



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

แนวทางเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนากระบวนการทำงานในคลังสินค้า
กรณีศึกษา คลังสินค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
ชญารัฐ ศรีสงคราม, สุภาพร โคตรสงคราม, เสาวนีย์ สมันต์ตรีพร
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
Email: shayarath.srizongkhram@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่แท้จริงที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานของคลังสินค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาครั้งนี้มุ่งไปศึกษาที่กิจกรรมรับ และส่งสินค้า สำหรับวิธีการในการศึกษา งานวิจัยนี้ได้ใช้วิธีสำรวจและสรุปขั้นตอนกระบวนการทำงานในกิจกรรมหลักทั้งสองโดยใช้แผนภาพกระบวนการทำงานเป็นเครื่องมือในการศึกษาเพื่อระบุสาเหตุที่แท้จริงของกระบวนการทำงาน และนำมาปรับปรุงได้อย่างถูกต้อง โดยการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ใช้วิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ปฏิบัติงาน และหัวหน้างานในกระบวนการทำงาน หลังจากที่เราทราบถึงปัญหาที่แท้จริงแล้ว หลักการ ECRS ถูกนำมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่พบในกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด จากการประยุกต์ใช้หลักการดังกล่าวพบว่า ขั้นตอนในการรับสินค้าได้ปรับปรุงโดยใช้หลักการการจัดเรียงใหม่ ในการแก้ปัญหาเนื่องจากเดิมขั้นตอนการทำงานจะมาเตรียมยานพาหนะตอนที่ของมาถึงแล้ว ทำให้บางครั้งได้รับการแก้ปัญหาไม่ทันเวลา จึงมีการจัดเรียงขั้นตอนการทำงานในการรับสินค้าใหม่ สำหรับในแผนกส่งสินค้าปรับปรุงโดยใช้หลักการการรวมกัน คือใช้หลักการรวมระบบในทุกแผนกให้เป็นระบบเดียวกัน เพื่อป้องกันการจัดส่งสินค้าที่ผิดพลาดและการทำงานที่ซ้ำซ้อน

คำสำคัญ : คลังสินค้า, กระบวนการทำงาน, การไหลของข้อมูล



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

Strategy Approach for Developing Process for Warehousing Case Study of Warehouse in Bangkok

Shayarath Srizongkhram, Atthasak Duangthong, Saowanee Samantreeporn

Bangkok Thonburi University

Email: shayarath.srizongkhram@gmail.com

Abstract

This study aims to propose the solution to the problem for warehouse operation in Bangkok. Receiving and delivering process were focused on this case. The methodology of this research uses the flow process for collecting the data from the operator. The root cause of the problem and the way to improve the process were concerned. The data were collected with the operator and head of department. After that, the root cause of the problem in receiving and delivery process is concluded. After that, ECRS was developed to solve the problem of increasing productivity. Rearrange concept was applied to solve the problem In receiving process. In the delivery process, rearrange concept was provided to advance prepare vehicle before the goods arrival. Furthermore, the combined concept to integrate the information system by using the same tool. The advantage of result included the right delivery and efficiency work process.

Keywords : Warehouse, Flow process, Data Flow



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

บทนำ

จากรายงานศูนย์วิจัยกสิกรไทยพบว่าธุรกิจโลจิสติกส์ ในปี 2561 น่าจะเติบโตเป็นอย่างดีท่ามกลางการแข่งขันอย่างเข้มข้นของผู้ประกอบการ แนวโน้มการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้บริการด้านโลจิสติกส์น่าจะเพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการ จัดการต้นทุนโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อต้องการให้สอดคล้องกับกระแสปรับเปลี่ยนเศรษฐกิจแบบดิจิทัล อีกทั้งในอนาคตอันใกล้จะได้เห็นภาพการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในการรองรับ E-Commerce ที่ชัดเจนขึ้น เพื่อแย่งชิง ส่วนแบ่งทางการตลาดของการค้าออนไลน์ที่ขยายตัวอย่างก้าวกระโดด ส่งผลให้ความต้องการบริการโลจิสติกส์ เพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว นอกจากนี้ธุรกิจคลังสินค้าเป็นหนึ่งในสี่ของธุรกิจที่ขยายตัวดีไปพร้อมๆ กับการขนส่งสินค้าทางบก การจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศ รวมถึงไปรษณีย์ภัณฑ์ และรับส่งสินค้า

