

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติในการจัดการคลังสินค้ามีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการงานคลังสินค้า ด้วยการกำจัดกิจกรรมที่สูญเปล่า ลดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าเพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน และประยุกต์แนวคิดที่ปรับปรุงกับงานจริง ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการศึกษา คือ ลูกจ้างเฉพาะกลุ่มที่จำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนที่ให้ข้อมูลของระดับความพึงพอใจและปัญหาในการรับบริการจำนวน 4 ราย รวม 8 คน และกลุ่มพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานภายในคลังสินค้าในระดับหัวหน้างาน ผู้ช่วย และพนักงาน ซึ่งมาจากฝ่ายปฏิบัติการขององค์กรที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในส่วนงานคลังสินค้า ทั้งหมด 5 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานควบคุมสินค้า (Inventory Control) หน่วยงานรับสินค้า (Receive) หน่วยงานจัดเก็บสินค้า (Put Away) หน่วยงานจ่ายสินค้า (Issue) และหน่วยงานตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำส่งสินค้า (Checker) รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 คน ทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการตรวจสอบผล ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการที่มีทำสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าโดยใช้แบบสอบถาม (Customer Satisfaction Survey) แล้วผลสำรวจพบว่ามีอยู่ 2 สาเหตุ ที่ลูกค้ามีความต้องการให้ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ บริการ คือ การตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความต้องการเร่งด่วน และการจัดการกับออเดอร์ได้อย่างถูกต้องตรงเวลา โดยสาเหตุทั้งสองเป็นปัญหาของการให้บริการใน ด้านเวลา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ในแต่ละขั้นตอนของกิจกรรมภายในคลังสินค้า โดยการลดขั้นตอนของงานบางขั้นตอนให้สั้นลงหรือง่ายขึ้น ซึ่งใช้หลักการของ ECRS มาช่วยดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนของกระบวนการตามลำดับการส่งมอบคุณค่าในสายธารแห่งคุณค่า (Value Stream) และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีการสร้างซอฟต์แวร์มาช่วยสนับสนุน เช่น การรับข้อมูลคำสั่งรับ-จ่ายสินค้า การตรวจสอบ การจัดเก็บ และการวางแผนการจัดชุดงาน นอกจากนี้ยังมีจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับลักษณะงาน เช่น ติดตั้ง Dock Leveler อุปกรณ์ Push & Pull เป็นต้น เพื่อให้การปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น ตามเป้าหมายที่คาดไว้

ผลที่ได้รับหลังจากการดำเนินการปรับปรุงพบว่าสามารถลดเวลาดำเนินงานในส่วนของงานด้านการรับสินค้าจากปัจจุบันเฉลี่ย 2 ชั่วโมง 52 นาที เป็น 1 ชั่วโมง 46 นาที ลดลงเฉลี่ย 1 ชั่วโมง 6 นาที หรือ ร้อยละ 38.52 ต่อ 1 Shipment /การรับ และส่วนงานจ่ายสินค้าจากปัจจุบันเฉลี่ย 3 ชั่วโมง 13 นาที เป็น 1 ชั่วโมง 47 นาที ลดลงเฉลี่ย 1 ชั่วโมง 26 นาที หรือร้อยละ 44.66 ต่อ 1 เทียบของการขนส่ง ดังแสดงในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1

สรุปผลของการดำเนินการปรับปรุง

การรับสินค้า (RECEIVE)

ลำดับ	รายละเอียดการวัดผล	เวลาของการปฏิบัติงาน (d:h:m)			ร้อยละ (%)
		ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	ลดลง	
1	เวลาการรับข้อมูลคำสั่งการรับสินค้าเข้า (Receive)	0:12:37	0:05:08	0:07:29	59.31%
2	เวลาการนำสินค้าลงจากรถ (Unloading)	1:25:00	0:50:00	0:35:00	41.18%
3	เวลาการตรวจสอบสินค้ารับเข้า (Check and Scan)	0:40:00	0:26:00	0:14:00	35.00%
4	เวลาการจัดเก็บสินค้า (Put away)	0:35:00	0:25:00	0:10:00	28.57%
	รวม	2:52:37	1:46:08	1:06:29	38.52%

การจ่ายสินค้า (ISSUE)

ลำดับ	รายละเอียดการวัดผล	เวลาของการปฏิบัติงาน (d:h:m)			ร้อยละ (%)
		ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	ลดลง	
1	เวลา การรับข้อมูลคำสั่งการ จ่ายสินค้า (Issue)	0:03:23	0:01:01	0:02:22	69.95%
2	เวลาการจัดสินค้า (Picking)	1:21:00	0:42:00	0:39:00	48.15%
3	เวลาการตรวจสอบสินค้าจ่าย (Check and Scan)	0:41:00	0:25:00	0:16:00	39.02%
4	เวลาในการนำสินค้าขึ้นรถ (Loading)	1:08:00	0:39:00	0:29:00	42.65%
	รวม	3:13:23	1:47:01	1:26:22	44.66%

สำหรับการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อลดเวลาของงานวิจัยนี้ ซึ่งเป็นการปรับปรุงในขอบเขตของคลังสินค้า ซึ่งเป็นต้นน้ำของการให้บริการด้านโลจิสติกส์ และเป็นกระบวนการเริ่มต้นของกิจกรรมต่าง ๆ โดยผลที่ได้มีการทดลองปฏิบัติจากการนำวิธีการปรับปรุงต่างๆ มาดำเนินการ ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากผลที่ได้รับแล้วคาดว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานบริการที่ได้รับ เพราะสามารถลดเวลาในการปฏิบัติงานลงได้อย่างเห็นได้ชัด ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และเป็นการเพิ่มสมรรถภาพการส่งมอบสินค้าตรงเวลาได้ดีขึ้น

5.2 อภิปรายผล

ผลของการปรับปรุงที่ได้รับของงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า กระบวนการในการจัดการคลังสินค้าที่สำคัญได้แยกออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนงานรับสินค้าและส่วนงานจ่ายสินค้า ซึ่งแต่ละส่วนมีลำดับของขั้นตอนกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติและวิธีการดำเนินการที่สอดคล้องกัน และเชื่อมต่อกันเพื่อให้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการ ดังแสดงผลในตาราง 5.1 สรุปผลของการดำเนินการปรับปรุง ซึ่งทุกขั้นตอนของกิจกรรมจะต้องมีเวลาในการปฏิบัติ และที่เกี่ยวกับเวลาจึงเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานบริการเชิงการแข่งขัน ถ้าสามารถจัดการวัดผลการปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประโยชน์ที่จะได้รับ แยกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านการปฏิบัติการ

- ลดเวลาในการปฏิบัติงานลงสามารถ ช่วยให้งานที่ปฏิบัตินั้นมีประสิทธิภาพดีขึ้น รวดเร็วขึ้น และเป็นระบบมากขึ้น
- ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และเข้าใจ เหมือนกัน
- ลดความขัดแย้งของผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน
- ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ซ้ำซ้อนและสับสน ซึ่งนำไปสู่ความผิดพลาดในการ ปฏิบัติงาน

2. ด้านลูกค้า / ผู้ประกอบการ

- สนองตอบความต้องการของลูกค้า และได้รับความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหา
- ช่วยลดต้นทุนการดำเนินการ และสามารถเพิ่มยอดขาย

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. จากการวิจัยจากการนำเอาเทคนิคแนวคิดของลีน (Lean) โดยการใช้ขั้นตอนของ กระบวนการตามลำดับการส่งมอบคุณค่าในสายธารแห่งคุณค่า (Value Stream) และตามหลักการ ECRS ซึ่งเป็นเพียงเครื่องมือและแนวทางหนึ่งที่สามารถช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อกำจัด ขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือไม่มีประโยชน์ออกไป ซึ่งผลของการปรับปรุงทำให้ช่วยลดเวลาการ ปฏิบัติงานลงจากเดิม สนองตอบความต้องการ เป้าหมาย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและ ผู้ปฏิบัติงาน แต่ยังมีเครื่องมือและเทคนิคการปรับปรุงอีกหลายอย่างที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งงานวิจัยนี้จะได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป จะทำการศึกษาปรับปรุงการจัดการงานขนส่งสินค้า โดยเน้นประสิทธิภาพด้านการบริการที่รวดเร็ว และการตรงต่อเวลา รวมถึงการเพิ่มรอบขนส่ง ด้วย เทคนิคต่าง ๆ

3. ข้อจำกัดของการวิจัยนี้ ในส่วนของการเก็บข้อมูลเวลาการปฏิบัติงานพบปัญหาใน ช่วงเวลาปฏิบัติงานในเวลากลางวันซึ่งได้ข้อมูลไม่เพียงพอ เนื่องจากมีความวุ่นวายในการปฏิบัติงาน มากโดยระหว่างการปฏิบัติงานจะมีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาสอดแทรก เช่น ลูกค้ามีความต้องการงานที่ เร่งด่วน หรืออุปกรณ์ใช้งานไม่เพียงพอ ทำให้ต้องใช้ช่วงเวลากลางคืนเพื่อทำการเก็บข้อมูลเป็น ส่วนใหญ่ เพื่อให้เกิดความถูกต้องมากที่สุด