

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนก Transportation

นางสาวสิปาง วิจิรมาลา 60090218 , อาจารย์ที่ปรึกษา อ.พรณกษม อินทรทัต

บทคัดย่อ

จากการศึกษากระบวนการในการทำงานของแผนก Transportation (LOT) เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยกระบวนการทำงานหลักของ แผนก LOT คือ ดูแลและบริหารจัดการกระบวนการจัดส่งทั้งหมด ทั้งจากซัพพลายเออร์ภายในประเทศ (Local Supplier) และซัพพลายเออร์ต่างประเทศ (Oversea Supplier) ในการบริหารจัดการการขนส่งนี้ มีจุดประสงค์หลักเพื่อตอบสนองความต้องการของทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอกให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยจะมุ่งเน้นไปที่ความสามารถในการตอบสนองในเรื่องของเวลาการจัดส่งที่ตรงตามกำหนด และ ความถูกต้องในการจัด

หลังจากทำการศึกษากระบวนการและพูดคุยถึงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ทางผู้วิจัยจึงได้ทราบถึงปัญหาหนึ่งที่ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าสามารถนำมาต่อยอดใช้ในการทำวิจัยในครั้งนี้ได้นั้นคือ เรื่องของการติดตามสถานะของการจัดส่งซึ่งปัจจุบันไม่มีการติดตามจึงทำให้มีปัญหาตามมา

ผู้วิจัยได้จัดทำ LSP Monthly Report ขึ้นมาเพื่อใช้ในการติดตามสถานะการณการจัดส่งในแต่ละ Shipment เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และรวมไปถึงการเพิ่มมาตรฐาน KPI โดยได้นำทฤษฎีเรื่องของ Incoterm, Lead time มาช่วยในการทำวิจัยในครั้งนี้

1. บทนำ (Introduction)

แผนกการขนส่ง (LOT) และ แผนกPhysical logistics (LOM) มีหน้าที่หลักในการดูแลกระบวนการการขนส่งทั้งหมดเพื่อให้กระบวนการการขนส่งเป็นไปได้อย่างดี ตอบสนองความต้องการทั้งลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งในด้านต้นทุน ด้านความถูกต้อง ด้านเวลา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อกระบวนการขนส่งวัตถุดิบจากต่างประเทศไม่ว่าจะเป็นช่องทางการขนส่งทางเรือ และ การขนส่งทางอากาศ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้วัตถุดิบส่งไม่ทันตามกำหนด อาจส่งผลกระทบต่อไลน์การผลิตหยุดชะงักเกิดความเสียหายได้ ในปัจจุบันนี้ทางบริษัทไม่มีการเก็บข้อมูลการจัดส่งสินค้าจากทางซัพพลายเออร์จึงทำให้เกิดปัญหาของการรับทราบข้อมูลผิดพลาด ไม่รู้ว่าวัตถุดิบที่จัดส่งมานั้นส่งช้ากว่ากำหนด ทำให้พลาดในการจัดการ การเคลมวัตถุดิบเนื่องจากความล่าช้าส่งผลให้ทางบริษัทต้องเป็นผู้แบกรับค่าเสียหายตรงนี้ไป

ทางผู้วิจัยจึงเล็งเห็นแนวทางในการทำเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนก LOT ให้ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยลดข้อผิดพลาด ความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นภายในอนาคตได้ เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายตามนโยบายขององค์กรที่กำหนดไว้

2. ทบทวนวรรณกรรม (Literature review)

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ทฤษฎีโลจิสติกส์

โดยจะกล่าวถึงประเภทของผู้ให้บริการขนส่งในแต่ละประเภทว่ามีความแตกต่างอย่างไร มีรายละเอียดอะไรบ้าง

2.1.2 ทฤษฎี Incoterm

ข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ (Incoterm) เป็นข้อกำหนดในการส่งมอบสินค้าหรือเงื่อนไขการส่งมอบสินค้าโดยกำหนดเป็นมาตรฐานความหมายการค้าที่ใช้ตกลงในการทำสัญญาซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายที่เป็นสากล ได้รับการดูแลและคุ้มครองโดยสภาหอการค้านานาชาติ (ICC: International Chamber of Commerce) ซึ่งยึดติดกับการค้าสหประชาชาติหลัก เพื่อให้คู่ค้าทั้งผู้ซื้อและผู้ขายทราบถึงขอบเขตความรับผิดชอบภาระค่าใช้จ่ายและความเสี่ยงต่าง ๆ โดยช่วยให้ทั้งสองฝ่ายที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมมีความเข้าใจตรงกัน โดยปัจจุบันได้มีการใช้ Incoterm 2020

2.1.3 ทฤษฎีการนำเข้าสินค้า

เพื่อลดต้นทุนในการผลิต โดยจะอธิบายขั้นตอนรายละเอียดต่างๆของขั้นตอนในการนำเข้าสินค้า

