

# การศึกษาแนวทางการลดความผิดพลาดในการส่งสินค้า

## A STUDY OF GUIDELINES FOR THE REDUCTION OF MISTAKES IN SHIPPING PROCESS

นาย ภูริคุณ พิมพิลา รหัสบัณฑิต 61090151 ดร.จุฑาทิพย์ สุราษฎร์

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องการศึกษาแนวทางการลดความผิดพลาดในการส่งสินค้า ดำเนินการ โดยเริ่มจากการลงพื้นที่จริง สัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานที่คลังสินค้าจำนวน 5 คน เพื่อหาปัญหาและสาเหตุการเกิดปัญหา การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้ Why-Why Analysis เพื่อหาต้นตอของปัญหาและวิธีการแก้ไข มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการคลังวัตถุดิบ 2.เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของการจัดการคลังวัตถุดิบ 3.เพื่อนำเสนอแนวทางการแก้ไข ปัญหาในบริษัทกรณีศึกษา

จากผลการวิจัย ปัญหาที่พบคือ 1.ปัญหาการส่งสินค้าผิด Order เกิดจากการ ขาดเอกสารบ่งบอกข้อมูล Location สินค้า ไม่มีแบบฟอร์มบันทึกการโอนย้ายสินค้า บ้ายบ่งบอกจุดจัดเก็บสินค้าสังเกตเห็นได้ยาก ขาดเอกสารระบุประเภทสินค้า และ พนักงานไม่เห็นถึงความสำคัญ 2.ปัญหาการส่งสินค้าไม่ตรงจำนวน เกิดจากการ เครื่องจักรวางสินค้าไม่ตรงจำนวน ไม่มีพื้นที่สำหรับสินค้ารอส่ง และ พนักงานไม่เห็นถึงความสำคัญของงาน ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวในช่วง มกราคม 2562 ถึง มิถุนายน 2562 จำนวน 24 ครั้ง หลังจากการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาคความผิดพลาด ในช่วง สิงหาคม 2562 ถึง ตุลาคม 2562 จำนวนครั้งที่เกิดความผิดพลาดเหลือ 1 ครั้ง โดยผลต่างจากผลลัพธ์การปรับปรุงเท่ากับ 23 ครั้ง คิดเป็น 95.83%

### 1. บทนำ

การดำเนินการธุรกิจขององค์กรธุรกิจ สถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางการค้าอย่างรุนแรงและขยายขอบเขตมากยิ่งขึ้น ส่งผลทำให้องค์กรธุรกิจในตลาดการแข่งขันจะต้องสร้างกลยุทธ์ในการแข่งขันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและดำรงอยู่ขององค์กรของตนเองนอกจากจะต้องแข่งขันกลยุทธ์ทางการตลาดทั้งในด้านคุณภาพสินค้า ราคา และความแตกต่างของตัวสินค้าและผลิตภัณฑ์แล้ว การใช้กลยุทธ์ลดต้นทุนจึงถือได้ว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการดำรงอยู่ขององค์กรธุรกิจเช่นกัน ซึ่งในขณะที่องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของกลยุทธ์ดังกล่าวจึงได้ให้ความสำคัญและตระหนักถึงกระบวนการทางด้านโลจิสติกส์เพิ่มมากขึ้น เพราะต้นทุนทางการดำเนินงานที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่ส่วนมาจกต้นทุนการขนส่ง ปัจจุบันการขนส่งสินค้าทางทะเลเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการค้าภายในประเทศและระหว่างประเทศ ทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคต การขนส่งสินค้าขาออกของประเทศไทยเป็นการขนส่งทางทะเลเป็นส่วนใหญ่ เพราะเป็นเพียงการขนส่งชนิดเดียวที่ขนส่งสินค้าได้คราวละมากๆ และค่าระวางมีราคาถูกกว่าการขนส่งในรูปแบบอื่นๆ และธุรกิจการขนส่งสินค้าทางทะเลยังมีการแข่งขันสูงมากในเรื่องต้นทุนการขนส่ง และเรื่องการให้บริการ ซึ่งหัวใจสำคัญ คือ การให้บริการที่มีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว

