การลดความสูญเปล่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้า กรณีศึกษา บริษัท เคดีอาร์ ทรานสปอร์ต จำกัด

REDUCING WASTES, FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF SHIPPING SERVICES : CASE STUDY OF KDR TRANSPORT COMPANY LIMITED

นางสาว จิราพร มีสมบูรณ์

Miss Jiraporn Meesomboon

คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา 169 ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

Faculty of Logistics Burapha University 169 Long-hard Bangsean Road, Saensuk, Muang, Chonburi 20131

E-mail : Jiraporn.msb@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการทำงานของแผนก Operation ศึกษาถึงความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขนส่งสินค้า และเพื่อศึกษาการลดความสูญเปล่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการขนส่งสินค้า โดยอาศัยทฤษฎีการวิเคราะห์สาเหตุ จัดทำแผนผังก้างปลาแสดงเหตุและผลของปัญหาและจัดลำดับความสำคัญของปัญหา จากนั้นดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานตามหลักการ ECRS ผู้ศึกษาจึงเริ่มศึกษารายละเอียดรูปแบบของการปฏิบัติงานในปัจจุบัน รวบรวมข้อมูลที่เป็นสาเหตุหรือที่มาของปัญหา ความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน เพื่อหาสาเหตุที่ส่งผลต่อการขนส่งและหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ 1) การบันทึกข้อมูลลงในรีพอร์ตผิดพลาดเนื่องจากพนักงานส่งข้อมูลเป็นแบบภาพถ่ายมาไม่ชัดทำให้เกิดข้อมูลผิดพลาด 2)ปัญหาการสื่อสารกับพนักงานขับรถ เนื่องจากพนักงานขับรถอายุค่อนข้างเยอะและใช้ Application Line ไม่เป็น แนวทางการแก้ปัญหา คือ เปลี่ยนวิธีการบันทึก Daily Report แบบใหม่เพื่อให้สะดวกมากขึ้น

คำสำคัญ : ความสูญเปล่า : การเพิ่มประสิทธิภาพ : การขนส่ง

Abstract

This research aimed to study the working process of the Operation department, to study the ability to increase the efficiency of shipping services And to study the reduction of wastes, factors affecting the efficiency of shipping services This is based on the theory of root cause analysis, creating a fishbone diagram showing the cause and effect of the problem, and setting the priority of the problem. Afterwards, the improvement of the ECRS working procedures, the study of the current model of work was studied. Gather information that is causing or the source of the problem. Operational errors To find the causes that affect transportation and find ways to increase business efficiency.

The results of the study showed that The problems that arise are: 1) Wrong logging in the report due to the unclear photographic data sent by the employee causing the data error. 2) Problems communicating with the driver Since the drivers are quite old and use the Application Line not as a solution, the solution is to change the method of recording a new Daily Report to make it more convenient.

KEYWORDS: Wasteland : Increase Performance : transportation

บทนำ

ระบบการขนส่งในปัจจุบันนับว่าจะมีความ สำคัญขึ้นเรื่อยๆ สำหรับประเทศไทยเป็นประเทศที่มี การซื้อขายกับต่างประเทศเป็นจำนวนมาก ทั้งการนำ เข้าและการส่งออก การขนส่งจึงเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง เป็นส่งแรกในการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้า การขนส่งมี หลายประเภท ได้แก่ ทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ และ ทางท่อ ซึ่งแต่ละประเภทในการขนส่งสินค้ามีความ สำคัญทุกทางการขนส่ง ทางถนนเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ผู้บริโภคต้องการความถูกต้องและรวดเร็วใน ประกอบกับการขนส่งรูปแบบอื่นๆ มีข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ไม่สามารถรองรับความต้องการขนส่งสินค้าได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ และไม่สามารถให้บริการขนส่งจากแหล่งผลิตถึงแหล่งบริโภคได้โดยตรง และจำเป็นต้องใช้การขนส่งทางถนนเป็น Feeder ดังนั้นโดยรวมแล้วการขนส่งสินค้าทางถนนจึงได้เปรียบการขนส่งรูปแบบอื่นๆ ในแง่ของการเป็นการขนส่งรูปแบบ