สำหรับอัตราการขยายตัวของธุรกิจคลังสินค้าในปี 2561 มีการขยายตัวร้อยละ 5.36-7.0 ซึ่งมีมูลค่า 75,500-76,700 ล้านบาท จากปีที่ผ่านมาซึ่งมีมูลค่า 71,700 ล้านบาท โดยเป็นการเติบโตไปในทิศทางเดียวกับธุรกิจ นอกจากนี้ จากการขยายตัวของธุรกิจ E-Commerce จะนำมาซึ่งความต้องการคลังสินค้าที่เพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการค้าจากออฟไลน์ แพลตฟอร์ม (Offline Platform) หรือรูปแบบร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้าปลีก มาเป็นออนไลน์ แพลตฟอร์ม (Online Platform) ส่งผลให้เกิดความต้องการคลังสินค้าพรีเมียม ในการจัดเก็บและกระจายสินค้า ไปยังผู้บริโภคแทนการจัดเก็บไว้ที่ร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้าสาขา

ณัฐพล (2560) มีการสรุปเกี่ยวกับธุรกิจคลังสินค้าว่าถึงแม้จะต้องเผชิญกับการแข่งขันที่สูง แต่รายได้จากค่าเช่าและบริการของผู้ประกอบการรายใหญ่ยังเติบโตได้ดี โดยเฉพาะ ผู้ประกอบการหลักในธุรกิจที่มีรายได้จากค่าเช่าและการให้บริการเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 13.5 และ 16.2 ตามลำดับ เป็นผลมาจากการพัฒนาคลังสินค้าให้ทันสมัย และตรงกับความต้องการของลูกค้า (Premium Warehouse & built-to-suit) พร้อมกับการให้บริการ ระบบโลจิสติกส์ที่ครบวงจร จึงส่งผลให้ทิศทางการเจริญเติบโตของธุรกิจประเภทคลังสินค้า คาดว่า “ยังเติบโตค่อนข้างดี” โดยได้รับปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญจากโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกหรือ Eastern Economic Corridor Development (EEC) รวมทั้ง แผนพัฒนาระบบการขนส่งอาทิ โครงการก่อสร้างทางรถไฟ เชื่อมต่อแนวฝั่งตะวันออก-ตะวันตก

อีกมุมหนึ่งเมื่อธุรกิจมีการเติบโตที่เพิ่มมากขึ้น มักจะมาพร้อมกับความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า นั้นทำให้ผู้ประกอบการทั้งหลายต่างมุ่งหาแนวทางหรือกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และเพื่อให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุด จึงทำให้เกิดการแข่งขันขึ้นอย่างมากภายในธุรกิจกรณีของคลังสินค้าและศูนย์การกระจายสินค้า ผู้ประกอบการต่างพยายามสร้างจุดขายหรือวิธีการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาทำเลที่ตั้งคลังสินค้าและศูนย์การกระจายสินค้าที่เหมาะสม ครอบครัณด้วยความสะดวกสบาย ในด้านการเดินทางและการขนส่งตามที่ลูกค้าต้องการ อีกทั้งการบริการนี้กำลังเป็นที่ต้องการสืบเนื่องมาจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการก่อตั้งนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ขึ้นใหม่ดังที่กล่าวมาข้างต้น ดังนั้นบริษัทกรณีศึกษา ซึ่งมีธุรกิจประเภทคลังสินค้าเป็นธุรกิจหลัก โดยคลังสินค้าของบริษัทกรณีศึกษาดังกล่าวเป็นคลังสินค้าที่ทำหน้าที่กระจายสินค้าให้กับธุรกิจโลจิสติกส์ทั่วโลก ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาศักยภาพในด้าน



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ต่างๆ ตลอดเวลา โดยเริ่มจากการศึกษาการบริหารงานภายในและกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้วยแผนภูมิการไหล เพื่อระบุปัญหาและหาแนวทางในการแก้ไขเป็นลำดับต่อไปด้วยหลักการ ECRS

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แผนภาพการไหลกระบวนการ (Process Chart)

