปรับปรุงใช้เวลาซ่อมแซม 50 นาที หลังปรับปรุงใช้เวลา 30 นาที สายไฮโดรลิกแตก ก่อนการปรับปรุงใช้เวลาซ่อมแซม 30 นาที หลังปรับปรุงใช้เวลา 15 นาที รอยรั่วซึมต่าง ๆ ก่อนการปรับปรุงใช้เวลา 15 นาที หลังปรับปรุง ใช้เวลา 10 นาที

การประเมินผลโดยการเอาระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมและจัดเตรียมอุปกรณ์และอะไหล่ก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงว่ามีส่วนต่างในการลดระยะเวลาในการซ่อมแซมการเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์มากเท่าใด สรุปได้ ดังนี้ หม้อน้ำรั่ว ลดระยะเวลาได้ 60 นาที ระบบไฟฟ้าขัดข้อง ลดระยะเวลาได้ 40 นาที สายพานขาด ลดระยะเวลาได้ 30 นาที สายไฮโดรลิกแตก ลดระยะเวลาได้ 20 นาที รอยรั่วซึมต่าง ๆ ลดระยะเวลาได้ 10 นาที



แผนภูมิที่ 4.1 กราฟเปรียบเทียบก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง

**หมายเหตุ** ในกรณีรถยกเสียทั้งลาน ทางหัวหน้างานจะประเมินว่ารถยกคันไหนเสียหายน้อยที่สุดหรือซ่อมแซมง่ายที่สุดและจะดำเนินการซ่อมคันที่เสียหายน้อยที่สุดเป็นอันดับแรก เพราะใช้เวลาน้อยในการซ่อมแซม

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

โครงการสหกิจศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในการเคลื่อนย้ายตู้คอนเทนเนอร์ สำหรับพนักงานโพลีคลิฟท์ วิทยาลัยฯ บริษัท ไทยคชสาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาแนวทางลดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นและการเตรียมอะไหล่หรือเครื่องมืออุปกรณ์ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ เพื่อการซ่อมแซมให้ทันต่อการใช้งาน เพื่อพัฒนาการทำงานแผนกรถยกให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีผลสรุปโครงการสหกิจศึกษาดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

จากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท ไทยคชสาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัด เป็นเวลาทั้งหมด 18 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 19 กรกฎาคม 2564 ถึง 19 พฤศจิกายน 2564 ในตำแหน่ง Customer service งานส่วนใหญ่ที่ได้รับมอบหมาย เป็นการศึกษายู่ปฏิบัติงาน รัน JOB NUMBER เช็ค BOOKING ติดต่อประสานงานกับลูกค้า ทำแผนงาน ปล่อยงานทอยตู้ ปล่อยงานบรรจุ เขียนใบสำรองค่าใช้จ่ายในการขนส่ง ทำให้ได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ เป็นการศึกษาค้นหาความรู้ในห้องเรียนและสิ่งที่ได้รับคือความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนกงานที่ปฏิบัติ รวมไปถึงเข้าใจในระบบการทำงานภายในบริษัท ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานจริงทุกขั้นตอน จะมีความรู้ที่ได้ปฏิบัติงานกับสถานที่จริงได้ใช้งานในเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานจริง ๆ ให้เกิดความชำนาญและใช้งานได้อย่างถูกวิธีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับการปฏิบัติงานให้สมบูรณ์ถูกต้องมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการฝึกบริหารเวลาและความรับผิดชอบในหน้าที่ของเราเอง

#### 5.2 ข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ในการประสานงานจำเป็นต้องเรียนรู้ที่จะใช้คำพูด การสื่อสารต้องดี เพราะในแผนก Customer service ต้องติดต่อประสานงานกับลูกค้าบ่อยครั้ง ข้อเสนอแนะคือ ควรฝึกพูดหรือฝึก Present ในชั้นเรียนให้คล่องและควรเตรียมเรียงคำพูดให้ถูกก่อน เพื่อการประสานงานง่ายทำให้เข้าใจมากขึ้น
2. ในการปฏิบัติงานถ้าเราไม่รู้หรือสงสัยตรงไหนเราต้องรีบถามพนักงานหรือพี่เลี้ยงทันที ไม่ควรทำตามใจตนเอง เพราะจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดและการทำงานอาจเกิดความล่าช้า ข้อเสนอแนะคือ สอบถามพนักงานหรือพี่เลี้ยงและจดบันทึกตามสิ่งที่ได้รับมาให้ถูกต้องและครบถ้วน

