

การลดระยะเวลาในการทำงานของแผนก Customer Planning

นางสาวฐิติพร แยมสุข รหัสนิสิต 61090062

อาจารย์ผรณกษม อีทรทัต

บทคัดย่อ

แผนก Customer Planning มีการจัดทำไฟล์ RBTA-Y Crisis List Updated เพื่ออัปเดตข้อมูลวันที่สินค้า Shortage ตามแต่ละลูกค้าซึ่งใช้ระยะเวลานานในการทำงานเนื่องจากมีลูกค้ามีจำนวนมาก ผู้จัดทำจึงทำการสร้างไฟล์ Master RBTA-Y Crisis List Updated ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel เพื่อเรียบเรียงข้อมูลลูกค้าตามโปรแกรมที่ใช้สำหรับการค้นหาข้อมูลและแบ่งรายละเอียดตาม Customer Name, Business Unit (BU) และ Material Name เพื่อลดระยะเวลาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนก Customer Planning ก่อนสร้างไฟล์ดังกล่าวระยะเวลาในการทำงานใช้เวลา 5 ชั่วโมง 30 นาที แต่หลังการสร้างไฟล์ดังกล่าวพบว่าระยะเวลาในการทำงานใช้เวลา 4 ชั่วโมง ซึ่งสามารถลดระยะเวลาในการทำงานลง 1 ชั่วโมง 30 นาที จากผลการดำเนินงานพบว่าสามารถลดระยะเวลาในการทำงานส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้จัดทำแนะนำให้ผู้ที่ใช้ไฟล์ดังกล่าวให้จัดสรรเวลาในการทำงานให้ถูกต้องเพื่อไม่ให้กระทบเวลาในการทำงาน ผลลัพธ์ในการสร้างไฟล์ Master for RBTA-Y Crisis List Updated จึงจะมีประสิทธิภาพสูงสุดตามผลการวิจัย

บทนำ (INTRODUCTION)

บริษัท โรเบิร์ต บ็อก ออโตโมทีฟ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด แผนก Source In-House Production และแผนก Customer Planning มีหน้าที่ในการวางแผนการผลิตเพื่อส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าตามความต้องการได้ตรงเวลาและมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยลูกค้าที่แบ่งเป็นลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอกของบริษัท ซึ่งมีลูกค้าเป็นจำนวนมากและส่งผลให้ Material มีจำนวนมากเช่นกัน ทางแผนกจึงต้องการรวบรวมข้อมูลลูกค้าทั้งหมดผ่านการนำไฟล์ RBTA-Y Crisis List Updated ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel นำเสนอแก่ Head of Department (HOD) เพื่ออัปเดตข้อมูลของ Material ตามแต่ละลูกค้า

การอัปเดตข้อมูลจากไฟล์ Rundown ใช้ระยะเวลานานกว่าการค้นหาข้อมูลผ่านไฟล์ดังกล่าว เนื่องจากไฟล์ที่ใช้ในการอัปเดตข้อมูลมีจำนวนมาก ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงปัญหาจึงสร้างไฟล์ Master for RBTA-Y Crisis list Updated ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel เพื่อแก้ไขปัญหาระยะเวลาในการอัปเดตข้อมูล โดยรวบรวมข้อมูลและเรียบเรียงประเภทลูกค้าตามลักษณะการค้นหาข้อมูลเพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน ลดความผิดพลาดระหว่างการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นโดยไม่กระทบเวลางานที่ต้องรับผิดชอบ

ทบทวนวรรณกรรม (LITERATURE REVIEW)

แพรวพลอย พุฒพิงศ์บรรณิกและดร. ปริญ วีระพงษ์ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง*การลดระยะเวลาในการหยิบจ่ายสินค้า กรณีศึกษา บริษัท PP&A จำกัด Reducing Lead Time of picking Cast Study PP&A Company Limited* งานวิจัยเล่มนี้ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อลดระยะเวลาในการหาสินค้าล๊อคจ่ายของสินค้าประเภท Food Goods บริษัท PP&A จำกัด

