

ศึกษำขั้นตอนการปฏิบัติงานของแผนกคลังสินค้าและระบบเอกสาร

นายธนบดีนทร์ จุงกลาง รหัสนิติต 61090318

อาจารย์ ดร.อารีกรมล ต.ไชยสุวรรณ

บทคัดย่อ

กรณีศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานและขั้นตอนเอกสารแผนกคลังสินค้าของบริษัท นิปปอน สติล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเรียงเอกสารและแนวทางการจัดเก็บอุปกรณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ผู้วิจัยทำการค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานทั้งขั้นตอนในการปฏิบัติและขั้นตอนเอกสารเพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยการศึกษาในครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสำรวจหน้างานจริงกับพนักงานแผนกคลังสินค้ารวมถึงการทำงานของบุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากการจัดการระบบเอกสารที่ไม่มีความอืดทรวไปถึงการจัดวางหรือจัดเก็บอุปกรณ์ในการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานแผนกคลังสินค้า พบว่าทางบริษัทไม่มีการจัดการที่มีประสิทธิภาพรวมถึงพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารที่มออย่างจำกัดทางผู้วิจัยจึงทำการเสนอแนวทางในการปรับปรุงโดยการใช้ ทฤษฎี Flow Chart เพื่อแสดงให้เห็นว่าการทำงานในแต่ละขั้นตอนนั้นมีความสำคัญอย่างไรและใช้ ทฤษฎี Fish Bone Diagram เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์เพื่อทำการเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้นส่งผลให้ทางแผนกคลังสินค้ามีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้นเนื่องจากลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานบางขั้นตอนลง เช่นการหาเอกสาร การเคลื่อนย้ายเอกสารหลายครั้ง การที่ต้องทำความสะอาดหลายรอบ เมื่อนำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพที่ผู้ศึกษาได้เสนอนาวทางไปนั้นทำให้ทางแผนกคลังสินค้าสามารถลดระยะเวลาในการทำงานและมีประสิทธิภาพในด้านการทำงานมากยิ่งขึ้น

บทนำ

บริษัท นิปปอน ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นผู้ให้บริการการจัดเก็บและการขนส่งสินค้าประเภทเหล็ก ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 2007 เดือนสิงหาคม เป็นบริษัทที่ถูกให้เป็นกรณีศึกษาในการจัดการระบบคลังสินค้าในครั้งนี้ เนื่องจากเป็นบริษัทผู้ให้บริการจัดเก็บและขนส่งสินค้าประเภทเหล็กที่สำคัญบริษัทหนึ่งของโลก และมีการนำระบบการบริหารและระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการบริหารและจัดการคลังสินค้าเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยบริษัท บริษัท นิปปอน ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด นั้นมีคลังพักสินค้าสองแห่งด้วยกัน คือ นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 2 และนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 ซึ่งผู้วิจัยจะทำการศึกษากระบวนการทำงานของคลังเก็บสินค้าที่นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 2 ซึ่งโรงเก็บสินค้า

ที่ นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 2 นั้นมีความสำคัญในการทำหน้าที่เป็นที่พักสินค้าเพื่อรอทำการส่งมอบไปยังลูกค้าโดยภายในคลังสินค้านั้นสามารถแบ่งสินค้าออกเป็นสองกลุ่มหลักๆ ได้แก่ สินค้าที่มีขนาดเล็กที่ไม่ต้องใช้เคนหรือรถโฟล์คลิฟท์ขนาดใหญ่ในการขนย้าย เช่น ลวดทองแดง สินค้าประเภทท่อ สินค้าที่จัดอยู่บนพาเลท แผ่นเหล็กงานดาวเทียม เสาโฟล์คลิฟท์ แผ่นเหล็กม้วนหรือCOIL PIPE COPPER COLOR COIL SHEET ALUMINUM ซึ่งกระบวนการทำงานของคลังเก็บสินค้าที่นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 2 จะเริ่มจากกระบวนการรับสินค้า จัดเก็บสินค้า และกระบวนการขนถ่ายสินค้าขึ้นรถเพื่อทำการขนส่งไปยังลูกค้า

บททวนบทวรรณกรรม

ไชยชนะ จันทร์อารีย์ และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความไว้วางใจ เชื่อใจ ความพึงพอใจการบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า โรงพยาบาลพระราม 2 “ โดยมรวัตฤประสงค์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา จากผลวิจัยสรุปได้ว่า 1)คุณภาพการให้บริการในด้านมิติเชิงความเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2)ความน่าเชื่อถือและสร้างความมั่นใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3)ความเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจเป็นรายบุคคลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4)ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อการบอกต่อ 5ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

