



ภาคผนวก





เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

เอกสารรับรอง

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่ 4 มิถุนายน 2553

ชื่อเรื่อง การจัดการโลจิสติกส์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน
กรณีศึกษา บริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด
ชื่อนักวิจัย/หัวหน้าโครงการ นางสาว สุนทรี เจริญสุข
คณะวิชา/หลักสูตร นักศึกษาหลักสูตร MBA คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ขอรับรองว่า งานวิจัยดังกล่าวข้างต้นได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบโดยสอดคล้องกับ
ประกาศเสดซิงกิ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ลงนาม

(อาจารย์ ดร.อุดม จันทรार्ักษ์ศรี)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่รับรอง

4 มิถุนายน 2553

เลขที่รับรอง

อ.013/2553



ผนวก ข.

ข้อมูลทั่วไปของบริษัท วี-เซิร์ฟ โลกีสติกส์ จำกัด

บริษัท วี-เชิร์ฟ โลกีสติกส์ จำกัด
เปรียบเทียบงบดุล (โดยย่อ)

	จำนวนเงิน (บาท)	
	ปีงบ 2552	ปีงบ 2551
สินทรัพย์		
ลูกหนี้การค้าและตัวเงินรับสุทธิ	78,466,010	74,197,105
สินค้าคงเหลือ	0	0
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	130,416,551	126,454,534
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ (สุทธิ)	46,590,727	46,301,646
รวมสินทรัพย์	178,360,564	175,109,194
หนี้สินและทุน		
รวมหนี้สินหมุนเวียน	123,582,050	120,590,094
รวมหนี้สิน	125,966,033	127,496,916
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	52,394,531	47,612,278
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น	178,360,564	175,109,194
ทุนจดทะเบียน	25,000,000	25,000,000
ทุนชำระแล้ว	25,000,000	25,000,000
จำนวนหุ้น	250,000	250,000

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2553 : 2.

บริษัท วี-เชิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด
เปรียบเทียบงบดุล (โดยย่อ)

	จำนวนเงิน (บาท)	
	ปีงบ 2552	ปีงบ 2551
รายได้หลัก	159,920,599	151,069,758
รวมรายได้	161,147,566	151,609,090
ต้นทุนขาย	0	0
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	152,524,578	140,899,836
ดอกเบี้ยจ่าย	633,165	0
ภาษีเงินได้	3,228,689	4,187,983
รวมรายจ่าย	152,524,578	145,087,819
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	4,761,134	6,521,271
กำไรต่อหุ้น (บาท)	19	26

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2553 : 2.

บริษัท วี-เซิร์ฟ วี-เซิร์ฟ เอ็ม แอนด์ อี จำกัด
เปรียบเทียบงบดุล (โดยย่อ)

	จำนวนเงิน (บาท)	
	ปีงบ 2552	ปีงบ 2551
สินทรัพย์		
ลูกหนี้การค้าและตัวเงินรับสุทธิ	0	0
สินค้าคงเหลือ	313,103	0
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	923,163	500,000
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ (สุทธิ)	22,200	0
รวมสินทรัพย์	945,362	500,000
หนี้สินและทุน		
รวมหนี้สินหมุนเวียน	304,468	16,200
รวมหนี้สิน	698,538	16,200
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	246,824	483,800
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น	945,362	500,000
ทุนจดทะเบียน	500,000	500,000
ทุนชำระแล้ว	500,000	500,000
จำนวนหุ้น	5,000	5,000

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2553 : 2.

บริษัท วี-เซิร์ฟ วี-เซิร์ฟ เอ็ม แอนด์ อี จำกัด
เปรียบเทียบงบกำไรขาดทุน (โดยย่อ)

	จำนวนเงิน (บาท)	
	ปีงบ 2552	ปีงบ 2551
รายได้หลัก	1,539,160	0
รวมรายได้	1,539,160	0
ต้นทุนขาย	1,149,625	0
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	626,511	16,200
ดอกเบี้ยจ่าย	0	0
ภาษีเงินได้	0	0
รวมรายจ่าย	1,776,136	16,200
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	(236,976)	(16,200)
กำไรต่อหุ้น (บาท)	(47)	(3)

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2553 : 2.

บริษัท วี-เวสต์ จำกัด
เปรียบเทียบงบดุล (โดยย่อ)

	จำนวนเงิน (บาท)		
	ปีงบ 2552	ปีงบ 2551	ปีงบ 2550
สินทรัพย์			
ลูกหนี้การค้าและตัวเงินรับสุทธิ	407,720	94,220	0
สินค้าคงเหลือ	78,740	97,438	97,438
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	1,289,321	883,064	2,460,589
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ (สุทธิ)	61,549	86,767	45,078
รวมสินทรัพย์	1,583,457	1,202,418	2,708,255
หนี้สินและทุน			
รวมหนี้สินหมุนเวียน	124,420	62,846	257,662
รวมหนี้สิน	4,117,409	3,409,724	4,699,691
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	(2,533,952)	(2,207,306)	(1,991,436)
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น	1,583,457	1,202,418	2,708,255
ทุนจดทะเบียน	2,000,000	2,000,000	2,000,000
ทุนชำระแล้ว	2,000,000	2,000,000	2,000,000
จำนวนหุ้น	20,000	20,000	20,000

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2553 : 2.

บริษัท วี-แวร์ซ์ จำกัด
เปรียบเทียบงบกำไรขาดทุน (โดยย่อ)

	จำนวนเงิน (บาท)		
	ปีงบ 2552	ปีงบ 2551	ปีงบ 2550
รายได้หลัก	797,538	1,366,838	4,374,088
รวมรายได้	1,342,284	1,454,095	4,374,088
ต้นทุนขาย	198,568	15,110	94,020
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	1,470,362	1,654,854	3,609,234
ดอกเบี้ยจ่าย	0	0	0
ภาษีเงินได้	0	0	0
รวมรายจ่าย	1,668,930	1,669,965	3,703,254
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	(326,646)	(215,870)	670,835
กำไรต่อหุ้น (บาท)	(16)	(11)	134

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2553 : 2.

บริษัท วี-เวนทิส จำกัด
เปรียบเทียบงบดุล (โดยย่อ)

	จำนวนเงิน (บาท)	
	ปีงบ 2552	ปีงบ 2551
สินทรัพย์		
ลูกหนี้การค้าและตัวเงินรับสุทธิ	782,230	110,210
สินค้าคงเหลือ	0	0
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	2,805,941	711,917
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ (สุทธิ)	48,955	8,511
รวมสินทรัพย์	2,854,896	720,429
หนี้สินและทุน		
รวมหนี้สินหมุนเวียน	1,106,548	168,606
รวมหนี้สิน	1,109,748	171,006
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	1,745,148	549,422
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น	2,854,896	720,429
ทุนจดทะเบียน	2,000,000	2,000,000
ทุนชำระแล้ว	500,000	500,000
จำนวนหุ้น	20,000	20,000

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2553 : 2.

