

การปรับปรุงกระบวนการคำสั่งซื้อของลูกค้า กรณีศึกษา บริษัท FREIGHT FORWARDER

น.ส.ชนัสฐา คณะทอง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน (สหสาขาวิชา) สหสาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



233012277

CU iThesis 6480029720 independent study / rev: 22052566 20:10:45 / seq: 12

Improving Customer Order Processing: Case Study Of Freight Forwarder Company

Miss Chanattha Kanathong

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science in Logistics and Supply Chain Management

(Interdisciplinary Program)

Inter-Department of Logistics Management

GRADUATE SCHOOL

Chulalongkorn University

Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University



233012277

CU iThesis 6480029720 independent study / recv: 22052566 20:10:45 / seq: 12

ชั้นสุทธา คณะทอง : การปรับปรุงกระบวนการคำสั่งซื้อของลูกค้า กรณีศึกษา บริษัท FREIGHT FORWARDER. (Improving Customer Order Processing: Case Study Of Freight Forwarder Company) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินการของแผนกส่งออกทางทะเลของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าแห่งหนึ่งโดยศึกษาด้วยเงื่อนไขการซื้อขายแบบ FOB, EXW และ CIF โดยงานใช้การศึกษากระบวนการทำงานโดยแผนผัง Flow chart และ แผนผัง IDEFO เพื่อระบุกิจกรรมหลักทั้งหมดที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด นอกจากนี้ ศึกษาผ่านแบบสอบถาม พนักงานที่เกี่ยวข้องและลูกค้า เพื่อระบุปัญหาของกิจกรรมที่พบ ซึ่งจากการวิจัยพบว่าปัญหาที่สำคัญที่สุด 3 ประการคือ 1) ความคลาดเคลื่อนของต้นทุนขายและใบแจ้งหนี้ของสายเรือ 2) ความล่าช้าในการแก้ไขหรือยืนยันใบตราส่ง และ 3) ข้อผิดพลาดในการยืนยันการจองระวางเรือ โดยได้ใช้แผนภาพก้างปลาในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเหล่านี้ ซึ่งผลจากการศึกษานำไปสู่การนำเสนอแนวทางการปรับปรุงด้วยเครื่องมือ ECRS (การกำจัด, การรวบรวม, การจัดเรียงใหม่ และการทำให้ง่ายขึ้น)

สาขาวิชา	การจัดการโลจิสติกส์และโซ่	ลายมือชื่อนิสิต
	อุปทาน (สหสาขาวิชา)	
ปีการศึกษา	2565	ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก



233012277

CU iThesis 6480029720 independent study / rev: 22052566 20:10:45 / seq: 12

6480029720 : MAJOR LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT
(INTERDISCIPLINARY PROGRAM)

KEYWORD:

Chanattha Kanathong : Improving Customer Order Processing: Case Study Of Freight Forwarder Company. Advisor: Assoc. Prof. SOMPONG SIRISOPONSILP, Ph.D.

This research aims to improve the order processing process of the sea export department of a freight forwarder company that focus on shipments with the FOB, EXW, and CIF terms. The investigation begins with the process mapping using the flow chart and IDEF0 methods to thoroughly identify all key activities involved. Additionally, through a questionnaire survey related employees and customers are asked to identify problems encountered. The research finds that the three most significant problems are 1) the discrepancy in the sales cost and the shipping invoice, 2) the delay in correcting or confirming the bill of lading, and 3) the errors in booking confirmation. Fish bone diagrams are used to analyze the root causes of these problems. Finally, initiatives developed under the ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange and Simplify) framework are proposed to improve the processes.

Field of Study:	Logistics and Supply Chain Management (Interdisciplinary Program)	Student's Signature
Academic Year:	2022	Advisor's Signature



Chula Logistics and
Supply Chain Management
Interdisciplinary Programs

ผู้สนใจสารนิพนธ์ฉบับเต็ม สามารถติดต่อได้ที่

สำนักงานหลักสูตรสหสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

ชั้น 15 อาคารเฉลิมราชกุมารี 60 พรรษา

ซอย จุฬาฯ 12 ถนน พญาไท แขวงวังใหม่

เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10330

อีเมล culsm@chula.ac.th

โทร. 0-2218-3113-14

โทรสาร 0-2251-2354

For Full-text Request Please Contact:

Logistics and Supply Chain Management Program Office

Chaloem Rajakumari 60 Building (Chamchuri 10 Building)

15th floor, Phayathai road, Phatumwan

Bangkok, Thailand 10330

Email : culsm@chula.ac.th

Tel. +66 (02) 218-3113-14