บริษัท เอฟเอ็มที กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทผู้ผลิต คิดค้น พัฒนา และจัดจำหน่ายผ้าเบรกรถยนต์ระดับโลก ผลิตผ้าเบรกรถยนต์ตามมาตรฐานรถยนต์ที่ผลิตจากโรงงาน (OE) และผลิตผ้าเบรกรถยนต์ตามมาตรฐานรถยนต์จาก

โรงงาน (OES) ภายใต้แบรนด์ Bendix นอกจากนี้ยังผลิตผ้าเบรกเพื่อการจำหน่ายสำหรับการบริการหลังการขาย และผ้าเบรก สำหรับการใช้งานเชิงพาณิชย์อีกด้วย จากแนวคิดและสถานการณ์ข้างต้น ผู้ศึกษาเล็งเห็นความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาสภาพปัจจุบัน

จากการศึกษาข้อมูลโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตผ้าเบรกที่เป็นกรณีศึกษาพบว่าปัญหาคือ การส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าเกิดความผิดพลาด ค่าเช่า ซึ่งปัจจุบันยังไม่สามารถวิเคราะห์สาเหตุของความผิดพลาดและแนวทางการแก้ไขโดยละเอียดได้ ข้อมูลจากปี 2562 และ 2563 พบว่าเกิดความผิดพลาดในการส่งมอบสินค้าเฉลี่ย 3 ครั้งต่อเดือน ซึ่งจากสาเหตุดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนการจัดส่งเพิ่มขึ้น และเกิดการสูญเสียโอกาสทางการขาย ดังนั้นจึงได้ทำการศึกษาแนวทางการลดความผิดพลาดในกระบวนการจัดส่งสินค้าไปยังต่างประเทศ เพื่อลดปัญหาการส่งมอบสินค้าผิดและเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและตรงเวลา

## 2. ทบทวนวรรณกรรม (LITERATURE REVIEW)

งานวิจัยเรื่องการศึกษาแนวทางการลดความผิดพลาดในการส่งสินค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการคลังวัตถุดิบ 2.เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของการจัดการคลังวัตถุดิบ 3.เพื่อนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในบริษัทกรณีศึกษา โดยงานวิจัยฉบับนี้มีแนวคิด ทฤษฎี การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

การจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management)

การจัดระบบสินค้าคงคลัง

ระบบการหมุนเวียนสินค้าแบบเข้าก่อนออกก่อน (First in, First out : FIFO)

การนำสินค้าเข้าคลังและการจัดเก็บ (Storage)

ระบบควบคุมด้วยสายตา (Visual Control)

หลักการวิเคราะห์ปรากฏการณ์แบบ Why-Why Analysis

ชนพันธ์ อินทนู (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษากระบวนการดำเนินงานของคลังสินค้ากรณีศึกษา บริษัท เลนโซ่ วิลล์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจกระบวนการ รับเข้า-จ่ายสินค้าภายในประเทศของบริษัท เลนโซ่ วิลล์ จำกัด 2.เพื่อศึกษากระบวนการทำงานถึงปัญหา อุปสรรค ในกระบวนการรับเข้า-จ่ายสินค้าภายในประเทศของบริษัท เลนโซ่ วิลล์ จำกัด โดยวิธีการดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งใช้แบบสังเกตการณ์ (Observation) และแบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือการวิจัย ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการรับเข้า-จ่ายสินค้าภายในประเทศของบริษัท เลนโซ่ วิลล์ จำกัด แบ่งออกเป็น 3 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการรับสินค้า มีขั้นตอนดำเนินงาน 6 ขั้นตอน ได้แก่ กระบวนการจัดเก็บเพิ่มสินค้า มีขั้นตอน ดำเนินงาน 3 ขั้นตอน และกระบวนการจ่ายสินค้าภายในประเทศ มีขั้นตอนดำเนินงาน 3 ขั้นตอน และพบ 4 ปัญหาในกระบวนการรับเข้า-จ่าย สินค้าภายในประเทศของบริษัท เลนโซ่ วิลล์ จำกัด ได้แก่ ความกดดันในการทำงาน จำนวนพนักงานในแผนกไม่เพียงพอ ชั้นของ Location สูงเกินไป และการวางพาเลทเกินระยะทำให้ยากต่อการมองเห็นด้วยตาเปล่า