วรพล เนตรอัมพร (2558) ได้ทำการศึกษารูปแบบการจัดผังคลังสินค้าที่เหมาะสม เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าจัดเก็บวัตถุดิบ และเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ของบริษัทกรณีศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้นำเอาการวิเคราะห์ แผนผังสาเหตุและผล เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา การวางผังสินค้า และเทคนิคการแบ่งกลุ่ม สินค้าโดยเลือกวิธีจัดเรียงแบบเคลื่อนไหวเร็วเคลื่อนไหวปานกลาง และเคลื่อนไหวช้า โดยนำเอา ปริมาณการจัดส่งสินค้าในปี พ.ศ. 2558 มาทำการวิจัย ผลการวิจัยพบว่าในปัจจุบัน พนักงานใช้เวลาค่อนข้างนานในการหยิบสินค้าเพื่อเตรียม ส่งมอบและมีการหยิบสินค้าไม่ครบตามเอกสารส่งมอบสินค้า เมื่อผู้วิจัยได้นำเอาเทคนิคการแบ่งกลุ่มสินค้า พร้อมทั้งมีการจัดผังรูปแบบใหม่โดยแยกตามกลุ่มสินค้าทำให้ระยะเวลาเฉลี่ยในการหยิบสินค้าเพื่อเตรียมจัดส่ง แต่ละพาเลทลดลงจากเดิมที่เวลา 12.06 นาที ลดลงเหลือเพียง 8.7 นาที ต่อพาเลท และยังไม่พบข้อผิดพลาดในการส่งสินค้าให้ลูกค้า และก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุดต่อองค์กร

วิธีดำเนินงานวิจัย

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากแผนก Warehouse จำนวน 7 คน และพนักงานที่ทำงานด้านเอกสารจำนวน 4 คนเพื่อสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการทำงานต่างๆ และปัญหาที่พบเจอ มาวิเคราะห์ด้วยหลักทฤษฎี Fish Bone Diagram ของ Dr. Kaoru Ishikawa แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งการเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพจะอยู่ภายใต้หลักกิจกรรม 5 ส และหลักการจัดการคลังสินค้า

ผลการศึกษา

การดำเนินงานในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการนำข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงานและกระบวนการทำงานของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแผนกคลังสินค้าในปัจจุบันในรูปแบบของแผนผังการปฏิบัติงานพบว่าปัญหาด้านการจัดเรียงเอกสารมีความไม่เป็นระเบียบทำให้ใช้เวลานานในการหาเอกสาร นอกจากนี้ยังมีในส่วนของเอกสารที่ไม่ได้มีการอัปเดตคือการที่เอกสารเก่าที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์นั้นยังมีการวางอยู่ที่เดิมทั้งที่จบกระบวนการทำงานของเอกสารเก่าแล้ว ส่งผลทำให้เมื่อมีเอกสารรอบใหม่เข้ามาไม่มีพื้นที่สำหรับอัปเดตเอกสารนั้น ๆ และในเรื่องของปัญหากองไม้หรือเศษกระดาษที่ได้มาจากการรับสินค้าเข้าและไม่มีการจัดเรียงไว้เป็นที่ส่งเกิดปัญหาขยะภายในโรงงานนอกจากนี้ยังพบเจอปัญหา ความไม่รอบคอบของพนักงาน ปัญหาความละเลยในขั้นตอนการปฏิบัติงานในบางขั้นตอน ดังนั้นผู้วิจัยได้นำปัญหาดังกล่าวมาเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานและขั้นตอนเอกสาร โดยอยู่ภายใต้หลักการจัดการคลังสินค้าและหลักกิจกรรม 5 ส ซึ่งเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพดังนี้ คือ เสนอให้มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานเพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนไม่ควรมีการละเลย และการเสนอวิธีในการจัดเรียงเอกสารเพื่อให้มีความเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น รวมถึงการจัดวางเศษไม้และเก็บกระดาษให้อยู่ในพื้นที่หรือในขอบเขตที่ได้ทำการจัดเตรียมไว้