เดี่ยว (Single Mode) ที่สามารถเข้าถึงแหล่งผลิตและแหล่งบริโภค ได้โดยตรง ทำให้สามารถให้บริการรวบรวมและกระจายสินค้าได้ดีเมื่อเปรียบเทียบกับการขนส่งรูปแบบอื่นๆ

จากข้อมูลดังกล่าว บริษัท เคดีอาร์ ทรานสปอร์ต จำกัด บริการขนส่งภายในประเทศ ในรูปแบบของ Supplier ประเภทของงานDeliverly ให้กับหน่วยงานเอกชน ครอบคลุมลูกค้าในภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคตะวันออก แผนก Centrol control dispasching (CCD) ซึ่งมีหน้าที่สรรหาOutsourceเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ติดตามพนักงาน และเส้นทางการเดินทางที่ต้องนำสินค้าไปส่ง สื่อสารกับพนักงานขับรถ บันทึกข้อมูลลงใน Daily Report เพื่อรายงานลูกค้า และมีหน้าที่คอยประสานงานกับหลายๆฝ่าย เช่น ลูกค้า พนักงานในแผนกอื่นๆของบริษัท และพนักงานขับรถ เพื่อติดตามความคืบหน้าของงานและคอย Supportลูกค้าเพื่อรักษามาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้า

ทบทวนวรรณกรรม

การใช้ ECRS คือ แนวคิดในการลดความสูญเปล่าในการดำเนินงาน หรือที่เรียกว่า Waste ซึ่งเป็นต้นทุนที่ เกิดขึ้นโดยไม่สร้างผลตอบแทนหรือประโยชน์ใดๆ เพิ่มเติมให้กับองค์กร และในบางกรณีอาจทำให้ การดำเนินงานช้าลงจากที่ควรจะเป็น ซึ่งส่งผลให้ต้นทุนในการดำเนินงานเพิ่มขึ้นโดย ชื่อของ ทฤษฎี ECRs คือ ตัวย่อของ Eliminate (การกำจัด) Combine (การรวม) Rearrange (การจัดเรียงใหม่) และ Simplify (การทำให้ง่ายขึ้น) ในส่วนของการนำ หลักการ ECRS มาใช้ ถึงแม้ว่าจะแบ่งเป็น 4 หลักการ แต่ผู้ใช้อาจนำ ทฤษฎี ECRS มาใช้ เพียงตัวเดียวหรือมากกว่าตัวเดียวก็ได้ ไม่ได้จำเป็นที่จะต้องเลือกใช้ทุกตัวทุกวิธีพร้อมกัน

การลดความสูญเปล่า ด้วยหลักการ ECRS ความสูญเปล่า หรือ MUDA หรือ WASTE ล้วนแต่มีความหมายเดียวกัน หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นแต่ไม่ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้า ซึ่งความสูญเปล่ามีอยู่ 7 ประการด้วยกันคือ 1) การผลิตมากเกินไป (Overproduction) 2) การรอคอย (Waiting) 3) การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น (Transporting) 4) การทำงานที่ไม่เกิดประโยชน์ (Inappropriate Processing) 5) การเก็บสินค้าที่มากเกินไป (Unnecessary Inventory) 6) การเคลื่อนที่/เคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น (Unnecessary Motions) และ 7) ของเสีย (Defect) ความสูญเปล่าทั้ง 7 ประการนี้เป็นสิ่งที่ไม่มีความจำเป็นและไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์แก่บริษัท ดังนั้นทุกบริษัทควรจะทำการลดความสูญเปล่าเหล่านี้ลง การลดความสูญเปล่านอกจากจะเป็นการปรับปรุงการผลิตและสามารถเพิ่มผลผลิตแล้ว ยังเป็นการลดต้นทุนที่เกิดในบริษัทอีกด้วย