## 3. วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แนวทางการศึกษาเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ การลดความผิดพลาดในการขนส่ง และการดำเนินงานของคลังสินค้า ของบริษัท เอฟเอ็มพี กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ

ปัจจุบันและปัญหาของการจัดการการขนส่งบริษัท เอฟเอ็มพี กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด พร้อมทั้งเสนอแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่งโดยมีลำดับขั้นตอนการศึกษาดังนี้

### 1. ขั้นตอนการศึกษา

การศึกษาแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการการขนส่ง กรณีศึกษา บริษัท เอฟเอ็มพี กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด มีขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

#### 1.1 ศึกษาภาพรวมและข้อมูลเบื้องต้นขององค์กร

1.2 ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการระบบคลังสินค้าโดยศึกษาจากเอกสารคู่มือปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ และการปฏิบัติงานกับผู้ปฏิบัติงานในคลังสินค้า และหัวหน้าคลังสินค้า คือ 1.2.1 การรับสินค้า 1.2.2 การจัดเก็บสินค้า 1.2.3 การจ่ายสินค้า

1.3 นำผลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์เพื่อหาข้อมูลและแนวทางการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการการขนส่งและคลังสินค้า โดยการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และโครงการต่างๆ การสัมภาษณ์เชิงลึกกับหัวหน้าคลังสินค้า เพื่อหาเครื่องมือเข้ามาจัดการให้กระบวนการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### 1.4 วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษาทั้งหมด

### 2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีการลงพื้นที่จริง สถานที่จริง ไปสังเกตการณ์สภาพปฏิบัติการของกระบวนการจัดการการขนส่งและสังเกตการณ์การทำงานของพนักงานในคลังวัตถุดิบ ตลอดจนใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับหัวหน้าคลังสินค้า เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังวัตถุดิบ

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการศึกษาจากการค้นคว้าและรวบรวมจากแหล่งต่างๆ หนังสือ วารสาร ทั้งในและต่างประเทศ วิทยานิพนธ์ ค้นคว้าหนังสือในห้องสมุด แหล่งออนไลน์ และเอกสาร เว็บไซต์ ของ บริษัท เอฟเอ็มพี กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด

### 3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาค้นในครั้งนี้ได้ทำการศึกษากายในโรงงาน บริษัท เอฟเอ็มพี กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้ ประชากรจำนวน 5 คน ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้

### 4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์จากพนักงานผู้ปฏิบัติงานในคลังสินค้า และหัวหน้าคลังสินค้า เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของการจัดการคลังสินค้า และปัญหาของการจัดการการขนส่งของ บริษัท เอฟเอ็มพี กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผู้ศึกษาได้นำข้อมูลเหล่านี้มาจัดทำในรูปแบบแผนผัง เพื่อให้สามารถมองเห็นกระบวนการทำงานในคลังสินค้าได้ง่าย อีกทั้งยังอธิบายขั้นตอนเป็นหัวข้อเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเรียงลำดับเหตุการณ์ในกระบวนการทำงานในคลังสินค้าของ บริษัท เอฟเอ็มพี กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด ได้อย่างถูกต้อง จากนั้นนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงแก้ไข และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในรูปแบบตารางและคำอธิบาย

### 5. แนวทางการแก้ไข

5.1 ทำการศึกษากระบวนการทำงาน เส้นทางไหลของสินค้าภายในคลังและกิจกรรมการทำงานของพนักงาน

5.2 ทำการวิเคราะห์ด้วย Why-Why Analysis เพื่อนหาปัญหาหรือกลุ่มข้อมูลหลักเพื่อใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางแผนการปรับปรุงที่เหมาะสม