ซึ่งมีปัญหาค่าสินค้าล้นเกินล่าช้าเนื่องจากระบบการจัดเก็บที่ไม่เป็นระบบ โดยผู้วิจัย ใช้ Why-Why Analysis ในการวิเคราะห์ ข้อมูล และทำการศึกษากระบวนการทำงานของแผนกหีบสินค้า จึงเริ่มทำการแก้ไขโดยใช้การแบ่งกลุ่มของสินค้าตามหลัก Commodity System พร้อมจัดลำดับตำแหน่งในการวางสินค้าโดยใช้ข้อมูลยอดจ่ายมาทำการจัดลำดับตามหลัก FSN Analysis และ เพื่อการหาสินค้าที่ยั่งยืนจึงใช้เทคนิค Visual control เพื่อจัดทำป้ายบ่งชี้เพื่อบอกประเภทของสินค้า ผลจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดเก็บ คือ ระยะเวลาเฉลี่ยในการหาสินค้าลดลงจาก 18.51 นาที เหลือ 14.12 นาที ลดลง 13.81% ส่งผลให้การหาสินค้าล้นเกินลดลงและกระบวนการทำงานสั้นลง

วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

การวิเคราะห์ปัญหาด้วยแนวคิด 5W1H Analytical thinking with 5W1H

1. Who

นักศึกษาฝึกงานของแผนก Logistics

2. What

การอัปเดตข้อมูลลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอกบริษัทผ่านไฟล์ Crisis List Updated ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel

3. When

วันอังคารของทุกสัปดาห์

4. Where

การทำงานที่บริษัทและการทำงานที่บ้าน (Work From Home)

5. Why

เพื่อรายงานให้แก่ Head of Department (HoD) ทราบข้อมูลวันที่ Part Number ของลูกค้าที่จะ Shortage

6. How

นำ Material ของแต่ละลูกค้าไปหาวันที่ Shortage ผ่านไฟล์ Rundown และโปรแกรม SAP และนำมา อัปเดตในไฟล์ Crisis List Updated และใส่วันที่อัปเดตข้อมูล

การวิเคราะห์ปัญหาด้วยแนวคิด Why-Why Analysis จุดเริ่มต้นสู่การปรับปรุงลดความสูญเสีย

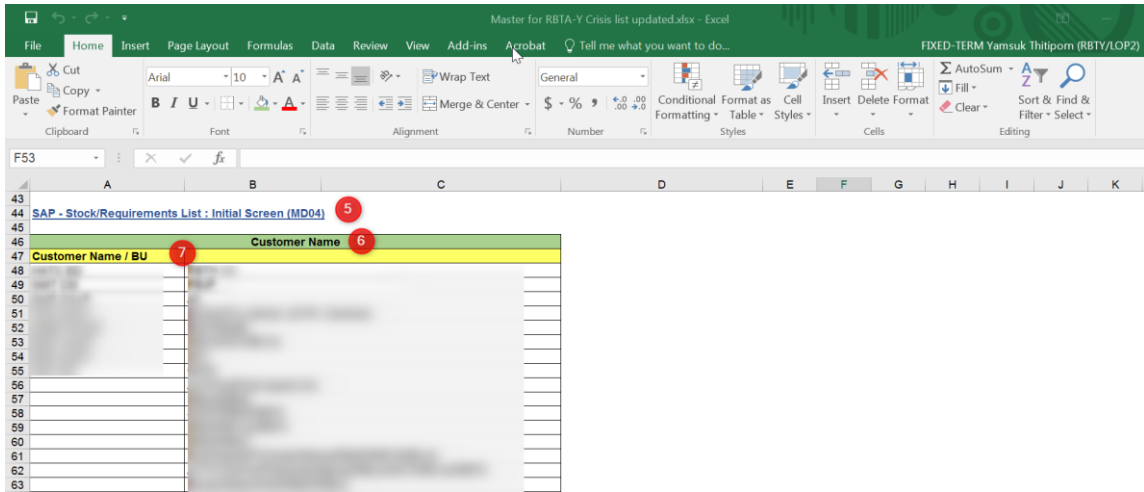
1. ปัญหาเกิดจากกระบวนการทำงานที่ล่าช้า
2. การทำงานล่าช้าเกิดจากข้อมูล Material ของลูกค้ามีจำนวนมาก
3. ข้อมูล Material ของลูกค้าไม่ได้แบ่งประเภทตามแต่ละไฟล์ Rundown และโปรแกรม SAP ที่ต้องใช้ค้นหาข้อมูล