ความหมายของการขนส่ง คำว่า ”การขนส่ง (Transportation)” ความหมายโดยรวมหมายถึง การเคลื่อนย้ายคน (People) สินค้า (Good)หรือบริการ (Services) จากตำแหน่งหนึ่งไปอีกตำแหน่งหนึ่ง ในกรณีของการเคลื่อนย้ายคนนั้นจะเป็นเรื่องของการขนส่งผู้โดยสารเสียเป็นส่วนใหญ่ ในบริบทของหลักสูตร การจัดการขนส่งสินค้าหรือบริการเป็นสำคัญ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการศึกษาเรื่องการกระบวนการต่างๆ ผู้จัดทำได้มีการวางแผนการดำเนินการโดยจะมุ่งเน้นไปที่ผลกระทบต่างๆประกอบไปด้วยปัจจัยในด้านต่างๆของงาน Delivery ลดความสูญเปล่าและการเพิ่มคุณค่าของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า และหาแนวทางการแก้ไขให้เกิดประโยชน์สูงสุด ปรับปรุงกระบวนการต่างๆเพื่อเป็นกรณีศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลของกระบวนการทั้งหมดของแผนก Operation ด้วยการลงมือปฏิบัติจริง จากการสังเกตและจากการสอบถามพนักงานในแผนกในการปฏิบัติงาน หลังจากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการขนส่งสินค้า

ข้อมูลระยะสั้น เป็นข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและประเมินปัญหาที่พบเจออยู่เป็นประจำทุกวัน เพื่อศึกษาถึงสภาวะปัจจุบันของบริษัท เคดีอาร์ ทรานสปอร์ต จำกัด ที่ผู้วิจัยเลือกทำเป็นกรณีศึกษา ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการให้บริการขนส่งสินค้า ให้ทราบถึงภาพรวมของการขนส่งสินค้าและกระบวนการทำงานต่างๆ

ข้อมูลระยะยาว จะเป็นข้อมูลที่จัดเก็บมาจากหลายแหล่งข้อมูล เช่น งานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ที่มีการจัดทำโดยผู้วิจัยต่างๆ อาทิเช่น กรณีศึกษาข้อมูลที่มีวิธีการที่ประสบปัญหาใกล้เคียงหรือคล้ายคลึงกัน หนังสือ วานสาร บทความของนักวิชาการ ข้อมูลที่สืบค้นจากอินเตอร์เน็ต เป็นต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

มีการรวบรวมข้อมูล คือ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลขึ้นมาใหม่จากการสัมภาษณ์และสังเกตจากพนักงานในแผนก Operation ในตำแหน่ง CCD (Central control dispatching) เพื่อให้ตรงประเด็นกับเรื่องที่ศึกษาอยู่โดยข้อมูลที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล ได้แก่ ขั้นตอนการทำงาน ขั้นตอน

การหารถ ขั้นตอนการรายงานลูกค้า และการบันทึกข้อมูลต่างๆลงในรีพอร์ตเพื่อจัดเก็บข้อมูล เช่น ข้อมูลชื่อพนักงานขับรถ เลขทะเบียน เบอร์โทรศัพท์ ต่างๆ

ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจรวบรวมข้อมูล รวมถึงสังเกตการปฏิบัติงานจริงที่เกิดขึ้น เพื่อจะได้เข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการขนส่งสินค้าเพื่อลดความสูญเปล่า มีผลวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การจัดลำดับงานใหม่ (Rearrage)