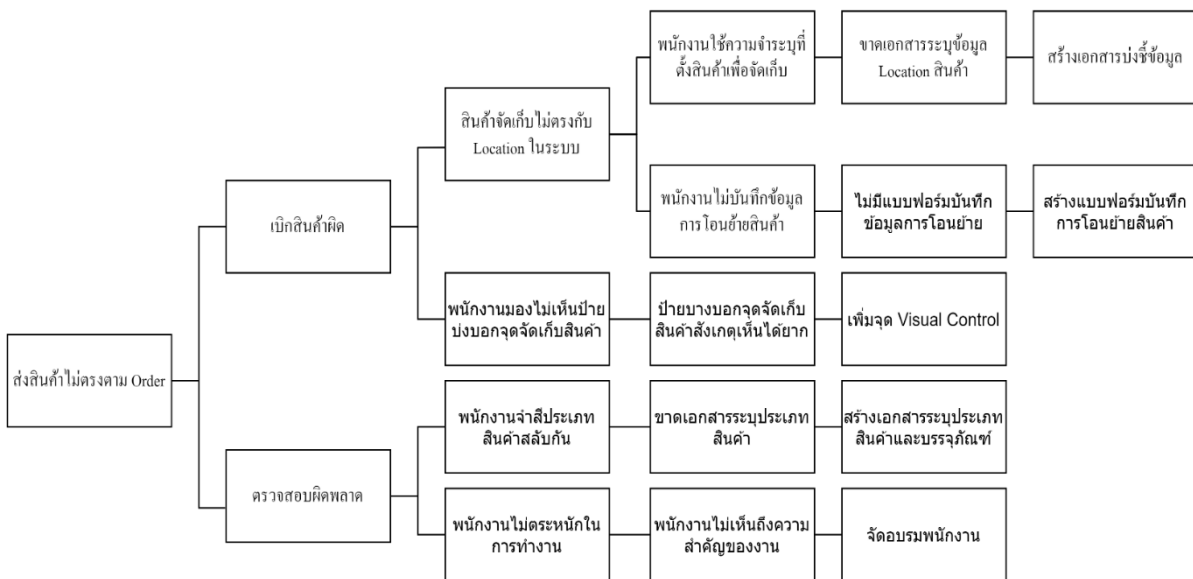
3.6.3 ทำการปรับปรุงและเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นกับผลที่เกิดจากวิธีการปัจจุบัน

#### 4.ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

##### 4.1ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา

จากการเก็บวิเคราะห์ข้อมูลความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในอดีตพบว่ารูปแบบของความผิดพลาดที่เกิดขึ้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทหลัก คือ การส่งมอบสินค้าไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้าในส่วนของประเทศสินค้าและเบอร์รหัสสินค้า การส่งมอบสินค้าผิดจำนวน ส่งผลให้บริษัทเสียความเชื่อมั่นจากลูกค้า เสียค่าใช้จ่ายในการแก้ปัญหาความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงซึ่งส่งผลให้เกิดความผิดพลาดดังกล่าวเพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยการศึกษาขั้นตอนกระบวนการทำงานภายในคลังสินค้าของโรงงานที่เป็นกรณีศึกษา และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์และแสดงผลผ่านแผนภาพ Why-Why Analysis