4. ข้อมูลในโปรแกรม SAP ใช้เวลานานในการคำนวณวันที่ Shortage และไฟล์ Rundown ข้อมูลของลูกค้าไม่ได้ถูกเรียงเรียงตาม BU
5. ข้อมูล Material ของลูกค้าไม่ได้ถูกเรียงเรียงอย่างถูกต้องตามแหล่งที่มาของข้อมูล

ขั้นตอนการสร้างไฟล์ Master for RBTA-Y Crisis List Updated

ตารางที่ 1 ของไฟล์ Master for RBTA-Y Crisis list updated

1. สร้างไฟล์ Master for RBTA-Y Crisis list updated ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel
2. จากจุด 1 แบ่งประเภทลูกค้าทั้งหมดจากไฟล์ Rundown
3. จากจุด 2 สร้างหัวข้อมตาราง Customer Name เพื่อระบุรายชื่อลูกค้า
4. จากจุด 3 สร้างหัวข้อมตาราง BU/Material Name เพื่อแบ่งประเภทของลูกค้าเพื่อง่ายต่อการค้นหาข้อมูล
5. จากจุด 4 สร้างหัวข้อมตาราง 005_Cisis ขั้นตอนการเข้าดูไฟล์จาก Folder ตามประเภทลูกค้า



ตารางที่ 2 ของไฟล์ Master for RBTA-Y Crisis list updated

7. จากจุด 5 สร้างชื่อหัวข้อมูลค้นหาจากโปรแกรม SAP

8. จากจุด 6 สร้างหัวข้อมูล Customer Name สำหรับค้นหาข้อมูลลูกค้าตามแต่ละประเภท

9. จากจุด 7 สร้างหัวข้อมูล Customer Name/BU จากข้อมูลลูกค้าไม่สามารถหาได้จากไฟล์ Rundown เพื่อนำมาคำนวณหาข้อมูลวันที่ Shortage จากโปรแกรม SAP

ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

สรุปกระบวนการทำงานก่อนและหลังการสร้างไฟล์ Master for RBTA-Y Crisis List Updated

แหล่งค้นหาข้อมูล	ก่อนสร้างไฟล์	หลังสร้างไฟล์
ไฟล์ Rundown	ข้อมูลลูกค้าไม่ถูกแบ่งประเภทตาม BU และ Material Name ซึ่งทำให้ใช้ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล 4 ชั่วโมงต่อการทำงาน	ข้อมูลของลูกค้าถูกเรียงเรียงตาม ตาม BU และ Material Name ซึ่งทำให้ลดระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลเหลือเพียง 3 ชั่วโมงต่อการทำงาน
โปรแกรม SAP	ข้อมูลของลูกค้าไม่ถูกแบ่งจากแหล่งค้นหาข้อมูล ซึ่งทำให้กระบวนการทำงานซับซ้อนมากขึ้นเพราะข้อมูลไม่ถูกเรียงเรียงอย่างถูกต้อง ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล 1.30 ชั่วโมงต่อการทำงาน	ข้อมูลของลูกค้าแบ่งออกตามแหล่งค้นหาข้อมูล ซึ่งทำให้กระบวนการค้นหาข้อมูลสั้นลง เพราะถูกเรียงเรียงอย่างถูกต้อง ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล 1 ชั่วโมงต่อการทำงาน