บริษัท วี-เวนทิส จำกัด
เปรียบเทียบงบกำไรขาดทุน (โดยย่อ)

	จำนวนเงิน (บาท)	
	ปีงบ 2552	ปีงบ 2551
รายได้หลัก	5,060,682	539,869
รวมรายได้	5,087,574	540,624
ต้นทุนขาย	0	0
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	3,656,580	491,201
ดอกเบี้ยจ่าย	0	0
ภาษีเงินได้	235,269	0
รวมรายจ่าย	3,656,580	491,201
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	1,195,726	49,422
กำไรต่อหุ้น (บาท)	239	10

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2553 : 2.



แบบสอบถามชุด.....

ลำดับที่.....

แบบสอบถาม

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง : การจัดการ โลจิสติกส์เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันกรณีศึกษา
บริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด

(Logistics Management for The Competitive Advantage Case Study : V-Serve Logistics Limited.)

วันที่กรอกข้อมูล.....เดือน.....พ.ศ. 25.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อทำการศึกษาการจัดการกิจกรรม โลจิสติกส์เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของบริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด ที่ดำเนินธุรกิจ โลจิสติกส์แบบครบวงจร
2. แบบสอบถามนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบและลักษณะการดำเนินการของบริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด ที่ดำเนินธุรกิจ โลจิสติกส์แบบครบวงจร รวมถึงการวิเคราะห์การจัดการกิจกรรม โลจิสติกส์ที่สร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของบริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด เพื่อนำไปสู่แนวทางการกำหนดรูปแบบการจัดการ โลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ
3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการกิจกรรม โลจิสติกส์ เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของบริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด ที่ดำเนินธุรกิจ โลจิสติกส์แบบครบวงจร
ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะแนวทางการกำหนดรูปแบบการจัดการ โลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ
4. ขอความร่วมมือท่านกรุณาตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วนและทุกข้อ ด้วยข้อมูลและข้อคิดเห็นที่เป็นจริง ข้อมูลทั้งหมดทุกข้อจะถูกวิเคราะห์ในภาพรวมและจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือ กรอกรอข้อความลงในช่องว่าง

1.1 ท่านปฏิบัติงานในสายงานด้านใด

- | | |
|---|---|
| 1) <input type="checkbox"/> สายงานต่างประเทศ | 2) <input type="checkbox"/> สายงานการตลาด |
| 3) <input type="checkbox"/> สายงานปฏิบัติการและกิจการสาขา | 4) <input type="checkbox"/> สายงานปฏิบัติการด้าน โลจิสติกส์ |
| 5) <input type="checkbox"/> สายงานสำนักงาน | 6) <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

1.2 ท่านปฏิบัติงานในบริษัทนี้มาเป็นระยะเวลาเท่าใด

- | | |
|---|---|
| 1) <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี | 2) <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 1-2 ปี |
| 3) <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป - 3 ปี | 4) <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป - 4 ปี |
| 5) <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป - 5 ปี | 6) <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ปีขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการกิจกรรม โลจิสติกส์ เพื่อสร้างรายได้เปรียบ
ทางการแข่งขันของบริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด ที่ดำเนินธุรกิจ โลจิสติกส์แบบครบวงจร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง
เครื่องหมายเดียวในแต่ละข้อ โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาที่มีความหมายดังนี้

มีความเห็นด้วยมากที่สุด 5 4 3 2 1 มีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ข - 1 ปัจจัยกิจกรรมโลจิสติกส์ที่สำคัญที่ทำให้บริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด
มีความได้เปรียบทางการแข่งขัน

คำถาม : ท่านคิดว่ากิจกรรมโลจิสติกส์ต่อไปนี้สร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันให้บริษัทของ
ท่านในระดับใด

2.1 การบริการลูกค้า (Customer Service)

- | | | | | | |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 2.1.1 การให้บริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรอย่างทั่วถึง | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| 2.1.2 ความรู้และประสบการณ์ของพนักงานในการให้บริการลูกค้า | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| 2.1.3 การจัดการข้อร้องเรียนในการให้บริการลูกค้าของบริษัท | | | | | |
| มีประสิทธิภาพ | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| 2.1.4 การให้บริการลูกค้าของบริษัทมีประสิทธิภาพ | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |

2.2 การติดต่อสื่อสาร (Logistics Communications)

2.2.1 มีการติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ	5	4	3	2	1
2.2.2 ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่บริษัทนำมาใช้	5	4	3	2	1
2.2.3 ความสะดวก รวดเร็วในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจน	5	4	3	2	1
2.2.4 ประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท	5	4	3	2	1

2.3 การดำเนินการตามคำสั่งของลูกค้า (Order Processing)

2.3.1 ความสะดวก รวดเร็วในการดำเนินการตามคำสั่งของลูกค้า	5	4	3	2	1
2.3.2 ความถูกต้อง แม่นยำในการดำเนินการตามคำสั่งของลูกค้า	5	4	3	2	1
2.3.3 การติดตาม/ตรวจสอบ แจ้งสถานะของสินค้าให้ลูกค้า ทราบอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1
2.2.4 ประสิทธิภาพของบริษัทในการดำเนินการตามคำสั่งของลูกค้า	5	4	3	2	1

2.4 การขนส่ง (Transportation)

2.4.1 การขนส่งของบริษัทมีความรวดเร็ว และปลอดภัย	5	4	3	2	1
2.4.2 ความรู้และประสบการณ์ในการขนส่งของพนักงาน	5	4	3	2	1
2.4.3 มีการตรวจเช็คสภาพรถขนส่งก่อนนำไปใช้งานสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
2.4.4 มีการตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าก่อนนำส่งทุกครั้ง	5	4	3	2	1
2.4.5 มีการควบคุมการขนส่งสินค้าด้วยระบบ GPS ที่มีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1

2.5 การพยากรณ์ความต้องการสินค้า (Demand Forecasting)

2.5.1 มีการควบคุมและตรวจสอบความต้องการสินค้าอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1
2.5.2 ความรู้และประสบการณ์ของพนักงาน ในการพยากรณ์ความต้องการสินค้า	5	4	3	2	1
2.5.3 การใช้กลยุทธ์วางแผนการพยากรณ์ความต้องการสินค้า	5	4	3	2	1
2.5.4 การพยากรณ์ความต้องการสินค้าของบริษัทมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1