##### 1.ปัญหาการส่งมอบสินค้าไม่ตรงตาม Order

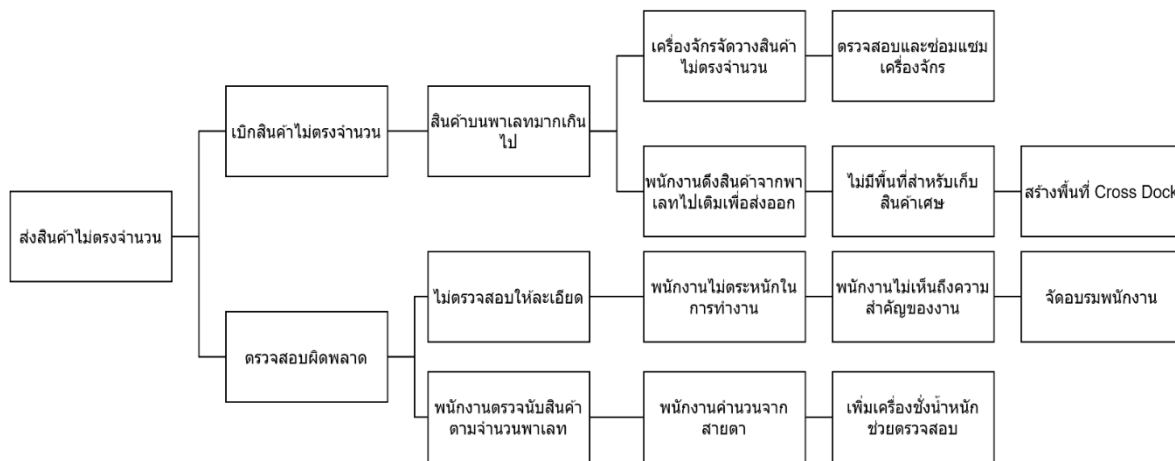


ภาพที่ 1 Why-Why Analysis สาเหตุและแผนการแก้ไขปัญหาส่งสินค้าไม่ตรงตาม Order

จากแผนภาพ Why-Why Analysis วิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงที่ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการส่งมอบสินค้า ในส่วนของการส่งสินค้าไม่ตรงจำนวน โดยสาเหตุของปัญหาและคำอธิบายรายละเอียดสามารถวิเคราะห์แจกแจงข้อมูล ดังนี้

- 1.ขาดเอกสารบ่งชี้ข้อมูล Location สินค้า
2. ไม่มีแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลโอนย้าย
- 3.ป้ายบ่งบอกจุดจัดเก็บสินค้าสังเกตเห็นได้ยาก
- 4.ขาดเอกสารระบุประเภทสินค้า
- 5.พนักงานไม่เห็นถึงความสำคัญของงาน

##### 2.ปัญหาการส่งมอบสินค้าผิดจำนวน



ภาพที่ 2 Why-Why Analysis สาเหตุและแผนการแก้ไขปัญหาส่งสินค้าไม่ตรงจำนวน

จากแผนภาพ Why-Why Analysis วิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงที่ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการส่งมอบสินค้า ใน ส่วนของการส่งสินค้าไม่ตรงจำนวน โดยสาเหตุของปัญหาและคำอธิบายรายละเอียดสามารถวิเคราะห์แจกแจงข้อมูลได้ดังนี้

1. เครื่องจักรจัดวางสินค้าไม่ตรงจำนวน
2. พนักงานไม่เห็นถึงความสำคัญของงาน
3. ไม่มีพื้นที่สำหรับสินค้ารอส่ง

4.2 แนวทางการแก้ไข

ตารางที่ 1 แนวทางการแก้ไข

ปัญหา	รายละเอียด	แนวทางการแก้ไข
ขาดเอกสารบ่งชี้ข้อมูล Location สินค้า	เนื่องจากคลังสินค้ายังขาดระบบที่เหมาะสมในการวางแผนการจัดเก็บสินค้าเป็นเหตุให้ตำแหน่งในการจัดเก็บสินค้านั้นไม่แน่นอน ดังนั้นจึงขาดการระบุหรือจัดทำเอกสารข้อมูลตำแหน่งจัดเก็บสินค้าส่งผลให้พนักงานโพลีคลิฟท์ปฏิบัติงาน โดยใช้เพียงความชำนาญในการจัดเก็บสินค้า และการเบิกจ่ายสินค้า ซึ่งมีโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดด้านการส่งมอบสินค้าที่ไม่ตรงตามความต้องการอีกทั้งเกิดความล่าช้าในการทำงาน	รูปแบบจัดเก็บหลังการปรับปรุง ซึ่งประกอบด้วยสี่จำแนกประเภทสินค้า และรหัสบ่งบอกตำแหน่งในการจัดเก็บสินค้าตั้งแต่ A001 ถึง D801 โดย ตัวอักษร A-D หมายถึงแถวที่สินค้าถูกจัดเก็บ ตัวเลขตำแหน่งแรก หมายถึงรหัสของลูกค้าแต่ละราย ตัวเลขตำแหน่งที่ 2 และ 3 หมายถึงรหัสของสินค้าที่ถูกกำหนดไว้ ซึ่งช่วยลดระยะเวลาในการเบิกจ่ายสินค้า และเป็นข้อมูลเอกสารบ่งชี้รูปแบบและตำแหน่งการจัดเก็บสินค้าแต่ละประเภทให้กับพนักงาน

ตารางที่ 1 แนวทางการแก้ไข(ต่อ)