การศึกษากระบวนการทำงานโดยใช้แผนภาพการไหลกระบวนการ (Process Chart) เป็นวิธีการที่ทำให้สามารถศึกษารายละเอียดของทั้งกระบวนการผลิต และหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้วิธีการดังกล่าวสามารถระบุตัวแปรสำคัญในกระบวนการ (Process Input) และผลลัพธ์ในกระบวนการทำงาน (Process Output) วิธีการนี้จึงเปรียบเสมือนเป็นการวิเคราะห์กระบวนการทำงานโดยการระดมสมอง (Brainstorming) ทำให้ทราบรายละเอียดที่สำคัญของกระบวนการทำงานอย่างครบถ้วน และยังทำให้พบสิ่งผิดปกติในกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนอย่างละเอียด จึงเป็นที่มาที่ทำให้ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงของข้อบกพร่องที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ซึ่งวิธีการดังกล่าวนี้ถูกนำไปใช้กับอย่างแพร่หลายในการหาสาเหตุที่แท้จริงของข้อบกพร่องในกระบวนการผลิต ดังงานวิจัยของ คณิศร (2561) โดยได้ใช้แผนภาพการไหลของกระบวนการทำงานในส่วนของกระบวนการผลิต หรือเรียกว่า Flow Process Chart ไปใช้ในการหาสาเหตุของข้อบกพร่องในกระบวนการผลิตน้ำดื่ม เพื่อลดต้นทุนด้านเวลาและแรงงานให้กับผู้ประกอบการ และจากการนำเครื่องมือดังกล่าวไปใช้พบว่า สามารถแก้ไขปัญหาให้กับโรงงาน สำหรับการศึกษากระบวนการทำงานในคลังสินค้า อนันตพันธ์ (2554) ได้นำเทคนิคดังกล่าวมาศึกษาวิธีการทำงานในคลังสินค้า ซึ่งสามารถช่วยลดเวลาในการเบิกจ่ายอะไหล่และเครื่องมือ และลดระยะทางในการเตรียมวัตถุดิบอีกด้วย ในส่วนของคลังสินค้า ธัญดา (2558) ได้ศึกษาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในคลังสินค้าโดยการใช้แผนภาพการไหลของกระบวนการทำงานโดยการพิจารณาขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและไม่มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งนำระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาใหม่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน และยังมีผลการลดขั้นตอนการทำงานในบางกระบวนการตามแนวทางการจัดกระบวนการทำงานสายธารแห่งคุณค่าของหลักแนวคิดแบบลีน

หลักการ ECRS

หลักการ ECRS คือ ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้ 1) การกำจัด (Eliminate) คือการศึกษากระบวนการทำงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า 7 ประการที่พบออกไป 2) การรวมกัน (Combine) คือการกระบวนการทำงานว่าสามารถรวมเป็นขั้นตอนการทำงานเดียวกันได้หรือไม่ 3) การจัดเรียงใหม่ (Rearrange) คือกระบวนการจัดเรียงลำดับของกระบวนการทำงานใหม่ หรือสลับขั้นตอนการทำงานใหม่ เพื่อลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการ ยกตัวอย่างเช่น การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น หรือลดระยะเวลาให้การรอคอย เป็นต้น 4) การทำให้ง่าย (Simplify) คือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่ายและสะดวกขึ้น เช่นการทำอุปกรณ์ช่วยในการจับชิ้นส่วนในกระบวนการผลิต หรือนำระบบอัตโนมัติเข้ามาใช้แทนกระบวนการบางอย่าง เป็นต้น หลักการ ECRS ได้รับความนิยมและถูกนำมาประยุกต์ใช้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานหลังจากที่ทราบสาเหตุของปัญหา ดังงานวิจัยของ คณิศร (2561) ได้ใช้หลักการ ECRS ประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาที่พบ ซึ่งหลักการปรับปรุงการทำงานพบว่า สามารถลดเวลาความสูญเปล่าในการทำงานได้จากเดิม 254.40 วินาที เหลือ 174.16 วินาที ลดลงไป 80.24 วินาที คิด เป็น 32.17% สำหรับการนำมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในคลังสินค้า ธัญดา (2558) ได้นำหลักการดังกล่าวมาลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนในบางกระบวนการ



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

การตัดขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารออกก่อนทำการตรวจนับสินค้าหรือบริการ การรวมขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานในขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกันในแต่ละกระบวนการเข้าด้วยกัน โดยการรวมขั้นตอนการตรวจสอบตั้งแต่รับเอกสารให้ครบถ้วนถูกต้อง และนอกจากนี้ยังมีการออกแบบผังผังคลังสินค้าใหม่เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษากระบวนการทำงานของคลังสินค้า โดยศึกษาจากคลังสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่พบในคลังสินค้าของคลังสินค้ากรณีศึกษา
3. เพื่อวิเคราะห์แนวทางในการแก้ปัญหาในกระบวนการปฏิบัติงานของคลังสินค้ากรณีศึกษา