##### 5.2.1 สรุปผลโครงการสหกิจศึกษา

โดยการแก้ไขให้มีการจัดเตรียมอะไหล่และเครื่องมืออุปกรณ์ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ เพื่อความรวดเร็วในการซ่อมแซม โดยก่อนการปรับปรุงเราได้นำสิ่งที่ชำรุดบ่อยและเกิดขึ้นซ้ำมากในแต่ละวัน เช่น หม้อน้ำร้อน,ระบบไฟฟ้าขัดข้อง,สายพานขาด,สายไฮดรอลิคแตก,รอยรั่วซึมต่าง ๆ ได้นำมาวิเคราะห์แล้ว โดยก่อนการปรับปรุงเราได้นำสิ่งที่ชำรุดบ่อยและเกิดขึ้นซ้ำมากในแต่ละวัน เช่น หม้อน้ำร้อน,ระบบไฟฟ้าขัดข้อง,สายพานขาด,สายไฮดรอลิคแตก,รอยรั่วซึมต่าง ๆ ได้นำมาวิเคราะห์แล้ว ผลสรุปคือผลสรุปคือหม้อน้ำร้อน การประเมินผลโดย

การเอาระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมและจัดเตรียมอุปกรณ์และอะไหล่ก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงว่ามีส่วนต่างในการลดระยะเวลาในการซ่อมแซมการเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์มากเท่าใด สรุปได้ ดังนี้ หม้อน้ำร้อน ลดระยะเวลาได้ 60 นาที ระบบไฟฟ้าขัดข้อง ลดระยะเวลาได้ 40 นาที สายพานขาด ลดระยะเวลาได้ 30 นาที สายไฮดรอลิคแตก ลดระยะเวลาได้ 20 นาที รอยรั่วซึมต่าง ๆ ลดระยะเวลาได้ 10 นาที

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานโครงการสหกิจศึกษา

ข้อเสนอแนะคือ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติมหรือระบบการทำงานอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการบวนการทำงานภายในลาน ควรมีการจัดอบรมให้กับพนักงานโพลีคลิฟท์ในหัวข้อ การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์รดยกให้ถูกวิธีและจัดให้มีรดยกสำรอง เพื่อให้มีรดยกเพียงพอต่อการใช้งานขณะที่รดยกอยู่ระหว่างการซ่อมแซม