2.6 การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management)

2.6.1 มีการควบคุม และตรวจสอบสินค้าคงคลังอย่างเป็นลำดับ	5	4	3	2	1
2.6.2 ความรู้และประสบการณ์ของพนักงาน ในการบริหารสินค้าคงคลัง	5	4	3	2	1
2.6.3 การใช้กลยุทธ์วางระบบในการบริหารสินค้าคงคลัง	5	4	3	2	1
2.6.4 การบริหารสินค้าคงคลังของบริษัทมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1

2.7 การจัดการวัสดุ (Material Handling)

- 2.7.1 ความสูญเสียของวัสดุที่เกิดจากการปฏิบัติงานมีน้อย 5 4 3 2 1
- 2.7.2 ความรู้และประสบการณ์ของพนักงานในการจัดการวัสดุ 5 4 3 2 1
- 2.7.3 สามารถดูแลรักษาวัสดุในสภาพที่สมบูรณ์อยู่เสมอ 5 4 3 2 1
- 2.7.4 การจัดการวัสดุของบริษัทมีประสิทธิภาพ 5 4 3 2 1

2.8 การบริหารคลังสินค้า (Warehousing and Storage)

- 2.8.1 อุปกรณ์ที่ใช้ดำเนินการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างปลอดภัยครบถ้วน 5 4 3 2 1
- 2.8.2 ความรู้และประสบการณ์ของพนักงานในการบริหารคลังสินค้า 5 4 3 2 1
- 2.8.3 มีระบบในการจัดการพื้นที่ในคลังสินค้าอย่างเป็นระเบียบ 5 4 3 2 1
- 2.8.4 การบริหารคลังสินค้าของบริษัทมีประสิทธิภาพ 5 4 3 2 1

2.9 การเลือกที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้า (Plant and Warehouse Site Selection)

- 2.9.1 ที่ตั้งของ โรงงานและคลังสินค้ามีความเหมาะสม
และปลอดภัยในการเก็บรักษาสินค้า 5 4 3 2 1
- 2.9.2 ที่ตั้งของ โรงงานและคลังสินค้าสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึง 5 4 3 2 1
- 2.9.3 ที่ตั้งของ โรงงานและคลังสินค้าใกล้แหล่งวัสดุ และลูกค้า 5 4 3 2 1
- 2.9.4 การเลือกที่ตั้งของ โรงงานและคลังสินค้า
ของบริษัทมีประสิทธิภาพ 5 4 3 2 1

2.10 การจัดซื้อวัสดุ (Procurement)

- 2.10.1 มีระบบติดตามวัสดุระหว่างรอการสั่งซื้อ 5 4 3 2 1
- 2.10.2 ความรู้และประสบการณ์ของพนักงานในการจัดซื้อวัสดุ 5 4 3 2 1
- 2.10.3 มีการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับอุปกรณ์
และเครื่องมือก่อนตัดสินใจซื้อ 5 4 3 2 1
- 2.10.4 การจัดซื้อวัสดุของบริษัทมีประสิทธิภาพ 5 4 3 2 1

2.11 การบรรจุภัณฑ์ (Packaging)

- 2.11.1 การตรวจเช็คอุปกรณ์ และเครื่องมือก่อนทำการบรรจุภัณฑ์ 5 4 3 2 1
- 2.11.2 ความรู้และประสบการณ์ของพนักงานในการบรรจุภัณฑ์ 5 4 3 2 1
- 2.11.3 การควบคุม และตรวจสอบการบรรจุภัณฑ์ขณะการขนย้าย 5 4 3 2 1
- 2.11.4 ประสิทธิภาพในการบรรจุภัณฑ์ของบริษัท 5 4 3 2 1

ส่วนที่ 2 ข – 2 ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของบริษัท วิ-เซอร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด ที่ทำให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขัน

มีความเห็นด้วยมากที่สุด 5 4 3 2 1 มีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

คำถาม : บริษัทของท่านมีข้อได้เปรียบทางการแข่งขันด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้ ในระดับใด

2.12 การเป็นผู้นำด้านต้นทุน

2.12.1 การมีประสิทธิภาพในการจัดการต้นทุนที่ต่ำที่สุดของบริษัท 5 4 3 2 1

2.12.2 บริษัทมีผลกำไรและผลประกอบการที่ดีขึ้น
อย่างต่อเนื่อง 5 4 3 2 1

2.12.3 การส่งมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์
และส่ง ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการอย่างถูกต้อง 5 4 3 2 1

2.13 การสร้างความแตกต่าง

2.13.1 การสร้างคุณค่าในการให้บริการที่มีหลากหลายรูปแบบ 5 4 3 2 1

2.13.2 การมีระบบติดตามตรวจสอบสถานะของสินค้า
ตลอด 24 ชั่วโมง ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า 5 4 3 2 1

2.13.3 คุณภาพของการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างทั่วถึง
และเสมอภาค 5 4 3 2 1

2.14 การตอบสนองอย่างรวดเร็ว

2.14.1 การตอบสนองอย่างรวดเร็วในการให้บริการลูกค้าของบริษัท 5 4 3 2 1

2.14.2 การส่งมอบสินค้าในเวลา that ลูกค้าต้องการ หรือกรณีเร่งด่วน 5 4 3 2 1

2.14.3 การจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพทำให้
บริษัทสามารถตอบสนองอย่างรวดเร็วในการปฏิบัติงาน 5 4 3 2 1

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการกำหนดรูปแบบการจัดการ โลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ

.....
.....
.....

***** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ *****

ผู้วิจัย

แบบสัมภาษณ์

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง : การจัดการ โลจิสติกส์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันกรณีศึกษา
บริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด

(Logistics Management for The Competitive Advantage Case Study : V-Serve Logistics Limited.)

วันที่สัมภาษณ์.....เวลา.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1) ชื่อ-นามสกุล

.....

1.2) ตำแหน่งงาน และสาขาที่ดูแลรับผิดชอบ

.....

1.3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายในบริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด

.....

ส่วนที่ 2 กิจกรรมโลจิสติกส์ในการดำเนินกิจกรรมของบริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด ที่ดำเนิน
ธุรกิจ โลจิสติกส์แบบครบวงจรเป็นอย่างไร และในแต่ละกิจกรรมโลจิสติกส์จะมีผลต่อความสำเร็จ
ในด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน ด้านการสร้างความแตกต่าง และด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว
หรือไม่ อย่างไร

2.1) การบริการลูกค้า (Customer Service)

.....

.....

.....

2.2) การติดต่อสื่อสาร (Logistics Communications)

.....

.....

.....