นอกเหนือไปจากนี้ สามารถนำแนวทางในการแก้ปัญหาจากงานวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้กับคลังสินค้าอื่นๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาแบบต่อเนื่องและมีมาตรฐานอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มศักยภาพของคลังสินค้าให้แก่ผู้ประกอบการเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่กำหนดให้ประเทศสมาชิกรวมตัวกันเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว มีการเคลื่อนย้ายสินค้า การบริการ การลงทุน และแรงงาน ที่มีประสิทธิภาพ

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษากระบวนการทำงานและเก็บข้อมูลจากคลังสินค้าขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น

การดำเนินการวิจัย

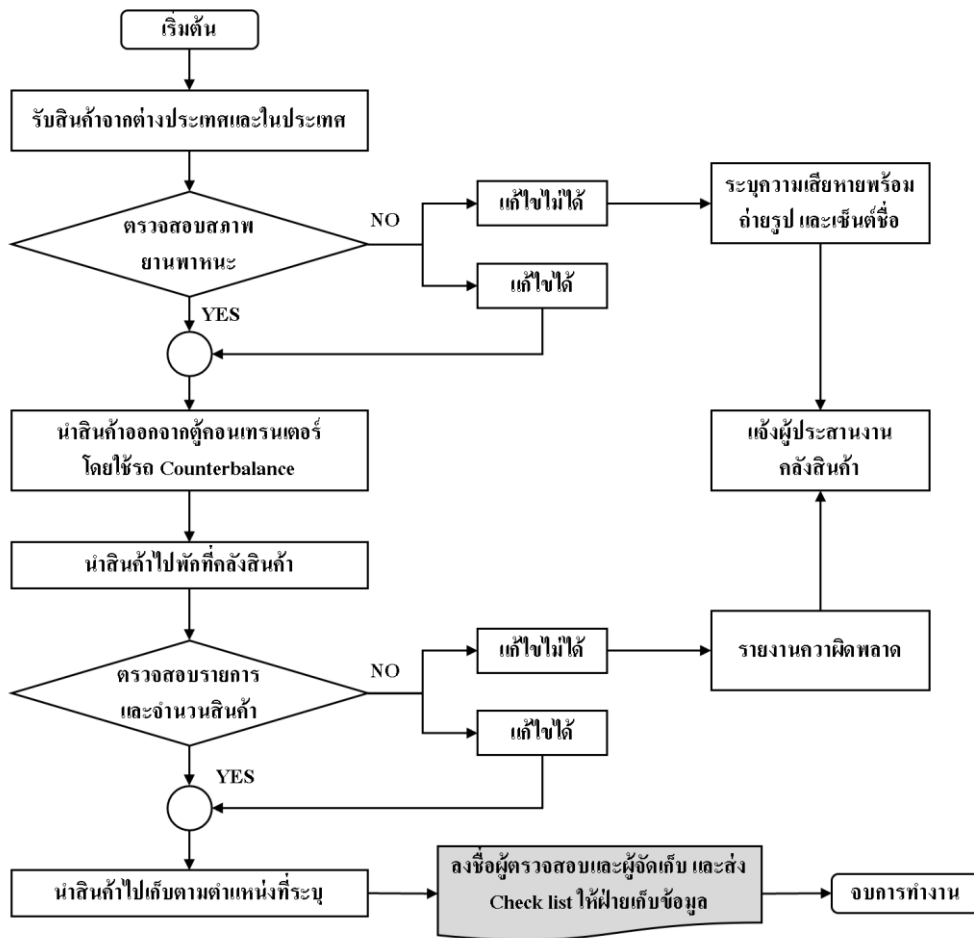
ทำศึกษากระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานภายในแผนกคลังสินค้าของคลังสินค้ากรณีศึกษาในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยทำการสรุปผลการปฏิบัติงานในรูปแบบของการไหลของกระบวนการทำงาน (Flow Process) และเสนอแนวทางการแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยหลักการ ECRS สำหรับการลดความสูญเสียเปล่าที่เกิดขึ้นในระบบการทำงาน โดย E: Eliminate คือการตัดกระบวนการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไป C: Combine คือการรวมกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อนเข้าด้วยกัน R: Re-arrange การจัดเรียงกระบวนการทำงานใหม่เพื่อให้กระบวนการทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ S: Simplify คือ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้ง่ายต่อการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้นำหลักการดังกล่าวเข้ามาช่วยระบุแนวทางในการแก้ไข้ปัญหา โดยเน้นการนำไปใช้ประโยชน์ในการไปปฏิบัติงานได้จริง และช่วยพัฒนาให้ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในขั้นตอนการรับสินค้า และการส่งสินค้า

