

การแก้ปัญหาการจัดส่งสินค้าผิดประเภทของบริษัท ไอ.ที.จี. (ประเทศไทย) จำกัด

ศุภฤกษ์ สนธิรักษ์ รหัสบัณฑิต 60090022 , อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์พร กิจจาเจริญชัย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาสาเหตุของปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาการจัดส่งสินค้าผิดประเภทในสินค้า V SHAFT TCF 359 M และ V SHAFT ULF 359 M-NW ที่ส่งให้กับบริษัทมิตซูบิชิ และเพื่อลดความผิดพลาดในกระบวนการจัดส่งสินค้าของบริษัท ไอ.ที.จี. จึงต้องหาสาเหตุของปัญหานี้ด้วยวิธี Why-Why Analysis ปัญหาคือ พนักงานใช้ความเคยชินในการติดฉลากกำกับสินค้าสำเร็จรูป พนักงานตรวจสอบจำนวนสินค้าแต่ไม่ตรวจสอบว่าสินค้ากับฉลากกำกับสินค้าสำเร็จรูปตรงกันหรือไม่ เกิดจากความเมื่อยล้าในการทำงาน และพนักงานทำงานหลายหน้าที่ วิธีที่จะแก้ปัญหาคือ การจัดสินค้าแบบใหม่ โดยจัดตัวสินค้าและฉลากสินค้าที่คล้ายกันแยกออกจากกัน จัดเรียงไว้อยู่บนตะ Pallet จะใช้วิธีการทดสอบโดยการจัดส่งสินค้าแบบเดิม 15 วัน และจัดส่งสินค้าแบบใหม่ 15 วัน แล้วเก็บข้อมูลความผิดพลาดที่เกิดขึ้นและนำทั้ง 2 แบบมาเปรียบเทียบกัน

จากผลการวิจัยพบว่า การจัดส่งสินค้าแบบเดิมจัดส่งได้ง่าย สะดวก และตรวจนับสินค้าได้รวดเร็ว แต่การจัดส่งสินค้าแบบเดิมมีโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดได้ง่ายเช่นกัน ใน 15 วัน มีโอกาสเกิดความผิดพลาดถึง 6.67 % ในส่วนของการจัดส่งสินค้าแบบใหม่ต้องมีการวางแผนการจัดส่งสินค้าก่อนที่จะทำการจัดส่งสินค้า ทำให้เสียเวลาในการวางแผน การจัดส่งสินค้า การหาตัวสินค้าในจัดส่งสินค้าที่จะทำการตรวจนับ แต่การจัดส่งสินค้าแบบใหม่มีโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดได้น้อยมาก ใน 15 วัน ไม่เกิดความผิดพลาดเลย

1. บทนำ (INTRODUCTION)

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

วันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2564 ทางบริษัทมิตซูบิชิ (MCP) แจ้งเข้ามาว่า สินค้าที่ส่งมาในวันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2564 มีสินค้าที่ได้รับมาผิดประเภท ฉลากกำกับสินค้าสำเร็จรูปที่หน้ากล่องสินค้าเลขที่ SQ25J696G02 ชื่อสินค้า V SHAFT TCF 359 M จำนวนสินค้าบนฉลากกำกับสินค้า 400 ชิ้น แต่สินค้าที่อยู่ในกล่องคือสินค้าเลขที่ SQ25J697G04 ชื่อสินค้า V SHAFT ULF 359 M-NW จำนวนสินค้า 200 ชิ้น

จากปัญหาข้างต้นทำให้เกิดปัญหากับลูกค้าและบริษัท ไอ.ที.จี. คือ ลูกค้าไม่สามารถนำสินค้าไปใช้งานได้ เสียเวลาในการรอคอยสินค้า และทางบริษัท ไอ.ที.จี. ต้องเสียค่าขนส่งในการนำสินค้าไปให้ลูกค้า อาจจะทำให้เสียค่าภาระเพิ่มเติม ทั้งนี้ทางผู้จัดทำได้สังเกตเห็นปัญหานี้ จึงจะหาสาเหตุและวิธีแก้ปัญหานี้ และเพื่อลดการเกิดปัญหานี้ในอนาคต ผู้จัดทำจึงจะหาวิธีการแก้ปัญหาการจัดส่งสินค้าผิดประเภท