2.3) การดำเนินการตามคำสั่งของลูกค้า (Order Processing)

.....

.....

.....

2.4) การขนส่ง (Transportation)

.....

.....

.....

2.5) การพยากรณ์ความต้องการสินค้า (Demand Forecasting)

.....

.....

.....

2.6) การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management)

.....

.....

.....

2.7) การจัดการวัสดุดิบ (Material Handling)

.....

.....

.....

2.8) การบริหารคลังสินค้า (Warehousing and Storage)

.....

.....

.....

2.9) การเลือกที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้า (Plant and Warehouse Site Selection)

.....

.....

.....

2.10) การจัดหาวัสดุคิปี (Procurement)

.....

.....

.....

2.11) บรรจุภัณฑ์ (Packaging)

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 รูปแบบและลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด ที่ดำเนินธุรกิจ โลจิสติกส์แบบครบวงจรที่สำคัญในการทำให้บริษัทฯ ได้รับรางวัลอย่างต่อเนื่อง 3 ปีซ้อน และสามารถช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้นั้นควรเป็นอย่างไร

3.1) Customs Broker Services (การดำเนินพิธีการศุลกากร)

.....

.....

.....

3.2) V-serve VMI Special Service (การจัดการควบคุมสินค้า)

.....

.....

.....

3.3) Logistics Material & Equipment sold and distribution center (ผู้แทนจำหน่ายและนำเข้า อุปกรณ์ด้านโลจิสติกส์ครบวงจร)

.....

.....

.....

3.4) Transport & Truck Terminal Services (การขนส่ง)

.....

.....

.....

3.5) Freight Forwarder Services (การบริการขนส่งระหว่างประเทศ)

.....

.....

.....

3.6) IT Innovation & e-Logistics (การเชื่อมโยงเครือข่ายในการจัดการข้อมูล)

.....

.....

.....

3.7) DC & Warehouse Services (การบริการและบริหารคลังสินค้า)

.....

.....

.....

3.8) V-SERVE Institute (สถาบันฝึกอบรม)

.....

.....

.....

3.9) V-VENTIS CONSULTING (ให้บริการคำปรึกษาปัญหาทางด้านศุลกากร)

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4

4.1) ปัญหาและอุปสรรค / ข้อจำกัดของการจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์เพื่อสร้างรายได้เปรียบ
ทางการแข่งขันท่านมีความเห็นว่าควรปรับปรุงอะไรและอย่างไร

.....

.....

.....

4.2) แนวทางการกำหนดรูปแบบการจัดการ โลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ

.....

.....

.....

4.3) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ครั้งนี้ ***

ผู้วิจัย





แบบการสังเกตการณ์

บริษัท วี-เชิร์ฟ โลกีสติกส์ จำกัด

สาขา

วันที่

เวลา

ลักษณะของกิจกรรม โลกีสติกส์

1. การบริการลูกค้า

.....

2. การดำเนินการตามคำสั่งของลูกค้า

.....

3. การพยากรณ์ความต้องการสินค้า

.....

4. การบริหารสินค้าคงคลัง

.....

5. การติดต่อสื่อสาร

.....

6. การจัดการวัตถุดิบ

.....

7. การบริหารคลังสินค้า

.....

8. การเลือกที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้า

.....
.....

9. การจัดซื้อวัตถุดิบ

.....
.....

10. การบรรจุภัณฑ์

.....
.....

11. การขนส่ง

.....
.....





ผนวก จ.

ตัวอย่างข้อมูลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

การจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามรหัส

การจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามรหัส	
CODE	นิยาม
การบริการลูกค้า (Customer Service)	
CS	
CS1	การบริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรอย่างทั่วถึง
CS2	ความรู้และประสบการณ์ของพนักงานในการให้บริการลูกค้า
CS3	การจัดการข้อร้องเรียนในการให้บริการลูกค้าของบริษัทที่มีประสิทธิภาพ
CS4	การให้บริการลูกค้าของบริษัทที่มีประสิทธิภาพ
การติดต่อสื่อสาร (Logistics Communications)	
LC	
LC1	มีการติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ
LC2	ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่บริษัทนำมาใช้
LC3	ความสะดวกรวดเร็วในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจน
LC4	ประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท
การดำเนินการตามคำสั่งของลูกค้า (Order Processing)	
OP	
OP1	ความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการตามคำสั่งของลูกค้า
OP2	ความถูกต้องแม่นยำในการดำเนินการตามคำสั่งของลูกค้า
OP3	การติดตาม/ตรวจสอบ แจ้งสถานะของสินค้าให้ลูกค้า
OP4	ประสิทธิภาพของบริษัทในการดำเนินการตามคำสั่งของลูกค้าทราบอย่างต่อเนื่อง
การขนส่ง (Transportation)	
TT	
TT1	การขนส่งของบริษัทมีความรวดเร็ว และปลอดภัย
TT2	ความรู้และประสบการณ์ในการขนส่งของพนักงาน
TT3	มีการตรวจเช็คสภาพรถขนส่งก่อนนำไปใช้งานอย่างสม่ำเสมอ
TT4	มีการตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าก่อนนำส่งทุกครั้ง
TT5	มีการควบคุมการขนส่งสินค้าด้วยระบบ GPS ที่มีประสิทธิภาพ
การพยากรณ์ความต้องการสินค้า (Demand Forecasting)	
DF	
DF1	มีการควบคุมและตรวจสอบความต้องการสินค้าอย่างต่อเนื่อง
DF2	ความรู้และประสบการณ์ของพนักงานในการพยากรณ์ความต้องการของสินค้า
DF3	การใช้กลยุทธ์วางแผนการพยากรณ์ความต้องการสินค้า
DF4	การพยากรณ์ความต้องการของสินค้าของบริษัทที่มีประสิทธิภาพ

การจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามรหัส	
CODE	นิยาม
IM	การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management)
IM1	มีการควบคุม และการตรวจสอบสินค้าคงคลังอย่างเป็นลำดับ
IM2	ความรู้และประสบการณ์ของพนักงานในการบริหารสินค้าคงคลัง
IM3	การใช้กลยุทธ์วางระบบในการบริหารสินค้าคงคลัง
IM4	การบริหารสินค้าคงคลังของบริษัทมีประสิทธิภาพ
MH	การจัดการวัตถุดิบ (Material Handling)
MH1	ความสูญเสียของวัตถุดิบที่เกิดจากการปฏิบัติงานมีน้อย
MH2	ความรู้และประสบการณ์ของพนักงานในการจัดการวัตถุดิบ
MH3	สามารถดูแลรักษาวัตถุดิบในสภาพที่สมบูรณ์อยู่เสมอ
MH4	การจัดการวัตถุดิบของบริษัทมีประสิทธิภาพ
WS	การบริหารคลังสินค้า (Warehousing and Storage)
WS1	อุปกรณ์ที่ใช้ดำเนินการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างปลอดภัยครบถ้วน
WS2	ความรู้และประสบการณ์ของพนักงานในการบริหารคลังสินค้า
WS3	มีระบบในการจัดการพื้นที่ในคลังสินค้าอย่างเป็นระเบียบ
WS4	การบริหารคลังสินค้าของบริษัทมีประสิทธิภาพ
PW	การเลือกที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้า (Plant and Warehouse Site Selection)
PW1	ที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้ามีความเหมาะสม และปลอดภัยในการเก็บรักษา
PW2	ที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้าสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง
PW3	ที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้าใกล้แหล่งวัตถุดิบและลูกค้า
PW4	การเลือกที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้าของบริษัทมีประสิทธิภาพ
PM	การจัดซื้อวัตถุดิบ (Procurement)
PM1	มีระบบติดตามวัตถุดิบระหว่างรอการสั่งซื้อ
PM2	ความรู้และประสบการณ์ของพนักงานในการจัดซื้อวัตถุดิบ
PM3	มีการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับอุปกรณ์และเครื่องมือก่อนตัดสินใจซื้อ
PM4	การจัดซื้อวัตถุดิบของบริษัทมีประสิทธิภาพ

การจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามรหัส	
CODE	นิยาม
PG	บรรจุภัณฑ์ (Packaging)
PG1	การตรวจเช็คอุปกรณ์ และเครื่องมือก่อนการทำการบรรจุภัณฑ์
PG2	ความรู้และประสบการณ์ของพนักงานในการบรรจุภัณฑ์
PG3	การควบคุม และตรวจสอบการบรรจุภัณฑ์ขณะการขนย้าย
PG4	ประสิทธิภาพในการบรรจุภัณฑ์ของบริษัท
CL	การเป็นผู้นำด้านต้นทุน
CL1	การมีประสิทธิภาพในการจัดการต้นทุนที่ต่ำที่สุดของบริษัท
CL2	บริษัทมีผลกำไรและผลประกอบการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 3 ปีซ้อน
CL3	การส่งมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์และส่ง ณ สถานที่ที่ลูกค้าต้องการอย่างถูกต้อง
DR	การสร้างความแตกต่าง
DR1	การสร้างคุณค่าในการให้บริการที่มีหลากหลายรูปแบบ
DR2	การมีระบบติดตามตรวจสอบสถานะของสินค้าตลอด 24 ชั่วโมง ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า
DR3	คุณภาพของการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างทั่วถึง และเสมอภาค
RP	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว
RP1	การตอบสนองอย่างรวดเร็วในการให้บริการลูกค้าของบริษัท
RP2	การส่งมอบสินค้าในเวลา que ลูกค้าต้องการ หรือกรณีเร่งด่วน
RP3	การจัดการกิจกรรม โลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพทำให้บริษัทสามารถตอบสนอง อย่างรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
CBS	การดำเนินพิธีการศุลกากร
VMI	การจัดการควบคุมสินค้า
LME	ผู้แทนจำหน่ายและนำเข้าอุปกรณ์ด้าน โลจิสติกส์ครบวงจร
TTS	การขนส่ง
FFS	การบริการด้านนำเข้า-ส่งออกครบวงจร
ITL	การเชื่อมโยงเครือข่ายในการจัดการข้อมูล
DCW	การบริการและบริหารคลังสินค้า

การจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามรหัส	
CODE	นิยาม
VSI	สถาบันฝึกอบรม
VVC	ให้บริการคำปรึกษาปัญหาทางด้านบุคลากร
PTLC	ปัญหาและอุปสรรคการจัดการกิจกรรม โลจิสติกส์เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน
SFLE	แนวทางการกำหนดรูปแบบการจัดการ โลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ
OASA	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การตีป้ายรหัสใน Field Note คาวีกา และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
11	V-Scerve เป็นผู้ให้บริการ คือ รับผิดชอบดูแลสินค้าของลูกค้าที่นำมาฝากเก็บ จะต้องตรวจสอบรับสินค้าของลูกค้าให้ถูกต้องครบตามจำนวน และไม่เกิดการสูญหาย การเสียหายขึ้น	CL3
14	ในแง่คลังสินค้าคือ การจัดการสินค้าให้กับลูกค้ามีการตรวจสอบหน้าตู้ 100 % ทั้งด้านการรับและตรวจสินค้า และมีการตรวจสอบสภาพสินค้าจะดูในด้านของบรรจุภัณฑ์และพาเลทของสินค้าต่าง ๆ ว่ามีการเสียหายอะไรไหม ทั้งก่อนรับและก่อนส่ง แล้วจัดเก็บโดยแยกประเภทของสินค้า สินค้าประเภทเดียวกันจะอยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน ถ้าเป็นสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ที่ไม่ใช่เป็นวัตถุอันตรายสามารถเก็บในคลังทั่วไปได้ จะแยกออกจากสินค้าประเภทอาหาร คือ มีระยะห่างระหว่างกัน เพื่อป้องกันการปนเปื้อนเมื่อเวลาที่แตกเสียหาย	CL3
31	จะมีระบบตรวจสอบตรวจเช็คเริ่มตั้งแต่วางแผน ถ้าวางแผนถูกต้องตั้งแต่ไปสั่งซื้อ คนตรวจเช็คจัดเรียงของออกมาจัดเตรียมข้อมูล คนตรวจก็ตรวจสอบอีกครั้งว่าถูกต้อง 100 % สภาพสมบูรณ์หรือไม่เวลาบรรจุตู้เข้าไป คือ ความถูกต้องจะต้องอยู่ที่ 100 % ที่ผ่านมาก็ทำได้ 100 % ตลอดจากปีที่ผ่านมาประมาณ 20,000 ตู้แล้ว ซึ่งไม่มีเรื่องความผิดพลาดเกิดขึ้นเลย	CL3
1	เน้นการให้บริการแบบครบวงจร จะมีเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าประจำแต่ละส่วนงาน คือ เวลาที่ลูกค้าติดต่อกับงานสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ทั้งในเรื่องของการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า แล้วก็วางแผน	CS1