ผลการวิจัย

กระบวนการปฏิบัติงานในแผนกคลังสินค้าสามารถสรุปในรูปแบบการไหลของกระบวนการทำงานได้ดังรูปที่ 1 ขั้นตอนในการรับสินค้า และรูปที่ 2 ขั้นตอนในการส่งสินค้า



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562



รูปที่ 1 ขั้นตอนในการรับสินค้า (ก่อนปรับปรุง)

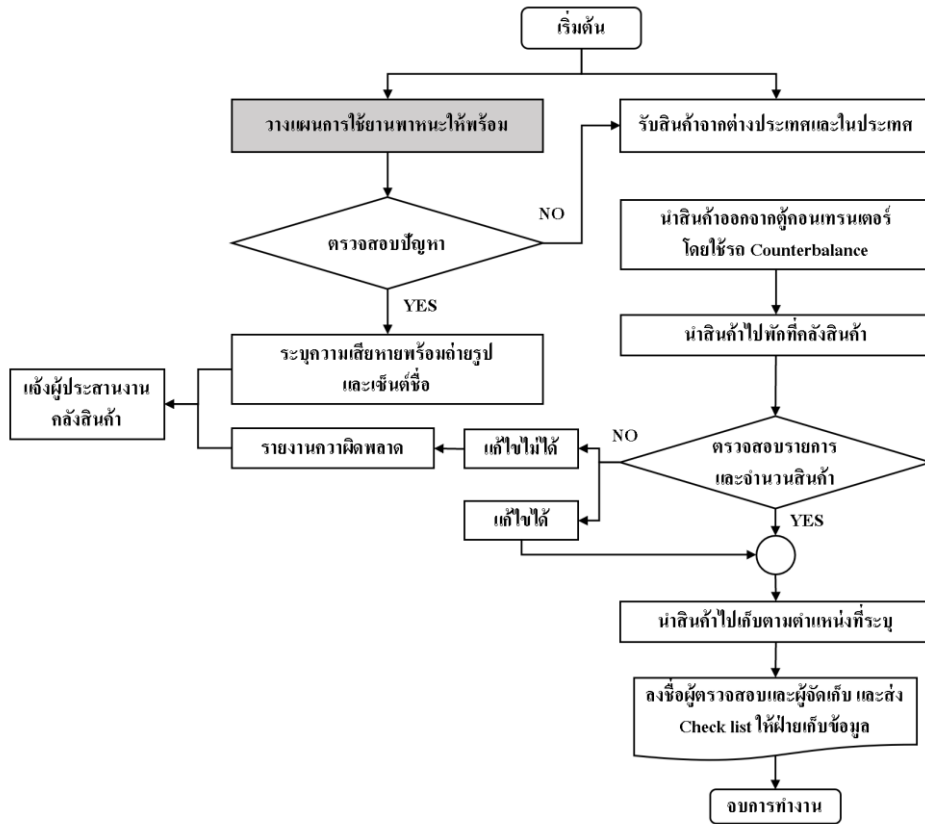
แนวทางการแก้ไขปัญหาประกอบด้วย

การปฏิบัติงานการรับสินค้า พบปัญหาเกี่ยวกับเอกสารไม่ระบุ Location โดยสาเหตุเนื่องมาจากสินค้าบางอย่างไม่ได้ระบุตำแหน่งในการจัดเก็บไว้อย่างชัดเจน โดยแนวทางการแก้ไขสอบถามและให้ฝ่ายกรอกข้อมูลเขียนตำแหน่งใส่เอกสารเอกสารจากต้นทางให้ครบถ้วน มิเช่นนั้นจะไม่รับสินค้าตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อเป็นการลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนด้วย