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อหาสาเหตุของปัญหาการจัดส่งสินค้าผิดประเภทในสินค้า V SHAFT TCF 359 M และ V SHAFT

- ULF 359 M-NW ที่ส่งให้กับบริษัท มิตรชุบิชิ อีเล็คทริก คอนซูมเมอร์ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อหาวิธีการแก้ปัญหาการจัดส่งสินค้าผิดประเภทในสินค้า V SHAFT TCF 359 M และ V SHAFT ULF 359 M-NW ที่ส่งให้กับบริษัท มิตรชุบิชิ อีเล็คทริก คอนซูมเมอร์ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด
 3. เพื่อลดความผิดพลาดในกระบวนการจัดส่งสินค้าของบริษัท ไอ.ที.จี. (ประเทศไทย) จำกัด

ขอบเขตการศึกษา

1. ข้อมูลบางอย่างของบริษัทที่มีการจำกัดไว้ ซึ่งเป็นความลับของบริษัท
2. ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2564 – 31 มีนาคม พ.ศ. 2564

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ลดความผิดพลาดในการจัดส่งสินค้าของบริษัท
2. ลดการเสียเวลารอคอยสินค้าที่ต้องส่งกลับหรือส่งไปใหม่ของบริษัทกับลูกค้า
3. ลดค่าภาระหรือค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากการจัดส่งสินค้าผิดประเภท

2. ทบทวนวรรณกรรม (LITERATURE REVIEW)

วรรณะ กรุดภู (2560) และ รภัทพร สลิดกุล (2560) ได้ศึกษาหาวิธีการลดความผิดพลาดจากการจัดส่งสินค้าผิดประเภทของโรงงานผลิตอาหารสัตว์ ได้ทำการศึกษาขั้นตอนในการผลิตการจัดเก็บสินค้าภายในคลังสินค้าและการตรวจนับก่อนการจัดส่งสินค้า เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ความผิดพลาดในการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าคือ การส่งมอบสินค้าผิดประเภทและการส่งมอบสินค้าไม่ตรงจำนวน ได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้หลักการการวิเคราะห์ Why-Why Analysis และสรุปแนวทางในการแก้ไขปัญหา ซึ่งในส่วนของระบบคลังสินค้าคือปรับเปลี่ยนผังพื้นที่จัดเก็บสินค้าโดยการวิเคราะห์จากยอดขายของสินค้าและจัดทำเอกสาร ปรับปรุงในด้านระบบการลำเลียงขนส่งโดยจัดทำเอกสารข้อมูลแสดงรายละเอียดการจัดแบ่งพื้นที่สำหรับจัดเก็บสินค้าแต่ละประเภท จัดทำแบบการบันทึกข้อมูลการโอนย้ายและพัฒนา Visual Control สำหรับระบุตำแหน่งที่ตั้งของสินค้า ซึ่งปัญหาที่ปรับปรุงคือ การจัดส่งสินค้าผิดจำนวน 16 ครั้งและมูลค่าความเสียหายเฉลี่ยอยู่ที่ 14,016 บาท หลังปรับปรุงไม่พบปัญหาการจัดส่งสินค้าผิดคิดเป็นผลต่างร้อยละ 100

3. วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

- 1) กำหนดหัวข้อที่จะศึกษางานวิจัย คือ การแก้ปัญหาการจัดส่งสินค้าผิดประเภทของบริษัท ไอ.ที.จี. (ประเทศไทย) จำกัด
- 2) กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษาในการดำเนินการวิจัย
- 3) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- 4) ศึกษาขั้นตอนการจัดส่งสินค้าของบริษัท ไอ.ที.จี. (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาขั้นตอนการจัดส่ง