การคิดบัญชีใน Field Note ดาวิกา และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
3	ฝ่ายบริการจะทำอีกหน้าที่หนึ่ง คือ Hold Sale หมายถึง กิ่งขายไปในตัว เราให้บริการแบบครบวงจร จะมีทุกอย่างตั้งแต่ด้านของ Custom Walker คือ เกลมที่ด่านศุลกากรสามารถจัดรถขนส่งได้ ถ้าสินค้าของลูกค้าไม่ได้วางมาบนพาเลทต้องใช้แรงงานในการยก เราก็มียุทธศาสตร์หน่วยงานที่เข้าเข้ามาขนถ่ายสินค้าให้ หรือลูกค้าต้องการส่งออกแล้วบรรจุภัณฑ์ของลูกค้าไม่สมบูรณ์จะมีหน่วยงานที่รับติดตั้ง มือบายาฟูริเกะ คือให้บริการทุกอย่าง	CS1
2	ถ้ามีปัญหาพนักงานจะรายงานปัญหาไปที่ลูกค้าทันทีหลังจากที่พบ แล้วรับคำแนะนำจากลูกค้า เพื่อที่จะ ไปสั่งให้ฝ่ายปฏิบัติงานทำงานได้ถูกต้อง หรือถ้าลูกค้าต้องการคำแนะนำเพิ่มเติมในกรณีที่มีปัญหาหรือว่าพบปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ เจ้าหน้าที่จะไปค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อที่จะนำมาตอบปัญหาให้กับลูกค้าได้ โดยส่วนใหญ่เวลาที่เกิดปัญหาเราจะไม่ปล่อยปัญหาให้เกิน 1 วัน คือ พยายามเคลียร์ปัญหาให้แล้วเสร็จภายในวันต่อวัน หรือถ้าเกิดว่าจะช้าก็ต่อเมื่อต้องมีการได้รับอนุมัติจากฝ่ายบริหารหรือว่ากรรมการระดับสูง การแก้ปัญหาจะช้าลง แต่ถ้าเกิดปัญหาภายในงานจะแก้ไขในวันต่อวัน	CS3
20	มีการตรวจสอบภายในด้านการบริหารคลังสินค้าคือ การบริหารลูกค้าเมื่อลูกค้ามีปัญหาเราก็พยายามแก้ปัญหาให้กับลูกค้าให้โดยเร็วที่สุดภายใน 1 วัน จะต้องแจ้งกลับลูกค้าแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นภายในวัน	CS3
4	ซึ่งฝ่ายบริการลูกค้าสามารถรับคำสั่งซื้อหรือรับความต้องการของลูกค้าในการติดต่อประสานงานในองค์กร ไม่ใช่ให้ไปติดต่อการตลาดคนอื่นคือ ฝ่ายบริการลูกค้าคนนี้สามารถรับเรื่องเบ็ดเสร็จไปในตัว ซึ่งจะทำให้เกิดความเชื่อมั่น และลูกค้ามีความพึงพอใจ	CS4
15	มีการสุ่มตรวจสอบสภาพสินค้าที่จัดเก็บเป็นประจำทุกเดือนคือ สินค้าบางครั้งการหมุนเวียนมีระยะเวลา 2-3 เดือน ถึงจะเบิกจ่ายออกไป ซึ่งเก็บไว้จะมีฝุ่นเกาะหรือแมลง ถ้าไม่ควบคุมดูแลจะมีการเข้าไปทำลายสินค้าได้ ซึ่งเราก็จะมีการตรวจสอบสภาพ และเช็คสต็อกทุกเดือน	DF1
12	หลังจากรับเข้ามาเก็บไว้ในพื้นที่คลังแล้ว จะต้องมีการบริหารจัดการคือ มีการจัดทำรายงานสินค้าคงคลังให้ลูกค้ารับทราบตลอด	IM1
18	การสรรหาบุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่ใช้ในการปฏิบัติงานหลัก ๆ คือ พนักงานขับรถ โฟร์คลิฟ เวลาคัดเลือกมีการสอบสัมภาษณ์ มีการทดสอบการปฏิบัติงานจริง และดูประวัติการทำงานพร้อมเอกสารแนบต่าง ๆ ที่ครบถ้วน หลังจากนั้นเมื่อเข้ามาเป็นพนักงานของบริษัทจะมีการฝึกอบรมตามหัวข้อต่าง ๆ คือ เน้นการปฏิบัติงานการรับส่งสินค้าที่มีประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย การซ่อมหนีไฟ และมีการใช้เครื่องมือรถยกอย่างปลอดภัยตามโครงการที่สอนน้องทุกเดือน	IM2

การติดป้ายรหัสใน Field Note ดาวิกา และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
13	สินค้าประเภทอาหาร จะมีการจัดจ่ายหรือว่าเก็บข้อมูลตาม Lot การผลิตของสินค้า จะต้องยึดถือเรื่องการจ่ายแบบ FIFO เป็นหลัก คือ สินค้าตัวไหนเข้ามาก่อนควรจะออกไปก่อน สินค้าตัวไหนผลิตก่อนจะเข้ามาทีหลังแต่ต้องมาจัดลำดับตาม Lot Number เป็นหลัก เพื่อป้องกันการหมดอายุของสินค้า ถ้าเราจ่ายสินค้าไปโดยไม่ได้ดูเรื่อง Lot การผลิตสินค้าที่ผลิตก่อนจะถูกจ่ายทีหลัง ได้ซึ่งทำให้ลูกค้าเสียโอกาสในการขาย แล้วก็สินค้าเสียหายได้	IM3
11	V-Serve เป็นผู้ให้บริการ คือ รับผิดชอบดูแลสินค้าของลูกค้าที่นำมาฝากเก็บ จะต้องตรวจสอบรับสินค้าของลูกค้าให้ถูกต้องครบตามจำนวน และไม่เกิดการสูญหาย การเสียหายขึ้น	IM4
16	กรณีที่สินค้าเสียหาย ไม่ว่าจะเสียหายมาจากรถบรรทุก หรือจะเกิดจากการเสียหายภายในบริษัท เราจะแยกสินค้าเสียหายนี้ออกจากสินค้าอย่างชัดเจน คือแบ่งพื้นที่กัน สินค้าเสียหายจะต้องรอส่งกลับโรงงานนำมาไว้อยู่ด้านล่างของตัวอาคาร เพื่อป้องกันพวกสัตว์ต่าง ๆ เข้ามากัดแทะ แล้วก็ตัดจ่ายสินค้า ถ้าเป็นสินค้าประเภทอื่นจะจัดตามใบสั่งซื้อคำสั่งของลูกค้า ลูกค้าจะกำหนด Invoice หรือ Confirm มาให้ ก็จะจ่ายตามคำสั่งของลูกค้า	IM4
10	การขนส่ง จะมีระบบในการแจ้งการใช้งาน คือ จะต้องมีการแจ้งรถต้องแจ้งภายในวันนี้อย่างน้อยวัน ถ้าเป็นช่วงบ่ายต้องมีการตกลงว่า มีการใช้รถเป็นรถอะไรต้องรอให้ขนส่งจัดการให้ พอเข้ามาจะมีการประสานงานกันระหว่างขนส่งว่ารถจะเข้ามาที่โม่งหรือว่าเบอร์ตู้ได้เบอร์อะไร เพื่อที่จะแจ้งลูกค้าไปก่อน	LC1
6	จะมีการแลกเปลี่ยน Invoice, Packing List ซึ่งจะเป็นส่วนของระบบ Tracking ถ้าเป็นภายในบริษัทจะเป็นข้อมูลขึ้นเว็บเป็นอินเทอร์เน็ต แล้วก็ป้อนโทรศัพท์ภายในด้านการติดต่อสื่อสาร	LC2
5	มีข้อกำหนดว่าทุกสิ่งทุกอย่างจะต้องเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับลูกค้าในเรื่องของการสั่งซื้อ หรือในเรื่องของการส่งงานหรือว่าอนุมัติอะไรต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะใช้ E-Mail แล้วก็โทรศัพท์พูดคุยเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันด้วย	LC3
21	มีตัวชี้วัดด้านความเสี่ยงคือ มีเรื่องการเคลม เรื่องการลักขโมย เรื่องอุบัติเหตุ ในแต่ละเดือน จากที่ผ่านมามีแนวทางป้องกัน คือ จะมีการเคลมสินค้าเสียหาย แต่เทียบเป็นเปอร์เซ็นต์กับของที่เข้ามาทั้งหมดจะอยู่ที่ 0.02 % คือเสียหายนั้นเกิดจากระหว่างปฏิบัติงาน เป็นเรื่องการจัดเก็บสินค้าบางครั้งมากเกินไปพื้นที่ที่สามารถรองรับได้ ทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ มีแนวทางการแก้ปัญหา คือ มีการรายงานการรับสินค้าในแต่ละวัน ให้ลูกค้าทราบ ถ้ากรณีคลังของลูกค้าไม่มีพื้นที่เก็บ จะดูที่คำสั่งซื้อลูกค้าจ่ายไปให้ลูกค้าก่อน	MH1