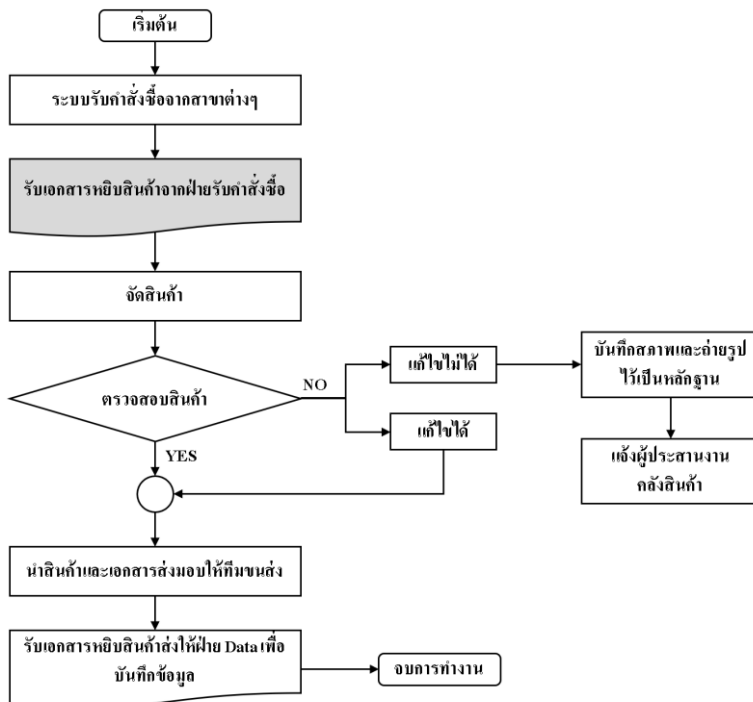
นอกจากนี้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยการนำหลักการ ECRS เข้ามาประยุกต์ใช้ในกรณีของขั้นตอนในการรับสินค้าได้ปรับปรุงโดยใช้ R หรือ Re-arrange ในการแก้ปัญหาเนื่องจากเดิมขั้นตอนการทำงานจะมาเตรียมยานพาหนะตอนที่ของมาถึงแล้ว ทำให้บางครั้งได้รับการแก้ปัญหาไม่ทันเวลา ดังนั้นหลักจากศึกษาการทำงานโดยใช้ Flow Process แล้วพบปัญหาจึงได้ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานในการรับสินค้าใหม่ดังรูปที่ 2



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562



รูปที่ 2 ขั้นตอนในการรับสินค้า (แนวทางการปรับปรุง)



รูปที่ 3 ขั้นตอนในการส่งสินค้า (ก่อนปรับปรุง)



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

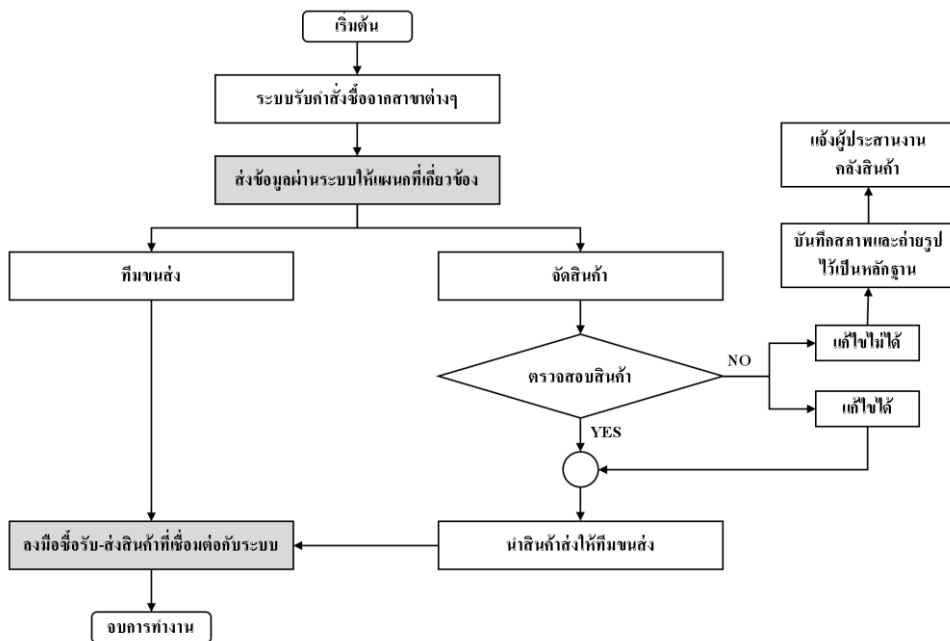
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