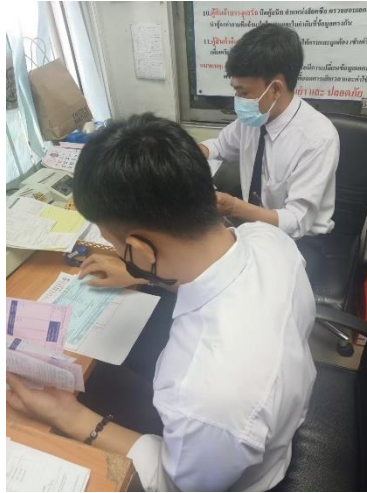


## อ้างอิง

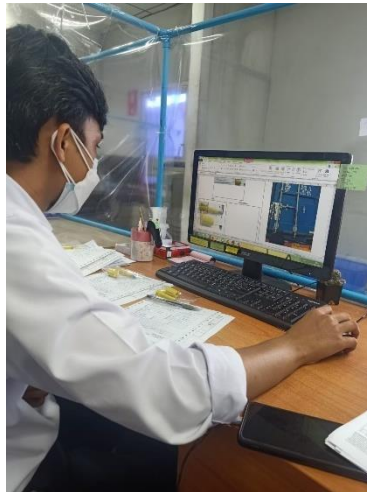
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2532). วิศวกรรมความปลอดภัย .กรุงเทพมหานคร: หจก.สำนักพิมพ์พิสิคส์เซ็นเตอร์, น. 8-9, 19-21, 112-113.
- ณรงค์ ณ เชียงใหม่. (2525). อาชีวสิ่งแวดล้อมและเทคนิคการจัดการความปลอดภัย .คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ .พิมพ์ครั้งที่ 1: ทัพย์อักษรการพิมพ์ กทม, น. 88.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี และ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). วิศวกรรมและการบริหารความปลอดภัยในโรงงาน. สมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น) พิมพ์ครั้งที่ 10, ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ : ส่วนตำรา สนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรมสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), น. 19.
- นิตยา ใจดี. (2560). การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการสั่งซื้อของเอเยนต์ กรณีศึกษากระบวนการสั่งซื้อสินค้า บริษัท ลีโอ ลิงค์ จำกัด (ศูนย์กระจายสินค้าบางบัวทอง).นนทบุรี:มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- เบญจมาศ อ้นหนองปลง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดอุบัติเหตุของพนักงานรถยกในคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน.อยุธยา:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วิทิต กมลรัตน์. (2552). ศึกษาพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท อิติตยา เบอร์ล่า เคมีคัลส์ (ประเทศไทย) จำกัด (ฟอสเฟต ดีวีชั่น), วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการ สิ่งแวดล้อม), คณะ พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันจิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- แก้วฤทัย แก้วชัยเทียม. (2548). การรับรู้การจัดการความปลอดภัยและพฤติกรรมความปลอดภัยใน การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ.
- <https://www.welovesafety.com/> .คู่มือความปลอดภัยในการขับรถยกโฟคลิฟท์, สืบค้น 11 กันยายน 2564 จาก <https://www.welovesafety.com/>

## ภาคผนวก ก

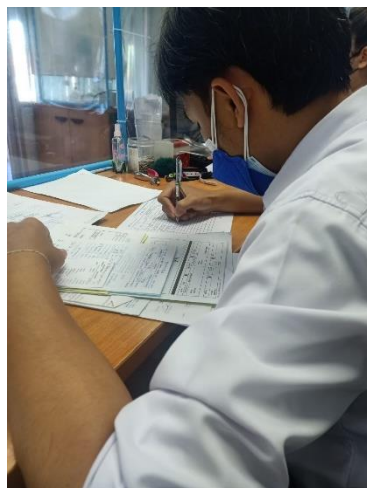
## ประกอบเอกสารเข้าชุด



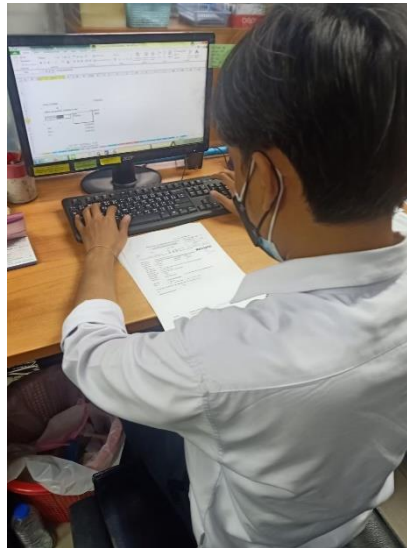
## ตัดรูปหมายเลขตู้ รูปซีดีและใบEIRส่งให้ลูกค้า



## เขียนใบสำรองค่าใช้จ่ายในการขนส่ง



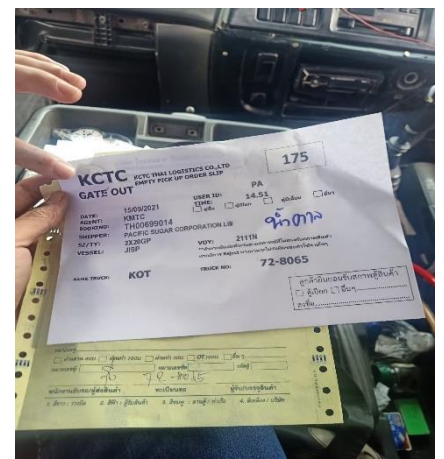
พิมพ์เอกสารใบปฏิบัติงาน



สรุปยอดค่าใช้จ่าย เตรียมนำเงินไปปิดในห้องการเงิน



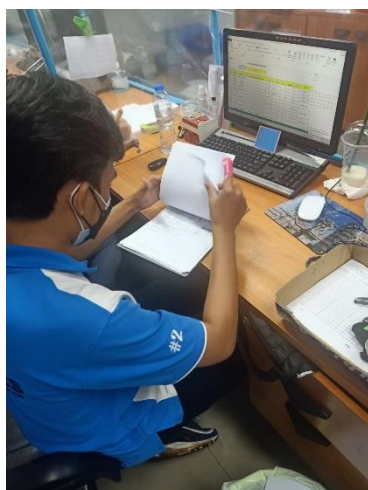
ลงพื้นที่ดูหน้างาน ศึกษาการรับตู้คอนเทนเนอร์เปล่า