ตารางแสดงผลเปรียบเทียบกระบวนการทำงานก่อนและหลังการสร้างไฟล์ Master for RBTA-Y Crisis List Updated

จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นข้อมูลก่อนการสร้างไฟล์ Master for RBTA-Y Crisis List Updated ที่เรียงเรียงข้อมูลลูกค้า Business Unit (BU) และ Material Name จากแหล่งข้อมูลจากไฟล์ Rundown และโปรแกรม SAP

อย่างถูกต้องตามข้อมูลในการใช้ Part Number ในการค้นหาวันที่ Shortage มาอัปเดตในไฟล์ RBTA-Y Crisis List Updated

ตั้งนั้นการสร้างไฟล์ Master for RBTA-Y Crisis List Updated ใช้ระยะเวลาในการทำงานและซับซ้อน เนื่องจากแหล่งค้นหาข้อมูล ไม่ได้ถูกเรียบเรียงอย่างถูกต้องจึงใช้ระยะเวลาในการทำงานถึง 5 ชั่วโมง 30 นาที แต่หลังจากสร้างไฟล์ดังกล่าวแหล่งค้นหาข้อมูลถูกเรียบเรียงอย่างถูกต้องทำให้สามารถลดระยะเวลาในการทำงานลงเหลือเพียง 4 ชั่วโมง ซึ่งลดระยะเวลาในการทำงานลง 1 ชั่วโมง 30 นาทีที่สามารถลดระยะเวลาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนก Customer Planning มากยิ่งขึ้น

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (DISCUSSION/CONCLUSION)

สรุปผลการศึกษา

การสร้างไฟล์ Master for RBTA-Y Crisis List Updated ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel โดยการเรียบเรียงข้อมูลของลูกค้าตาม Business Unit (BU) และ Material Name จากแหล่งข้อมูลในไฟล์ Rundown และโปรแกรม SAP อย่างถูกต้องตามข้อมูลในการใช้ Part Number ในการค้นหาวันที่ Shortage มาอัปเดตในไฟล์ RBTA-Y Crisis List Updated ซึ่งก่อนสร้างไฟล์ดังกล่าวต้องใช้ระยะเวลาในการทำงานและซับซ้อนเนื่องจากแหล่งค้นหาข้อมูล ไม่ได้ถูกเรียบเรียงอย่างถูกต้องจึงใช้ระยะเวลาในการทำงานถึง 5 ชั่วโมง 30 นาที หลังจากสร้างไฟล์ดังกล่าวแหล่งค้นหาข้อมูลถูกเรียบเรียงอย่างถูกต้องทำให้สามารถลดระยะเวลาในการทำงานลงเหลือเพียง 4 ชั่วโมง ซึ่งลดระยะเวลาในการทำงานลง 1 ชั่วโมง 30 นาที สามารถลดระยะเวลาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนก Customer Planning มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่าผลที่ได้นั้นตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การสร้างไฟล์ Master for RBTA-Y Crisis List Updated สามารถลดระยะเวลาการทำงานแต่หลังจากผู้วิจัยได้ทดลองใช้ไฟล์ดังกล่าวในการทำงานพบว่ามีความผิดพลาดอื่นที่ส่งผลให้ระยะเวลาในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีงานอื่นเข้ามาแทรกขณะทำงานส่งผลให้ระยะเวลาในการทำงานมากขึ้น จึงต้องการแนะนำผู้ใช้ไฟล์ดังกล่าวให้จัดสรรเวลาในการทำงานให้ถูกต้องเพื่อไม่ให้กระทบเวลาในการทำงาน ผลลัพธ์ในการสร้างไฟล์ Master for RBTA-Y Crisis List Updated จึงจะมีประสิทธิภาพสูงสุดตามผลการวิจัย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยทำขึ้นด้วยความมานะพยายามและสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก อาจารย์พรนภชม อิทธิทัต ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำวิจัยตั้งแต่ต้น ตลอดจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง ความสำเร็จในการทำงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึง พระคุณบิดามารดาที่ได้ส่งเสริมสนับสนุน และได้รับกำลังใจอย่างดีจากครอบครัว ตลอดจนเพื่อนร่วมรุ่นในคณะโลจิสติกส์ที่ได้แนะนำและช่วยเหลือในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอรำลึกถึงครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้ศึกษาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ ๆ ในแผนก Logistics บริษัท บริษัท โรเบิร์ต บ็อกซ์ ออโตโมทีฟ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ช่วยสอนและแนะนำในการทำงานส่งผลให้เกิดวิจัยฉบับนี้อย่างสมบูรณ์