แนวทางการแก้ไขปัญหาประกอบด้วย

การปฏิบัติงานการส่งสินค้า พบปัญหาเกี่ยวกับจำนวนสินค้าก่อนการจัดส่งไม่ครบจำนวน โดยสาเหตุมาจากข้อมูลในใบรับสินค้ากับข้อมูลในใบพนักงานตรวจสอบไม่ตรงกัน เนื่องจากระบบข้อมูลมีความผิดพลาดทำให้หยิบสินค้าไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการ โดยแนวทางการแก้ไข คือใช้หลักการ ECRS โดยสำหรับปัญหานี้ใช้หลักการ Combine กล่าวคือใช้หลักการรวมระบบในทุกแผนกให้เป็นระบบเดียวกันดังรูปที่ 4 เพื่อป้องกันการจัดส่งสินค้าที่ผิดพลาดและการทำงานที่ซ้ำซ้อน

นอกจากนี้ยังพบปัญหาเกี่ยวกับ ความผิดพลาดข้อมูลข้อมูลคือไม่พบสินค้าในตำแหน่งที่ระบบแต่สินค้าไปรวมอยู่กับสินค้าประเภทอื่นที่แตกต่างกัน โดยสาเหตุมาจากพนักงานคลังสินค้ามีความผิดพลาดในการวางสินค้าในตำแหน่งที่ถูกต้อง ในกรณีนี้แนวทางการแก้ไขคือ ตรวจสอบใบที่ต้องการหยิบสินค้าเพื่อให้ทราบถึงผู้รับผิดชอบและทำการสัมภาษณ์ถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ว่ามาจากตัวพนักงานเองหรือระบบเนื่องจากหากเกิดจากระบบ จะได้นำมาพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลต่อไป โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อลดระยะเวลาการจัดเรียงสินค้า เพื่อตรวจสอบสถานะส่งสินค้าให้มีความถูกต้อง แม่นยำ และลดปัญหาสินค้าที่เกิดการชำรุดก่อนส่งต่อไปให้ลูกค้า



รูปที่ 4 ขั้นตอนในการส่งสินค้า (แนวทางการปรับปรุง)

สรุปผลการวิจัย

สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานไม่ว่าจะเป็นกระบวนการรับสินค้า และกระบวนการส่งสินค้า มาจากการส่งต่อข้อมูล หรือการไหลของข้อมูล ซึ่งพบว่าในแต่ละกระบวนการเกิดความผิดพลาดในการไหลของข้อมูลหรือการส่งข้อมูลมากกว่า 50% ซึ่งต้นเหตุของปัญหาเกิดจากการวางระบบการทำงานไม่ชัดเจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานยังคงมีการทำงานผิดพลาด อีกทั้งเมื่อพบแล้วว่าปัญหาวิธีการได้มุ่งเน้นไปที่การป้องกันเฉพาะหน้าเท่านั้น



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ข้อเสนอแนะ

แนวทางการแก้ปัญหาที่ใช้แก้ปัญหาในปัจจุบันไม่ใช่การแก้ปัญหาในระยะยาว หากต้องการแก้ปัญหาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในคลังสินค้าควรจะทำการศึกษากระบวนการส่งต่อข้อมูล และการตรวจสอบในคลังสินค้าเพื่อเกิดการปรับปรุงที่ยั่งยืน และไม่เกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นซ้ำอีกในอนาคต ควรมีการวางระบบการไหลของข้อมูลใหม่ และมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- คณิตศร ภูนิคม. (2560). การปรับปรุงประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตด้วยเทคนิคการปรับปรุงงานกรณีศึกษา: โรงงานน้ำดื่มไป๋ไผ่เขียว การประชุมวิชาการช่างงานวิศวกรรมอุตสาหกรรม ประจำปี พ.ศ. 2560 ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 12-15 กรกฎาคม 2560 เชียงใหม่.
- ณัฐพล วุฒิภักข์จร. (2560). Industry Update ธุรกิจคลังสินค้า หน่วยวิเคราะห์เศรษฐกิจภาคบริการส่วนเศรษฐกิจรายสาขา ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก.
- ธัญดา ใจใหม่คร้าม. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษาคลังสินค้า 2 ราษฎร์บูรณะกรุงเทพมหานคร องค์การคลังสินค้า การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อนันท์พันธ์ จันทพันธ์ (2554). การปรับปรุงกระบวนการทำงานในคลังสินค้า: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์. การศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.