หลังจากที่ได้นำ Google form ให้พนักงานบันทึกข้อมูล ดึงข้อมูลออกมาในรูปแบบ google sheet เพื่อลิงค์กับงานอื่นๆ ที่เข้ามาช่วยทำ Repport ทำให้ขั้นตอนที่สิ้นเปลืองเวลานั้นถูกตัดออกไป ยังสามารถลำดับเวลาใหม่ให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมากขึ้น จากเมื่อก่อนปรับปรุงในการกรอก Daily Report พนักงานต้องส่งเวลาการเริ่มงานใน application Line ทำให้การทำงานซับซ้อน เพื่อให้สะดวกและง่ายต่อการเก็บข้อมูลทำให้สามารถทราบข้อมูลทั้งหมดได้ในเวลาเดียวกัน และยังตัดขั้นตอนกรอกนำข้อมูลมากรอกให้ซ้ำซ้อนออกไป และสามารถดึงข้อมูลรายวันจาก Google sheet ออกไม่ได้อย่างง่ายอีกด้วย

ผลการเปรียบเทียบก่อนและปรับปรุง

จากการศึกษาขั้นตอนในการกรอก Daily Report ทำให้เกิดการสูญเปล่าในด้านของเวลา ซึ่งบางขั้นที่ไม่จำเป็นสามารถตัดออกไป เพื่อลดหรือปรับปรุงพัฒนาขั้นตอนการทำงานให้ประหยัดเวลาและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาขั้นตอนของการบันทึก Daily Report และดำเนินการแก้ไขตามวิธีที่อกแบบไว้ โดยมีผลแสดงการเปรียบเทียบดังนี้ แสดงในตารางที่ 4.2

ขั้นตอนการทำงาน	เวลาก่อนปรับปรุง (นาที)	เวลาหลังปรับปรุง (นาที)	ลดลง (%)
พนักงานบันทึกการเข้างาน-ลงDaily Report	30	0	100
ติดตามพนักงานขับรถ	20	15	25
บันทึกการจบงาน ยอดการรับส่งสินค้า เลขไมค์ลงใน Report	50	30	40

ตารางที่ 4.2 ผลการเปรียบเทียบก่อนและปรับปรุง

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยเอาระบบเทคนิค ECRS มาทำการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน เพื่อลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานของพนักงาน Operation ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูงสุด ประกอบด้วย Eliminate : การกำจัด Comcine : การรวมกัน Rearrange: การจัดใหม่ และ Simplify: การปรับปรุงให้ง่ายขึ้นบริษัท เคดีอาร์ ทรานสปอร์ต จำกัด ได้มีแนวคิดในการวิเคราะห์หาสาเหตุการสูญเสียเวลาในการทำงานในแผนก Operation ตลอดจนสามารถหาวิธีแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ บริษัทมีเวลาเพิ่มในการหารถเพื่อมาวิ่งงานได้มากขึ้น และสามารถประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมข้อมูลมีข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

1. เนื่องมาจากงานทั้งหมดเป็นงานเอกสารทั้งหมดจึงต้องมีความ รอบคอบ ระมัดระวัง และตรวจสอบบ่อยครั้ง เพราะหากมีข้อผิดพลาดต้องมี การแก้ไขเอกสารใหม่ทำให้ต้องมีการตรวจเช็คอย่างระเอียด
2. ควรมีการประเมินวัดความพึงพอใจของลูกค้าและเก็บสถิติความ ผิดพลาดเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงในการทำงานให้ดีขึ้นเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่ง

บรรณานุกรม

การประยุกต์แนวคิดแบบลีนเพื่อลดความสูญเปล่าในการผลิต กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด, งานนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการขนส่ง และโลจิสติกส์, คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา

การประยุกต์แนวคิดแบบลีนเพื่อลดความสูญเปล่าในการผลิต กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด, งานนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการขนส่ง และโลจิสติกส์, คณะโลจิสติกส์,มหาวิทยาลัยบูรพา

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2550). การจัดการขนส่ง (Transport management) พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี :ซ.วาย. เซซ.เทม. พริ้นติ้ง ,