<p>ไม่มีแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลโอนย้าย</p>	<p>จากปัญหาขาดแบบฟอร์มการบันทึกการโอนย้ายสินค้า พนักงานจึงไม่สามารถบันทึกข้อมูลเมื่อทำการโอนย้ายสินค้าได้ จึงทำให้หัวหน้าคลังสินค้าไม่ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งของสินค้า ส่งผลให้ไม่มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งจัดเก็บสินค้าไปตามข้อมูลจริง</p>	<p>จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการโอนย้ายสินค้าภายในคลังสินค้า ให้พนักงานบันทึกข้อมูลหากมีการโอนย้ายสินค้าเพื่อเป็นการจัดเก็บและปรับเปลี่ยนฐานข้อมูล Location สินค้าในระบบของคลัง อีกทั้งง่ายต่อการตรวจสอบเมื่อทำการเคลื่อนย้ายสินค้า</p>
<p>ป้ายบ่งบอกจุดจัดเก็บสินค้าสังเกตเห็นได้ยาก</p>	<p>ป้ายมีขนาดเล็ก ซึ่งยากต่อการมองเห็นสำหรับพนักงานและอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน</p>	<p>มีการทำป้ายใหม่ให้ดูชัดเจนตามลักษณะของสินค้า</p>
<p>ไม่มีการกำหนดพื้นที่สำหรับเก็บสินค้านำออก</p>	<p>เนื่องจากความต้องการสินค้าของลูกค้าในบางรายการนั้น จำนวนยอดสินค้าที่ต้องอาจต้องมีการเตรียมสินค้าก่อนส่ง พนักงานจึงทำการจัดเตรียมสินค้าไว้ ซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดด้านจำนวนสินค้าเมื่อทำการเบิกจ่ายสินค้า โดยสาเหตุจากการกระทำดังกล่าวนี้เกิดจากคลังสินค้าขาดการจัดสร้างพื้นที่เพื่อรองรับสินค้า</p>	<p>กำหนดที่วางในคลังสินค้า เพื่อใช้เป็นที่จัดเก็บสินค้านำออก และมีป้ายกำกับชัดเจน</p>
<p>พนักงานไม่เห็นถึงความสำคัญของงาน</p>	<p>พนักงานไม่ทราบถึงความสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ที่ตนเองได้รับ มอบหมายอีกทั้งไม่สามารถเข้าใจถึงความเสียหายของผลกระทบจากความผิดพลาดที่เกิด</p>	<p>มีการจัดอบรมพนักงานและหัวหน้าแผนกเพื่อชี้แจงถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นและย้ำเตือนพนักงานถึงหน้าที่ความสำคัญของตำแหน่งของแต่ละบุคคล เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงผลกระทบของความเสียหายจากความผิดพลาดและใส่ใจในการทำงานมากขึ้น เพิ่มความระมัดระวังและรอบคอบมากขึ้น</p>

## 5.อภิปรายและสรุปผลวิจัย (DISCUSSION/CONCLUSION)

จากการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ได้รับการอนุเคราะห์จากบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการศึกษากระบวนการการศึกษาแนวทางการลดความผิดพลาดในการจัดส่งสินค้า พร้อมการดำเนินงานปรับปรุงกระบวนการการเบิกจ่ายสินค้า และการจัดส่งสินค้าจากการศึกษาสภาพปัญหาการเกิดความสูญเสียของกระบวนการจัดการสินค้า โดยการระดมความคิดเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาโดยใช้การวิเคราะห์แบบ Why-Why Analysis พบว่าปัจจัยที่เป็นสาเหตุของกระบวนการการเบิกจ่ายสินค้า และการจัดส่งสินค้าไม่มีประสิทธิภาพ โดยแบ่งเป็นรายละเอียดดังนี้

5.1.1 ปัจจัยด้านเอกสาร ได้แก่ ขาดเอกสารบ่งชี้ข้อมูล Location สินค้าขาดเอกสารบ่งชี้ประเภทของสินค้า ไม่มีแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลไอออนย้าย พนักงานไม่ให้ความสำคัญกับเอกสาร

5.1.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ไม่มีพื้นที่จัดเก็บสินค้ารอส่ง ป้ายบอกจุดสินค้าสังเกตเห็นได้ยาก