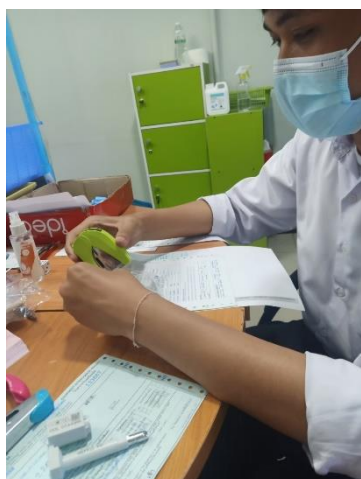
ทำรายการเงินสด 130 บาทค่าผ่านท่า แนนไบปฏิบัติงานบรรจุ



ตรวจสอบเบอร์ตู้ เบอร์ซีล สถานที่โหลด ก่อนปล่อยงานบรรจุ



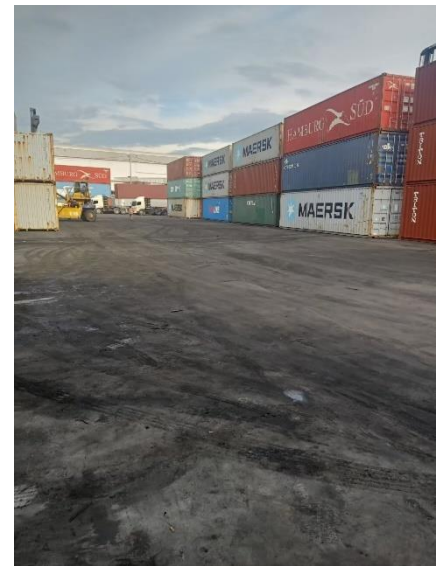
ศึยไบปฏิบัติงาน



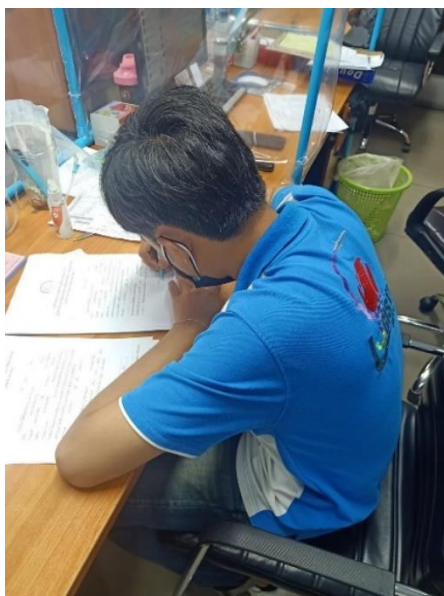
ประกอบเอกสาร แยกใบเสร็จหลังจากทอยตู้



ศึกษาการทำงานของแผนกรถยก



### ทำเอกสารรับรองการคัดกรองโควิด 19



## ภาคผนวก ข



# ใบปฏิบัติงาน

บริษัท ไทยคอสตาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัด  
THAKOTCHASARN LOGISTICS SERVICE CO.,LTD.  
276/369 หมู่ 3 ตำบลบ่อเงิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20230  
Tel. 038-062799 Fax. 038-060799  
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี สำนักงานใหญ่ : 0205550004575  
www.kotchasarn.com

**ใบปฏิบัติงาน** เลขที่ **814872**

Job No. EX03-1210063 วันที่ 15/10/2021

IMPORT (นำเข้า)  EXPORT (ส่งขาย)  INLAND (ขนส่งภายใน)

ชื่อลูกค้า บริษัท สยามเกอติล โลจิสติกส์ จำกัด Invoice 77091399

B/L JKLCSHBNC108365 เลขตู้ TCC

ตู้ที่  30 FT. DC  40 FT. DC  40 FT. HC  FLATRACK  
 FLATBED  LOWBED  OPEN TOP  อื่น ๆ ระบุ

สถานที่ 1 TIP CD1 วันที่ 15/10/2021 เวลา  
สถานที่ 2 SCL1 วันที่ 15/10/2021 กำหนดเวลา  
สถานที่ 3 B3 วันที่ 15/10/2021 เวลา