สินค้าจาก Q Point การจัดงาน ของแผนกคลังสินค้า และวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะมาทำวิจัย

5) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและหาสาเหตุของปัญหาการจัดส่งสินค้าผิดประเภทในสินค้า V SHAFT

TCF 359 M และ V SHAFT ULF 359 M-NW

6) วิเคราะห์ปัญหา โดยวิเคราะห์แยกในแต่ละส่วนได้ดังนี้

6.1) วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง โดยใช้หลักการวิเคราะห์แบบ Why-Why Analysis

6.2) วิเคราะห์ลักษณะของสินค้าประเภท V SHAFT TCF 359 M และ V SHAFT ULF 359 M-NW

6.3) วิเคราะห์ผลกระทบต่อบริษัทไอ.ที.จี. และบริษัทมิตซูบิชิ ในการจัดส่งสินค้าผิดประเภทใน

สินค้า V SHAFT TCF 359 M และ V SHAFT ULF 359 M-NW

7) หาวิธีการแก้ปัญหาการจัดส่งสินค้าผิดประเภท

8) เปรียบเทียบการดำเนินการจัดส่งสินค้าแบบเดิมกับการจัดส่งสินค้าแบบใหม่

9) นำผลการศึกษา วิธีการแก้ปัญหาการจัดส่งสินค้าให้กับบริษัทไอ.ที.จี. ที่ได้มาทำการสรุปผล พร้อมทั้งเสนอข้อเสนอนะ

4. ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

4.1 วิเคราะห์หาสาเหตุของการส่งสินค้าผิดประเภทโดยใช้หลักการการวิเคราะห์ Why-Why Analysis

ปัญหา	สาเหตุที่แท้จริง
จัดส่งสินค้าผิดประเภท ในสินค้า V SHAFT TCF 359 M และ V SHAFT ULF 359 M-NW	พนักงานใช้ความเคยชินในการติดฉลากกำกับสินค้าสำเร็จรูป
	พนักงานตรวจสอบจำนวนสินค้า แต่ไม่ตรวจสอบว่าสินค้ากับฉลากกำกับ สินค้าสำเร็จรูปตรงกันหรือไม่
	เกิดจากความเมื่อยล้าในการทำงาน
	พนักงานทำงานหลายหน้าที่

ตารางที่ 1 : สาเหตุที่แท้จริง

4.2 ผลกระทบต่อบริษัทไอ.ที.จี. และบริษัทมิตซูบิชิ

บริษัทไอ.ที.จี.	บริษัท มิตซูบิชิ
1. เสียเวลาในการเดินทางนำสินค้ามาเปลี่ยน	1. เสียเวลารอคอยสินค้าที่นำกลับ ไปเปลี่ยน
2. เสียน้ำมันเชื้อเพลิงในการนำสินค้ามาเปลี่ยน	2. ไม่สามารถทำการเช็คสต็อกสินค้าเข้าได้
3. เสียความเชื่อมั่นจากลูกค้า	3. ไม่สามารถนำสินค้าไปใช้งานได้
4. ไม่สามารถดำเนินงานที่ทำอยู่ต่อไปได้ ต้อง จัดการเปลี่ยนสินค้าที่มีปัญหาให้กับลูกค้าก่อน	4. การผลิตที่ต้องการใช้สินค้าที่มีปัญหามีการ คลาดเคลื่อน
5. การดำเนินการภายในคลังสินค้าต้อง คลาดเคลื่อน	5. ลูกค้าของบริษัท ได้รับสินค้าคลาดเคลื่อนจาก เวลาเดิม