2.1.4 การขนส่งทางเรือ

การขนส่งสินค้าทางทะเล เป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของ ระบบการค้าระหว่างประเทศ ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และในอนาคต เพราะเป็นเพียงการขนส่งชนิดเดียวที่ขนส่งสินค้าได้คราวละมากๆ และค่าระวางมีราคาถูกกว่าการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ การขนส่งสินค้าทั้งขาเข้าและขาออกของไทยเป็นการขนส่งทางทะเลเป็นส่วนใหญ่ดังนั้นการขนส่งสินค้าทางทะเลจึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขันทางการค้าในตลาดโลก

2.1.5 การขนส่งทางอากาศ

การขนส่งสินค้าโดยทางอากาศเป็นการขนส่งที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ประเทศต่างๆ มีการพัฒนาสนามบินพาณิชย์ให้ทันสมัยและเพียงพอกับความต้องการ บริษัทสร้างเครื่องบินมีการสร้างเครื่องบินซึ่งมีขนาดใหญ่และสมรรถภาพในการบินสูง สามารถบรรจุสินค้าและบรรทุกผู้โดยสารได้มากขึ้น มีเครื่องมือในการขนส่งอันทันสมัยครบครัน เพื่อการขนส่งสินค้าดำเนินไปอย่างสะดวกและรวดเร็วจากผู้ส่งที่เมืองต้นทางไปยังเมืองผู้รับปลายทาง

2.1.6 ทฤษฎี Lead time

ใน Productivity Glossary ของสถาบัน มีการให้ความหมายของ Lead Time ดังนี้คือ “เวลาที่คาดหวังว่ากิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งจะเสร็จสิ้นลง ตัวอย่างเช่น ในอุตสาหกรรมมี Lead Time ตั้งแต่ การส่งวัตถุดิบจากผู้ขายส่งถึงโรงงาน Lead Time จากฝ่ายผลิตถึงจัดส่ง และ Lead Time จากจัดส่งถึงลูกค้า”

3. วิธีการวิจัย

3.1.1 เก็บรวบรวมข้อมูลการทำงานของแผนก LOT

3.1.2 วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งปัญหาที่พบคือ ไม่มีการติดตามสถานะการจัดส่งของแต่ละ Shipment ทำให้บาง shipment สูญหาย หรือ อาจมีการตีเลยทำให้ไลน์การผลิตหยุดชะงักได้

3.1.4 เสนอแนวทางการแก้ปัญหา โดยแนวทางคือการจัดทำ LSP monthly report

3.1.5 สรุปผลการดำเนินการ

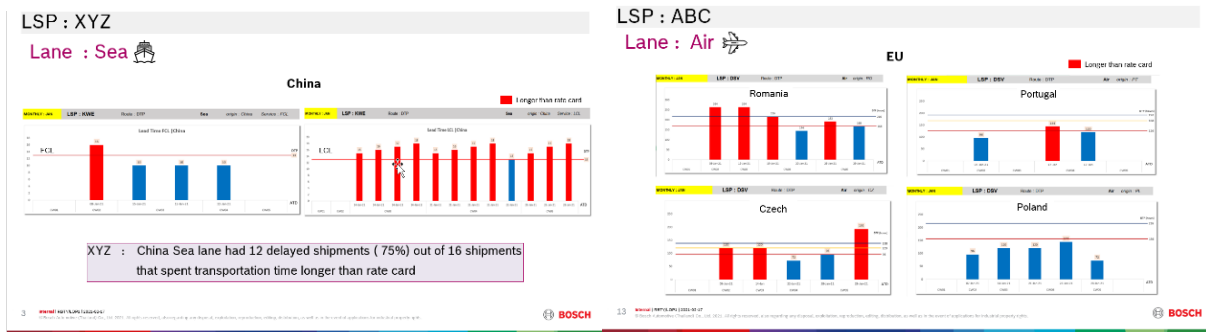
4. ผลการวิจัย

หลังจากผู้วิจัยได้ศึกษาและทราบถึงปัญหาของแผนก LOT ที่ไม่ได้มีการติดตามสถานะของการจัดส่ง ทำให้เมื่อเกิด shipment delay อาจส่งผลกระทบต่อไลน์การผลิตเกิดหยุดกะทันหันเกิดความเสียหาย แต่ทาง bosch ไม่สามารถเคลมค่าความเสียหายเนื่องจากไม่สามารถสืบหาต้นตอได้ ทางผู้จัดทำจึงได้จัดทำ LSP monthly report เพื่อติดตามสถานะในการจัดส่ง โดยขั้นตอนในการทำมีดังนี้