ถึงจุด บรรจุ / ถ่วงสินค้า วันที่ เวลา  
เริ่มบรรจุ / เริ่มถ่วงสินค้า วันที่ เวลา  
บรรจุเสร็จ / ถ่วงสินค้าเสร็จ วันที่ เวลา

ชื่อ/ที่อยู่สำหรับออกใบเสร็จ CUT OFF 06/8/2021 04:00  
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550004575

ผ่านขบวน 276/369 หมู่ 3 ต.บ่อเงิน อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 20230  
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550004575

สายกวด บริษัท สยามเกอติล โลจิสติกส์ จำกัด  
22/1 ม.10 ต.บ่อเงิน อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 20230  
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105541003507 สาขาที่ 020001

หมายเหตุ  น้ำหนัก 800  น้ำหนัก 1000  น้ำหนัก 300  OT.1000  อื่น ๆ

หมายเลขตู้ หมายเลขรถ รหัสตู้

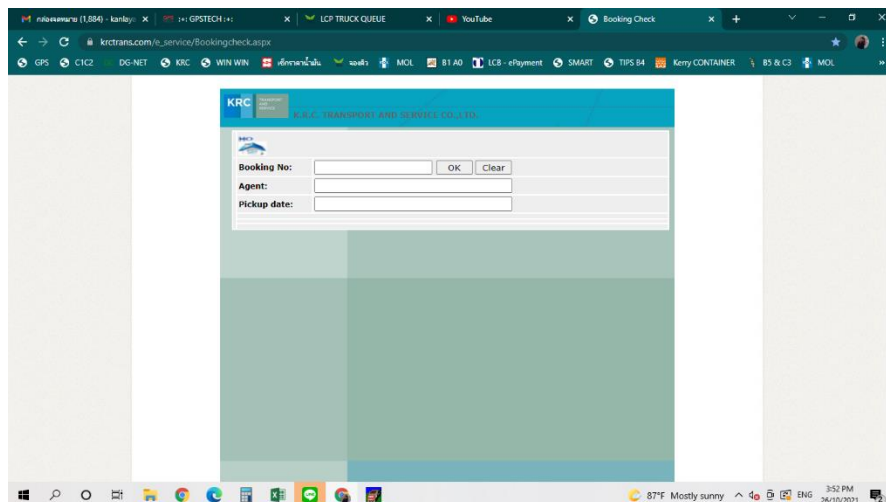
พนักงานขับรถ/ผู้ส่งสินค้า ทะเบียนรถ ผู้รับ/บรรจุสินค้า

1. สีขาว : วานิช 2. สีฟ้า : ผู้รับสินค้า 3. สีชมพู : สายตู้ / ทหารเรือ 4. สีเหลือง / บริษัท

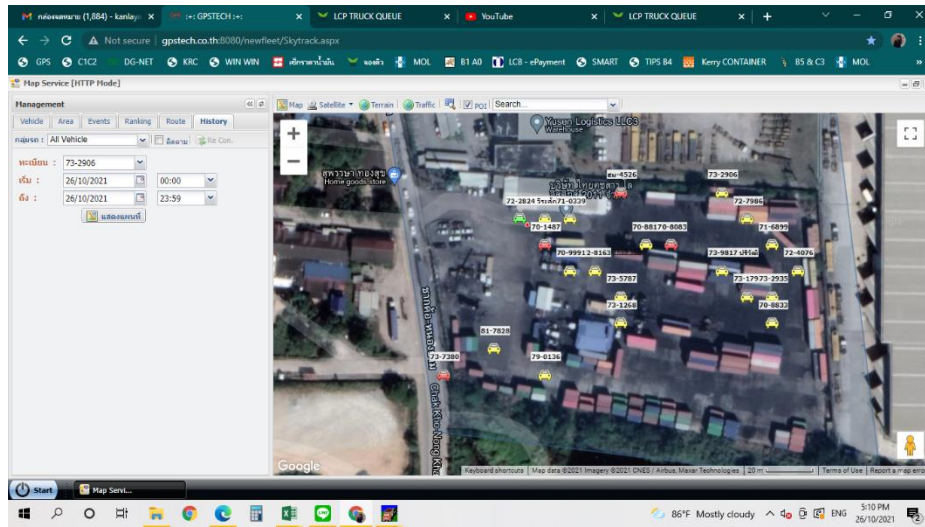
By : Date :