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบปัญหาด้านการจัดเรียงเอกสารมีความไม่เป็นระเบียบทำให้ใช้เวลานานในการหาเอกสาร นอกจากนี้ยังมีในส่วนของเอกสารที่ไม่ได้มีการอัปเดตคือการที่เอกสารเก่าที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์นั้นยังมีการวางอยู่ที่เดิมทั้งที่จบกระบวนการทำงานของเอกสารเก่าแล้ว ส่งผลทำให้เมื่อมีเอกสารรอบใหม่เข้ามาไม่มีพื้นที่สำหรับอัปเดตเอกสารนั้น ๆ และในเรื่องของปัญหากองไม้หรือเศษกระดาษที่ได้มาจากการรับสินค้าเข้าและไม่มีการจัดเรียงไว้เป็นที่ส่งเกิดปัญหาขยะภายในโรงงานนอกจากนี้ยังพบเจอปัญหาความไม่รอบคอบของพนักงาน ปัญหาความละเลยในขั้นตอนการปฏิบัติงานในบางขั้นตอน

จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานและขั้นตอนเอกสาร โดยอยู่ภายใต้หลักการจัดการคลังสินค้าและหลักกิจกรรม 5 ส ซึ่งเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพดังนี้ คือ เสนอให้มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนไม่ควรมีการละเลย และการเสนอวิธีในการจัดเรียงเอกสารเพื่อให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากยิ่งขึ้น รวมถึงการจัดวางเศษไม้และเก็บกระดาษให้อยู่ในพื้นที่หรือในขอบเขตที่ได้ทำการจัดเตรียมไว้

งานวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานและศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ของโรงงานกรณศึกษาซึ่งสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้แต่ต้องมีการประยุกต์ใช้ให้เข้ากับกระบวนการทำงานจึงควรจัดทำฐานข้อมูลเพิ่มเติมและเพิ่มการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการผิดพลาดของพนักงานเพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น โดยการลงพื้นที่สำรวจในการเก็บข้อมูลมาสถิติเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น และทำการลงสำรวจพื้นที่หน้างานจริง บ่อย ๆ เนื่องจากปัญหาที่เกิดจากการละเลยของพนักงานเป็นปัจจัยที่ควบคุมได้ยาก ในส่วนของข้อเสนอแนะข้อสุดท้ายผู้วิจัยเสนอว่าควรให้มีการจัดเรียงพื้นที่เอกสารทุกครั้งหลังเลิกงานหรือจบกระบวนการทำงานนั้น

กิตติกรรมประกาศ

การที่ข้าพเจ้าได้มาฝึกสหกิจศึกษา ณ บริษัท นิปปอน ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2564 ถึง วันที่ 29 ตุลาคม 2564 ส่งผลให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีคุณค่าเป็นอย่างมากสำหรับโครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษานับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากการร่วมมือและการดูแลอย่างดีจากหลายฝ่าย ข้าพเจ้าขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.อารีกรมล ต.ไชยสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะ และติดตามความก้าวหน้าในการทำโครงการให้สำเร็จตามจุดประสงค์ของหลักสูตร

ข้าพเจ้าขอขอบคุณบริษัทกรณศึกษาและพนักงานทุกคนที่ดูแลและให้คำแนะนำที่ดีในการฝึกสหกิจศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งการให้ข้อมูลในการจัดทำโครงการฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการดูแลการให้ข้อมูล และเป็นທີ່ปรึกษาในการทำโครงการฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตการทำงานรวมถึงการใช้ชีวิตในสังคมไว้ ณ ที่นี้ด้วย

บรรณานุกรม

DOUBLE I SOLUTIONS. (5 9 2564). *การจัดการคลังสินค้า*. เข้าถึงได้จาก <http://www.double-solutions.co.th/software/warehouse-management-2/>.

SAMILAN TEAHNOLOGY. (7 9 2564). *กลยุทธ์การจัดเก็บสินค้า*. เข้าถึงได้จาก <http://www.similantechnology.com/news&article/Storage-Strategy.html>.

จักรกฤษณ์. (15 10 2564). *การเขียนผัง flow chart*. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/a/muk.ac.th/programs/hlak-kar-kheiy-flowchart>.

เภสัชกรประชาสรรค์ แสนภักดี. (10 10 2564). *ทฤษฎีกังปลา*. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/khorngkarkickrrm5s/khwam-hmay-khxng-5-s>.

วิทยาลัยเทคนิคสุรนารี. (15 10 2564). *5 ส*. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/khorngkarkickrrm5s/khwam-hmay-khxng-5-s>.