ท้ายที่สุดคุณประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่านและขอบพระคุณผู้ที่เป็นเจ้าของแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ของงานวิจัยและบทความที่ผู้วิจัยนำมาอ้างอิงในการทำวิจัยฉบับนี้ไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

Blognone, (2021). *SAP กับแนวคิดระบบ ERP ด้วยโปรแกรม SAP Business One ช่วยจัดการระบบให้ง่ายแค่ปลายนิ้ว*, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2564. แหล่งที่มา <https://www.blognone.com/node/119576>

saplanguange.blogspot,(2021). *SAPกับERP คืออะไร เขียนภาษา Sap เพื่ออะไร ดูได้ที่นี่*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2564. แหล่งที่มา <http://saplanguange.blogspot.com/>

แพรวพลอย พุฒิพงศ์บรรณรักษ์และดร. ปริญญา วีระพงษ์, *การลดระยะเวลาในการเทียบจ่ายสินค้า กรณีศึกษา บริษัท PP&A จำกัด*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2564. แหล่งที่มา <http://www.teched.rmutt.ac.th/ili2018/wp-content/uploads/2018/08/12-ILI-010-%E0%B9%81%E0%B8%9E%E0%B8%A3%E0%B8%9E%E0%B8%A5%E0%B8%AD%E0%B8%A2.pdf>

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป, (2021). *สรุปแนวคิดการบริหารจัดการองค์การโดยปราศจากความสูญเปล่าด้วยแนวคิดแบบ Lean*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2564. แหล่งที่มา http://www.chanthaburi.go.th/files/com_news/2020-04_e7abaf4b42447e8.pdf

ณัฐพงษ์ คงประเสริฐ. (2021). *Why Why Analysis*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2564. แหล่งที่มา <http://qd.swu.ac.th/Portals/2077/Why%20Why%20Anlysis.pdf?ver=2562-05-24-082545-380#:~:text=Why%20Why%20Analysis%20%E0%B9%80%E0%B8%9B%E0%B9%87%E0%B8%99%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD,Why%20Why%20Analysis>

นภัสรพี ปัญญาธนาวนิช, (2021). *การประยุกต์ใช้แนวคิดแบบลีนในการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อ : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมผลิตรถยนต์บ้าน*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2564. แหล่งที่มา http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5910037133_7847_8316.pdf

พรพิมล จันทสอนและดร.ณัฐพัชร อารีรัชกุลกานต์, (2021). *การปรับปรุงและลดเวลากระบวนการสั่งซื้อสินค้าให้บริษัทในเครือ กรณีศึกษา: บริษัทค้าปลีกสินค้าภายในบ้าน*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2564. แหล่งที่มา <https://grad.dpu.ac.th/upload/content/files/%E0%B8%9B%E0%B8%B5%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%207%20%E0%B8%89%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%201/7-102.pdf>

ศศิมา สุขสว่าง, (2021). *การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วย 5W1H Analytical thinking with 5W1H โดยศศิมา สุขสว่าง*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2564. แหล่งที่มา <https://www.sasimasuk.com/17106171/%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%A1%E0%B8%B9%E0%B8%A5%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%A7%E0%B8%A2-5w1h-analytical-thinking-with-5w1h>