Response for container number

# เช็ค Booking ในระบบลานตู้คอนเทนเนอร์



### ระบบ GPS TECH



### ระบบบริหารธุรกิจขนส่งทางรถบรรทุก



### ใบ Booking การจองงานจากลูกค้า

THAI POLYCARBONATE CO.,LTD.  
TRUCK BOOKING FORM

Shipped Name : THAI POLYCARBONATE CO.,LTD.  
Container No. : SCL13281PCCI1KX232B SCL  
Pick up date : 25-Oct-21 Loading Date : 26-Oct-21  
Delivery date : 26-Oct-21 Return Date : 26-Oct-21  
EID Date : 26-Oct-21

Forwarder/Carrier : EVERGREEN SHIPPING AGENCIES(THAILAND) CO.,LTD.  
Vessel's Name : XIN FANG CHENG YI 234W  
Port of Destination : SINGAPORE SINGAPORE PORT IN SINGAPORE  
Port of Origin : ECD  
Hazardous : No  
Loading Place : SCL WH-1-CB, TPCCI WH-MTP  
CY CUT AT PORT ON 26-OCT-21 BEFORE 05.00 HRS

Booking No. : 050150294685 (SPL11 2 BL.)  
Remark : 36,000 MT  
N W 36,000.00 KGM. G W 36,336.00 KGM

By : M.Amporn Date : 26/10/2021  
Siam Chemical (SCL) 1x9000P  
(TPCCI) 1x9000P

### EIR ลานตู้ ECD1

ABANG - EMPTY CONTAINER DEPOT - EVERGREEN

**ECD1**

CUSTOMER : KROFODD 1 REVISE FEEDER  
CONTAINER NO. : SCL13281PCCI1KX232B SCL

TYPE : 40HQ  
WEIGHT : 40000  
VOLUME : 110.000 CBM

DISCHARGING PORT : CHINA  
LOADING POINT : THAI

INSPECTION AT THE TIME OF GATE IN/OUT

CONTAINER NO. : SCL13281PCCI1KX232B SCL

REMARKS (ภาษาไทย) : KROFODD 1 REVISE FEEDER

TRUCKING CY : TKLS  
DRIVER SIGNATURE : [Signature]  
TERMINAL SIGNATURE : [Signature]

TIME IN : [Blank] TIME OUT : [Blank]  
GATE IN SIGNATURE : [Signature] GATE OUT SIGNATURE : [Signature]

### EIR ลานตู้ SCS2

บริษัท เอส.ซี.เอส.ยาร์ด จำกัด (สำนักงานใหญ่)  
**S.C.S. YARD CO., LTD.** (Head Office)  
 เลขที่ 33331 หมู่ 9 ต.ทุ่งผักกาด อ.สีดาจันทบุรี 28230 ยาน 1 โทร : 08-197975-4, 08-1521111 แฟกซ์ : 08-194745, 08-194729 ยาน 2 โทร : 08-1212145, 08-479456, 08-479266  
 33331 Moo 9 T.Tungphakka A.Sirachon Chantaburi 28230 Yard 1 Tel: 08-197975-4, 08-1521111 Fax: 08-194745, 08-194729 Yard 2 Tel: 08-1212145, 08-479456, 08-479266

ใบรับ/ส่งเครื่องมื่อ  
 EQUIPMENT INTERCHANGE RECEIPT

CONTAINER NO.: ZIMU1338650 DATE: 09/11/2021 REFERENCE:  
 SIZE / TYPE: 20GP TIME IN: 08:53 TIME OUT: 09:15  
 OPERATOR: ZIM CUSTOMER: THAI POLYACETAL CO.,LTD.  
 BOOKING NO.: ZIMUBK80162644 TRUCK LICENCE: TKLS 73737923  
 SEAL NO.: A4210243330 VESSEL: ZIO 63W VOYAGE:  
 REMARK:

Basic require: ห้ามใช้ (ห้ามแก้ไข) สะอาด ไม่มีรอยขีดข่วน ไม่มีรอยร้าว  
 ไม่มีกลิ่น ไม่มีคราบ ไม่มีสิ่งสกปรกหรือคราบไขมัน  
 ไม่มีสิ่งผิดปกติหรือขาดตัว

DRIVER SIGNATURE: *Handwritten signature* TERMINAL (CY): TERMINAL (OUT):

### EIR ลานตู้ HAST

บริษัท ฮาสทูล็อกจิสติกส์ จำกัด  
**HAST**  
**HAST Logistics Co., Ltd.**  
 เลขที่ 888 หมู่ 10 ต.หนองปรือ อ.บางบาล 28100 โทร : 08-1999999-1, 08-1999999-2, 08-1999999-3, 08-1999999-4, 08-1999999-5, 08-1999999-6, 08-1999999-7, 08-1999999-8, 08-1999999-9, 08-1999999-0  
 888 Moo 10 T.Nongprue A.Bang Bala 28100 Tel: 08-1999999-1, 08-1999999-2, 08-1999999-3, 08-1999999-4, 08-1999999-5, 08-1999999-6, 08-1999999-7, 08-1999999-8, 08-1999999-9, 08-1999999-0

ใบตรวจรับ/ส่งเครื่องมื่อ  
 EQUIPMENT INTERCHANGE RECEIPT

DATE: 12/31/2020 CONTAINER NO.: 2210 AGENT / LINER: HONGKONG SHIPPING (THAILAND) CUSTOMER: THAI POLYCARBONATE CO.,LTD.  
 STATUS: EMPTY SIZE: 20' GP VESSEL: KONG LEAM CHANGWAZLEN DESTINATION: 2294  
 TRUCK COMPANY: THAKROTCHASARN LOGISTICS TRUCK NO.: 72-7990 HAST: HAST19900627 SEAL NO.: HAST1028462

INSPECTION AT THE TIME OF DELIVERY  
 Mark clearly any damaged or deficiencies found by following symbols: (ตรวจสอบและบันทึกข้อบกพร่องที่พบ)  
 I BENT (งอ) I BROKEN (แตก) I BOWED (โก่ง) I CUT (ฉีก)  
 I RENT (รอย) I LEAK (รั่วซึม) I HOLE (รู) I CR. STAR (รอยดาว)  
 I LOOSE (หลวม) I MISSING (ขาด)

REMARK: 2210  
 The equipment listed above is received in good order except where noted (ยกเว้นที่ระบุไว้)  
 Driver Signature: *Handwritten signature* Staff Signature: *Handwritten signature*

### EIR ลานตู้ MODERN

Modern Depot And Transport Co.,Ltd.  
 68715 Moo 1 T.Nongkham A.Sirachon Chantaburi (Head Office) 28230  
 TEL: 033-655687-8 FAX: 033-655754

Equipment Interchange Receipt  
 GATE OUT

Container No: WHLU0577713 Date: 12/11/2021 08:05  
 ISO No: 22G1 Contact Time: 07:20  
 Description: Size 20 Height 8.5 Type DC Status AV

Our Ref: 640728  
 Owner Agent: WANHAI WAN HAI LINES LTD. C/O WAN HAI LINES (THAILAND) LTD. (HEAD OFFICE)  
 Customer: THAI POLYE Shipper: THAI POLY  
 Booking/Release No: 035BX86756 Carrier Reg: TKS 71-0194  
 Seal No: VHLL974384 Destination: HKHKG

Driver: Inspector: *Handwritten signature*

INSPECTION BY: FINAL INTERNAL CONDITION OF CONTAINER MUST BE CHECKED BY DRIVER  
 DRIVER: *Handwritten signature* SEAL NO: WHLL 974384

ใบเสร็จค่าผ่านท่าเรือ 130 บาท

ท่าเรือแหลมฉบัง  
Release Port 2012 NO QUEUE.