เมื่อได้กราฟสรุปก็จะทำการนำเสนอให้แก่ HoD ได้ดูถึงผลสรุปรายเดือน โดยจะแยกออกเป็นราย LSP และ แบ่งออกเป็น 2 ช่องทางการขนส่งได้แก่

- ทางเรือ : รูปแบบการให้บริการจะมีด้วยกัน 3 รูปแบบคือ
 1. LCL
 2. FCL
 3. BCO
- ทางอากาศ : รูปแบบการให้บริการจะมี 3 รูปแบบคือ
 1. Standard
 2. Fast
 3. Emergency



Summary of total shipment in Jan 2021

XYZ : Sea Total 19 shipment . Delay 12 shipments (63%)
Air ; No report

ABC : Sea Total 47 shipment . Delay 26 shipments (55%)
Air Total 47 shipment . Delay 15 shipments (32%)

หลังจากนั้นจะทำการสรุป shipment ที่ล่าช้าและส่งให้กับทาง LSP เพื่อเรียกร้องการเคลมค่าเสียหาย โดยออกเป็น external letter



5. อภิปรายและสรุปผลวิจัย (Discussion/Conclusion)

จากการศึกษากระบวนการในการทำงานของแผนก Transportation (LOT) และทำการจัดทำ LSP monthly report ทางผู้วิจัยได้ข้อสรุปดังต่อไปนี้

ปัญหาที่พบและข้อ ควรปรับปรุง	ก่อนทำ LSP monthly report	หลังทำ LSP monthly report
1. Shipment สูญหายไม่สามารถติดตามสถานะได้	Planner ไม่สามารถ tracking shipment ได้เนื่องจากไม่ทราบถึงรายละเอียดสำคัญของ shipment เช่น invoice no. , Flight ,Vessel และ ATD	Planner ทราบข้อมูล shipment ทำให้สามารถติดต่อทวงถามกับทาง LSP ได้
2. เกิดความเสียหายไลน์การผลิตหยุดกะทันหัน ส่งผลให้ทาง BOSCH เกิดขัดข้องในการจ่ายงานให้ลูกค้า	ไม่สามารถเรียกร้องความเสียหายได้ เนื่องจากไม่มีการติดตามสถานะของการขนส่ง ทำให้ไม่มีหลักฐานอ้างอิงในการเรียกร้องค่าเสียหาย ทำให้ BOSCH ต้องรับผิดชอบค่าเสียหายเพียงผู้เดียว	สามารถเคลมค่าความเสียหายจากทาง LSP เนื่องจากความล่าช้าในการจัดส่งได้อย่างน้อยที่ 3% ของสินค้าที่จัดส่งล่าช้าทั้งหมด
3. ปรับปรุงมาตรฐาน KPI	LOG cost ในปัจจุบันอยู่ที่ 5.1% ของ RBTA/Y cost	สามารถลด LOG cost ได้อย่างน้อย 0.001%
	inbound logistics cost ในปัจจุบันอยู่ที่ 1.3% ของ LOG cost	สามารถลด inbound logistics cost ได้อย่างน้อย 0.001%

6.กิตติกรรมประกาศ

รายงานปฏิบัติการสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ ผรณกษม อินทรทัต ที่คอยให้คำปรึกษา และแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน

ขอขอบพระคุณบริษัท โรเบิร์ต บ็อก ออโตโมทีฟ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้มอบโอกาสให้ข้าพเจ้าได้เข้ารับการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ.2563 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ.2564 ทำให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ และได้รับประสบการณ์ที่ไม่สามารถหาได้ในห้องเรียน การปฏิบัติสหกิจครั้งนี้จะไม่สามารถลุล่วงได้ถ้าหากไม่ได้รับการสนับสนุนจากคุณชัชวาล พรประเสริฐทิพย์ และขอขอบคุณพี่ๆแผนก LOM และพี่คนอื่นๆในแผนก LOG ที่ให้การช่วยเหลือ และดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี

7.เอกสารอ้างอิง

<https://www.logisticafe.com/2014/04/logistics-service-provider-lsp/>

https://help.sap.com/doc/99861fb59a2d45da80154_5d2ee49_3e1b/9.2/en-US/Configuration_Guide_for_International_Inbound_Logistics.pdf

<http://www.goodfreight-th.com/16462831/%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%95%E0%B8%81%E0%B8%A5%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%AB%E0%B8%A7%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8-incoterms-2020>

<http://kritchai-toyotaway.blogspot.com/2014/11/lead-time.html>

<http://www.lissom-logistics.co.th/articles-details.php?id=71>

<http://www.goodfreight-th.com/16481925/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%82%E0%B8%99%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%AA%E0%B8%84%E0%B8%99%E0%B8%84%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%97%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A8-air-freight>

<https://biz.govchannel.go.th/th/Home/Article/24>