5.1.3 ด้านพนักงาน ได้แก่ พนักงานไม่เห็นถึงความสำคัญของการทำงาน

### ตารางที่ 2 ตารางสรุปผลการปรับปรุง

ปัญหา	ก่อนการปรับปรุง (ครั้ง)	หลังการปรับปรุง (ครั้ง)	ผลต่าง (ครั้ง)	ร้อยละ
1.ส่งมอบสินค้าผิด Order	10	1	9	90%
2. ส่งมอบสินค้าไม่ตรงจำนวน	14	0	14	100%

จากตารางที่ 4.6 สรุปผลการปรับปรุงในการลดความผิดพลาดในการส่งมอบสินค้า โดยนำข้อมูลมาเปรียบเทียบพบว่าหลังการปรับปรุงอัตราการเกิดความผิดพลาดลดลงอย่างเห็นได้ชัดจากความเสียหายที่เกิดขึ้นในช่วงก่อนปรับปรุง เกิดปัญหาในการส่งมอบสินค้า 24 ครั้งในช่วงแรก แต่หลังจากการปรับปรุงทำให้จำนวนครั้งที่เกิดความผิดพลาดเหลือ 1 ครั้ง โดยผลต่างจากผลลัพธ์การปรับปรุงเท่ากับ 23 คิดเป็น 95.83%

## 6.กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.จุฑาทิพย์ สุรารักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้แก่ผู้ศึกษาเพื่อให้คำปรึกษาและแนะนำ ตลอดจนตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนรายงานฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ บริษัท เอฟเอ็มพี กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด ที่มอบโอกาสให้ข้าพเจ้าได้เข้ารับการฝึกงานปฏิบัติสหกิจศึกษา ณ สถานที่ประกอบการจริง ทำให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้และได้รับประสบการณ์ที่ไม่สามารถหาได้จากห้องเรียน จากความช่วยเหลือในการให้ข้อมูลและการเข้าศึกษากระบวนการทำงานที่แผนก Supply Chain ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ขอขอบพระคุณ คณะโลจิสติกส์ และ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้โอกาสในการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานจริงและสนับสนุนในเรื่องของแนวทางการทำรายงานอีกทั้งเป็นสถานที่มอบความรู้ต่าง ๆ ให้ตลอดมา จนสามารถนำเอาความรู้มาประยุกต์ใช้และอ้างอิงในรายงานฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้อย่างใจจริง

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัวผู้ที่เป็นกำลังใจและให้โอกาสได้รับการศึกษาเล่าเรียนอันมีค่ายิ่ง

## 7.เอกสารอ้างอิง

ธนพันธ์ อินทหนู. (2559). การศึกษากระบวนการดำเนินงานของคลังสินค้า. ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต. สาขาการจัดการอุตสาหกรรมพาณิชยนาวิ. มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุริชัย พงษ์ภู. (2559). การศึกษาปัญหาและแนวทางการปรับปรุงของคลังสินค้า. ปริญญา วิทยาศาสตร บัณฑิต. สาขาการจัดการอุตสาหกรรมพาณิชยนาวิ. มหาวิทยาลัยบูรพา.

อนุชา ตากอนันต์. (2559). การจัดการการไหลของวัตถุดิบระหว่างจุดรับสินค้ากับคลังจัดเก็บวัตถุดิบ กรณีศึกษา บริษัท ออโตลิฟ (ประเทศไทย) จำกัด . ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต. สาขาการจัดการ โลจิสติกส์. มหาวิทยาลัยบูรพา.

อนันตพันธ์ จันทร์พันธ์. (2555). การปรับปรุงกระบวนการทำงานในคลังสินค้า. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตร์ บัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ชาญณรงค์ พรหมินทร์. (2548). การเพิ่มประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมการผลิต. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตร์ บัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

พรเทพ แก้วเชื้อ และ วรินทร์ เกียรติคุณกุล. (2552). การปรับปรุงประสิทธิภาพในแผนกจัดเก็บ วัตถุดิบเพื่อลดเวลาในการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์. ในการประชุมสัมมนา วิชาการด้านการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ครั้งที่ 9 ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.