ตารางที่ 2 : ผลกระทบต่อบริษัทไอ.ที.จี. และบริษัทมิตซูบิชิ

4.3 วิธีการแก้ปัญหาการจัดส่งสินค้าผิดประเภท

แก้ปัญหาการจัดส่งสินค้าผิดประเภทโดยการจัดส่งสินค้าที่มีลักษณะคล้ายกัน และฉลากสินค้าที่คล้ายกันแยกออกจากกัน โดยจะจัดเรียงไว้ยู่คนละ Pallet กัน

1) การจัดสินค้าแบบเดิม

PALLET 1			PALLET 2		
ARM 348 M	ADDRESS BOX 0337	CATCH 378 M	BS COND BED 360	VANE SUPPORT K	TRS HOLDER 317
REC COVER 474 M	VANE BRACKET L	VANE BRACKET R	ARM AUTO L 421	ARM AUTO R 421	RADI BASE
PALLET 3			PALLET 4		
SW SUPPORT 327	GVM SUPPORT R 483 M	GVM SUPPORT L 483 M	V LOCK 423 K	V SLEELE L 378 M	HOLDER PCB
TERMINAL COVER	GEAR - M	VM SHAFT U 421 M	VM SHAFT T 421 M	BOX COVER 0373	VM ARM 348 M
PALLET 5			PALLET 6		
MICOM COVER 336 MPK	SENSOR COVER - K	P ARM HOLDER L 421 M	P ARM HOLDER R 421 M	GUIDE VANE 327	THERMO HOLDER 283
DISP COVER FA	ARM HOLDER R 474 M	ARM HOLDER L 474 M	MOTOR BED 362 M	ARM AUTO L 493 M	ARM AUTO R 493 M

รูป 1 : วิธีการจัดส่งสินค้าแบบเดิม

	วันที่															
	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	
ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗

ตารางที่ 3 : ข้อมูลความผิดพลาดในการจัดส่งสินค้าแบบเดิม ตั้งแต่วันที่ 1 ถึง 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

$$\text{ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นคิดเป็น} \quad \frac{1}{15} \times 100 = 6.67 \%$$

ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นคือ มีการติดฉลากกำกับสินค้าสำเร็จรูปผิด ได้แก่ CABLE CLAMP 181 CNA และ CABLE CLAMP 181 STD สลับกัน โดยสินค้าที่อยู่ในแต่ละกล่องไม่ตรงกับฉลากกำกับสินค้าสำเร็จรูปที่หน้ากล่องสินค้า

2) การจัดสินค้าแบบใหม่

PALLET 1			PALLET 2		
CLR GAP COVER US 421	HEAT SINK COVER		GEAR BOX BASE - K	CABLE CLAMP 181 STD	BS COND BED 360
PSM CNT CV5		CAP PL 1 / 4 F <MCP>	COUPLING G FA	CAP PL 3 / 8 F <MCP>	CASE - W EA
PALLET 3			PALLET 4		
VANE BRACKET L	GEAR BOX CASE - K	COUPLING B FA	LAMP COVER 378	RADI BASE	GEAR - M
REC COVER 378 M-W	RADI COVER - 3	JOINT SOCKET K	SCREW CAP 378 M-W	SENSOR COVER - K	SW HOLDER 293 M
PALLET 5			PALLET 6		
TERMINAL COVER	V SHAFT 378 W	V SHAFT 336 C	DISP COVER FA	V SHAFT 378 M-NW	MICOM COVER 336 MPK
VANE BUSH FA	P ARM HOLDER R 421 M	THERMO HOLDER 283	HOLDER PCB	P ARM HOLDER L 421 M	VANE BASE-K /160

รูป 2 : วิธีการจัดสินค้าแบบใหม่

	วันที่														
	22	23	24	25	26	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12
ความ ผิดพลาด ที่เกิดขึ้น	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗

ตารางที่ 4 : ข้อมูลความผิดพลาดในการจัดสินค้าแบบใหม่ ตั้งแต่วันที่ 22 กุมภาพันธ์ ถึง 12 มีนาคม พ.ศ. 2564

ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นคิดเป็น $0 \times 100 = 0\%$

5. อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (DISCUSSION/CONCLUSION)

จากผลการวิจัยพบว่า การจัดสินค้าแบบเดิมจัดสินค้าได้ง่าย สะดวก และตรวจนับสินค้าได้รวดเร็ว แต่การจัดสินค้าแบบเดิมมีโอกาที่จะเกิดความผิดพลาดได้ง่ายเช่นกัน ใน 15 วัน มีโอกาสเกิดความผิดพลาดถึง 6.67 % ในส่วนของการจัดสินค้าแบบใหม่ต้องมีการวางแผนการจัดสินค้าก่อนที่จะทำการจัดสินค้า ทำให้เสียเวลาในการวางแผน การจัดสินค้า การหาตัวสินค้าในจัดสินค้าที่จะทำการตรวจนับ แต่การจัดสินค้าแบบใหม่มีโอกาที่จะเกิดความผิดพลาดได้น้อยมาก ใน 15 วัน ไม่เกิดความผิดพลาดเลย

5.1 ข้อดีและข้อเสียของการจัดสินค้าแบบเดิม

ข้อดี	ข้อเสีย
1. การจัดสินค้าทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	1. อาจเกิดความสับสนและติดฉลากกำกับสินค้าสำเร็จรูปผิดได้
2. สะดวกในการตรวจสินค้า	2. อาจหยิบสินค้าใส่กล่องสินค้าผิดได้

ตารางที่ 5 : ข้อดีและข้อเสียของการจัดสินค้าแบบเดิม

5.2 ข้อดีและข้อเสียของการจัดสินค้าแบบใหม่

ข้อดี	ข้อเสีย
1. ลดความผิดพลาดในการติดฉลากกำกับสินค้าสำเร็จรูปผิดได้	1. ต้องมีการวางแผนการจัดสินค้าก่อนที่จะทำการจัดสินค้า
2. ลดความผิดพลาดในการหยิบสินค้าใส่กล่องสินค้าผิดได้	2. การตรวจนับสินค้าต้องไล่หาตัวสินค้า

ตารางที่ 6 : ข้อดีและข้อเสียของการจัดสินค้าแบบใหม่

6. กิตติกรรมประกาศ

วิจัยฉบับนี้ได้สำเร็จสมบูรณ์ตามเป้าหมาย ด้วยความร่วมมือช่วยเหลือและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอย่างยิ่ง จากผู้มีพระคุณหลายท่าน อาทิ อาจารย์เพชร กิจจาเจริญชัย , คุณวนิดา ชินคำ หัวหน้าปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท ไอ.ที.จี. (ประเทศไทย) จำกัด , อาจารย์ทุกท่านในคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา และบิดามารดาผู้เป็นที่รัก

7. เอกสารอ้างอิง

จิชาวรรณ ผลจันทร์. (2559). *การใช้ทฤษฎีไอเซ็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายใน*

คลังสินค้า. สืบค้น 20 มกราคม 2564, จาก <https://www.coop.rmutt.ac.th>

ณัฐพงษ์ คงประเสริฐ. (2562). *Why Why Analysis*. สืบค้น 20 มกราคม 2564, จาก

<http://qd.swu.ac.th/Portals/2077>

วรรณะ กรุดภู และรภัทกร สติตกุล. (2560). *การศึกษาแนวทางการลดความผิดพลาดในการส่งมอบ*

สินค้า. สืบค้น 20 มกราคม 2564, จาก <https://cite.dpu.ac.th>

สมคิด บุญยธรรมศิริ. (2559). *การปรับปรุงประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้าให้ทันเวลา*. สืบค้น 20

มกราคม 2564, จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55920192.pdf

NowZz. (2562). *7 REFRESHING TIPS แก้ปัญหาอาการเหนื่อยล้า จากการทำงาน และนอนดึก*. สืบค้น

20 มกราคม 2564, จาก <https://goodlifeupdate.com/healthy-body/140410.html>