การติดป้ายรหัสใน Field Note ดาวิกา และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
31	จุดเด่นคือ คุณภาพในการให้บริการมีมาตรฐาน มีระบบระเบียบปฏิบัติงาน เช่น การเช็คสต็อกหรือการตรวจนับสินค้าประจำปีลูกค้าจะมาตรวจเช็คร่วมกับบริษัท ซึ่งสต็อกจะอยู่ที่ 100 % ทุกปี ไม่พบปัญหาเรื่องสินค้าสูญหาย และเสียหายของสินค้าน้อย เทียบออกมาวัดเป็น 0.02 % ซึ่งลูกค้ายอมรับได้	MH1
15	มีการสุ่มตรวจสอบสภาพสินค้าที่จัดเก็บเป็นประจำทุกเดือนคือ สินค้าบางครั้ง การหมุนเวียนมีระยะเวลา 2-3 เดือน ถึงจะเบิกจ่ายออกไป ซึ่งเก็บไว้จะมีฝุ่นเกาะหรือแมลง ถ้าไม่ควบคุมดูแลอาจจะมีการเข้าไปทำลายสินค้าได้ ซึ่งเราก็จะมีการตรวจสอบสภาพ และเช็คสต็อกทุกเดือน	MH3
14	ในแง่คลังสินค้าคือ การจัดการสินค้าให้กับลูกค้ามีการตรวจสอบหน้าตู้ 100 % ทั้งด้านการรับและตรวจสินค้า และมีการตรวจสอบสภาพสินค้าจะดูในด้านของบรรจุภัณฑ์และพาเลทของสินค้าต่าง ๆ ว่ามีการเสียหายอะไรไหม ทั้งก่อนรับและก่อนส่ง แล้วจัดเก็บโดยแยกประเภทของสินค้า สินค้าประเภทเดียวกันจะอยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน ถ้าเป็นสินค้าประเภทเคมีภัณฑ์ที่ไม่ใช่เป็นวัตถุอันตรายสามารถเก็บในคลังทั่วไปได้ จะแยกออกจากสินค้าประเภทอาหาร คือ มีระยะห่างระหว่างกัน เพื่อป้องกันการปนเปื้อนเมื่อเวลาแตกเสียหาย	MH4
9	หัวหน้างานมีหน้าที่วางแผนเตรียมพื้นที่รองรับสินค้าจากลูกค้า พอสินค้ามาถึงจะมีการตรวจสอบตามใบสั่งของลูกค้า จะตรวจนับสินค้าตั้งแต่ขั้นคอนของตู้คอนเทนเนอร์ ก่อนตัดซีลที่จะมาถึงเรา อาจจะมีการลักขโมยได้ ถ้าเกิดมีความผิดปกติหรือสินค้าสูญหายหรือเสียหาย จะแนบรูปถ่ายพร้อมรายงานความเสียหายส่งให้ลูกค้าทันที	OP1
7	ในส่วนของคลังสินค้า จะแยกออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริการลูกค้า และฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งฝ่ายบริการลูกค้าคอยทำหน้าที่รับคำสั่งซื้อ วางแผนการปฏิบัติงาน ไปยังฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายปฏิบัติการจะแยกการทำงานออกเป็นตั้งแต่หัวหน้างาน Checker คือผู้ที่มีหน้าที่เช็คของ แล้วยัง Inspect คือมีหน้าที่คอยตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง แล้ว Folk Lift คือมีหน้าที่ยกตักสินค้าให้ปลอดภัย	OP2
8	CS รับงานจากลูกค้ามาวางแผนงานโดยจะเขียนใบสั่งงาน หรือใบสั่งรับสินค้าให้กับฝ่ายปฏิบัติการ จะมีผู้จัดการคลังตรวจสอบอีกครั้งว่าคำสั่งซื้อได้ผ่านการเสนอราคาหรือว่าอนุมัติมาจากการตลาดเรียบร้อยแล้ว ก็จะส่งไปที่หัวหน้างานจะมีหน้าที่ในการวางแผนเตรียมพื้นที่รองรับสินค้าจากลูกค้า จะตรวจนับสินค้าตั้งแต่ขั้นคอนของตู้คอนเทนเนอร์ก่อนตัดซีลที่จะมาถึงเรา อาจจะมีการลักขโมยได้ ถ้ามีความผิดปกติหรือสินค้าสูญหายหรือเสียหาย จะแนบรูปถ่ายพร้อมรายงานความเสียหายส่งให้ลูกค้าทันที	OP4