PORT AUTHORITY OF THAILAND  
LAEM CHABANG PORT BRANCH 00001  
SUKHUMVIT ROAD TOONG SUKHLA SRIRACHA CHONBURI 20230

RECEIPT / TAX INVOICE (ABB.)  
TAX # 0994000165480 (VAT INCL. 0%) 0202051

Reference No. 1B1202210-028958

ผ่าน

Register No. 737380 Type 11 : 13,000.00

Wharf No. VGM. 12,833.51

Gross Weight 23,030.00

Container No. EISU-2253420

Size / Type 20/GP

Net Weight 7,460.00

Admission Fee 100.00

Scale Fee 30.00

Other Fee -

Total Fee 130.00

Cash / Changes 130.00 0.00

ได้รับเงิน : นางสาวบุษบา บรรพต

Date 27/10/2021 Time 03:05:40

เอกสาร EIR ท่าเรือ

LAEM CHABANG PORT - EVERGREEN TERMINAL B2

ANNOUNCEMENT CARD FOR CONTAINER

Terminal 2

DATE: 25/10/2021 TIME: 17:26

CUSTOMER: SAIAM CHEMICAL (SCM) CO., LTD.

CONTAINER NO.: EISU2253420

SIZE: 20' OVERWEIGHT: N OVERLENGTH: N

INSPECTION AT THE TIME OF GATE IN/OUT

INSPECTION AT THE TIME OF GATE IN/OUT

TRUCKING CY: THAIKOTCHASARNLO TRUCK LICENCE: 071407

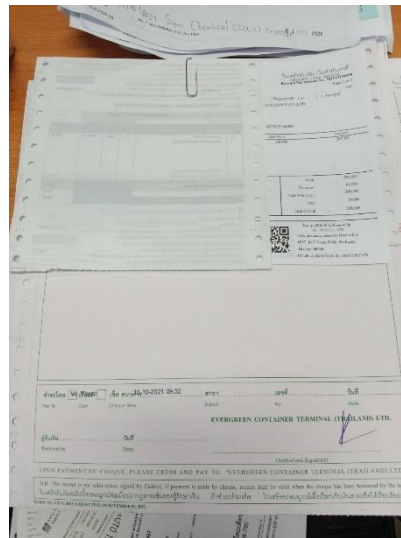
DRIVER SIGNATURE: Mr. Thanongsak Jungmuang

MAIN GATE GATE IN SIGNATURE: GATE OUT SIGNATURE:

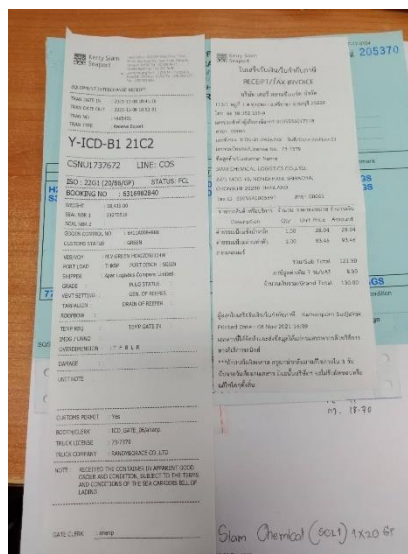
F.T-01, Rev 1, Effective from August 01, 2016

22/10/2021 Siam Chemical (SCM) to Top (TTC) 10x 90


### ใบเสร็จค่าผ่านลาน ค่ายกตู้



### เอกสารหลังจากนำตู้ลงท่าเรือเสร็จ



## ภาคผนวก ค

	<p style="text-align: center;">ประวัตินักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2564</p>
ชื่อ-สกุล	นาย ปฏิภาณ ช่วยผักแว่น
วันเดือนปีเกิด	13 พฤษภาคม 2542
ที่อยู่	125/2 ถ.มิตรภาพ ซ.8 ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
การศึกษา	(ปัจจุบัน) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
	(มัธยม) โรงเรียนโคราชพิทยาคม
ประสบการณ์การทำกิจกรรมและด้านการทำงานหรือฝึกงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ฝึกงานที่ บริษัท ไทยคชสาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัด แผนก Customer service</li> <li>2. เข้าร่วมอบรมหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงาน สาขาผู้ควบคุมสินค้าคงคลัง</li> <li>3. กิจกรรมฟุตบอลประเพณี ราชภัฏกับราชชมงคลอีสาน</li> <li>4. เข้าร่วมสัมมนาเชิงวิชาการ KERRY EXPRESS</li> <li>5. ทำจิตอาสาพาน้องยิ้มที่สถานสงเคราะห์เด็กชายบ้านราชสีมา</li> </ol>