การคิดป้ายรหัสใน Field Note ดาวิกา และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
28	สินค้าส่วนใหญ่ที่จะบรรจุภัณฑ์จะเป็นพวกเครื่องจักร และเป็นพวกสินค้าที่จะส่งออก เป็นพวก LCL จะต้องมีพิธีลงไม้ ตีเซต จะมีหน่วยงานให้คำแนะนำปรึกษา จะต้องระบุรายละเอียดของสินค้า ซึ่งจะสามารถประเมินราคาค่าใช้จ่าย และออกใบรับรองการอบยาของไม้ที่ใช้ในการตีได้	PG2
29	บรรจุภัณฑ์ที่ใช้ด้านส่งออก ไม้ที่ใช้จะต้องผ่านการอบยาควบคุมขึ้นออกจากตัวไม้ทางเกษตรมีการควบคุม ในด้านการบรรจุภัณฑ์จะมีผู้คอยให้คำปรึกษาจะต้องบรรจุภัณฑ์อย่างไรถึงจะส่งออกได้ ถ้าสินค้าเป็นถึงจะมีการเคลื่อนย้ายทำให้ถึงบูบหรือถึงแตกได้ เราจะแนะนำลูกค้าว่าควรวางบนพาเลทใช้สายรัดพลาสติกถึงเวลาใช้รถโฟร์คลิฟต์ยกออกได้เลย เพราะแรงงานหายาก ค่าแรงค่อนข้างสูง จะช่วยด้านความปลอดภัยของสินค้า และช่วยลูกค้าประหยัดต้นทุน	PG4
27	พื้นที่คลังบางปูค่อนข้างกว้างและไม้ใกล้แหล่งชุมชน ไม่มีผลกระทบต่อชุมชน ไม่มีมลภาวะต่อชาวบ้าน ใกล้เคียง เช่น เสียงดัง ถ้าเกิดสินค้าเสียหายจะเกิดกลิ่นเหม็นรบกวนก็เราดูภูมิทัศน์ว่ามีผลกระทบต่อชาวบ้านที่พักอาศัยอยู่หรือเปล่า ไม่ใช่เราไปอาศัยแล้วทำเสียงดัง หรือว่ามีภาพถ่ายเสาเข็มป็นเป็อนลงไปตามแหล่งน้ำที่ชาวบ้านใช้ได้	PW1
23	มีคลังสินค้าอยู่ 3 ที่ ซึ่งในแต่ละจุดมีจุดเด่นที่แตกต่างกันอย่างที่คลังบางนาจะเป็นศูนย์กลางของแต่ละจุดในการกระจายสินค้าได้ทั่วทั้งภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคเหนือ ใกล้ทางด่วนมอเตอร์เวย์วงแหวน ซึ่งการเดินทางสะดวก ตัดออกไป 5 กิโลเมตร จะถึงบางนา-ตราด เส้นนี้จะยาวไปถึงแหลมฉบัง สามารถขึ้นทางด่วนไปท่าเรือคลองเตย หรือตัดไปกิ่งแก้วเพื่อไปลาดกระบังได้	PW2
25	ส่วนคลังกิ่งแก้วจะใกล้สนามบินสุวรรณภูมิ 12 กิโลเมตร ใกล้ท่าเรือลาดกระบัง ซึ่งผู้ก่อนเทนเนอร์ที่มาจากแหลมฉบังส่วนใหญ่จะมารับที่ลาดกระบังกระจายออกไปในประเทศ ซึ่งลูกค้าจะเลือกจุดนั้นเป็นหลัก ทำให้ลูกค้าประหยัดค่าขนส่ง และเอาสินค้าเข้าโรงงานต่างจังหวัดสะดวก เป็นถนนที่ไม่มีการติดเวลาการจราจร ต่างจากในกรุงเทพที่จะติดเวลารถไม่สามารถวิ่งได้ แต่ที่กิ่งแก้วรถสามารถวิ่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง	PW2
24	ส่วนคลังสินค้าของลาซาล คือจุดเด่นสะดวกต่อการเดินทางใกล้แหล่งการส่งสินค้าของลูกค้า	PW2
22	เลือกทำเลที่ตั้ง จะต้องเป็นจุดยุทธศาสตร์ที่มีลูกค้ามาใช้บริการ	PW3
24	ส่วนคลังสินค้าของลาซาล คือจุดเด่นสะดวกต่อการเดินทางใกล้แหล่งการส่งสินค้าของลูกค้า	PW3

การตีพิมพ์รหัสใน Field Note ดาวิกา และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
26	คลังสินค้าบางปูจะเน้นลูกค้าในกลุ่มทางด้านแนวนิคมอุตสาหกรรมบางปูและนิคมบางพลีเป็นหลัก คือโซนนั้นเส้นทางด้านหลังจะเชื่อมต่อถึงกัน มีโรงงานอุตสาหกรรมเยอะเวลาที่ลูกค้าผลิตออกมาแล้วสามารถเอาไปเก็บไว้ที่เราโดยที่ใกล้โรงงานผลิต ลูกค้าสามารถมารับได้สะดวก	PW3
24	ส่วนคลังสินค้าของลาซาล คือจุดเด่นสะดวกต่อการเดินทางใกล้แหล่งการส่งสินค้าของลูกค้า	PW4
25	ส่วนคลังกึ่งแก้วจะใกล้สนามบินสุวรรณภูมิ 12 กิโลเมตร ใกล้ท่าเรือลาดกระบัง ซึ่งคู่คอนเทนเนอร์ที่มาจากแหลมฉบังส่วนใหญ่จะมารับที่ลาดกระบังกระจายออกไปในประเทศ ซึ่งลูกค้าจะเลือกจุดนั้นเป็นหลัก ทำให้ลูกค้าประหยัดค่าขนส่ง และเอาสินค้าเข้าโรงงานต่างจังหวัดสะดวก เป็นถนนที่ไม่มีการติดเวลาจราจร ต่างจากในกรุงเทพที่จะติดเวลารถไม่สามารถวิ่งได้ แต่ที่กึ่งแก้วรถสามารถวิ่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง	PW4
31	ใช้ระบบบาร์โค้ดประสิทธิภาพของบาร์โค้ดช่วยให้เราทำงานได้เร็วมากยิ่งขึ้น สินค้าประเภทอะไหล่รถยนต์จะเป็นชิ้นเล็ก ๆ จะจ่ายให้ตามร้านค้ารายย่อย เวลาสั่งซื้อมาไม่ได้สั่งซื้อมาผลิต คือจะสั่งซื้อเป็นชิ้น เป็นรายการ ซึ่งถ้าไม่นำระบบบาร์โค้ดมาใช้จะไม่สามารถจัดสินค้าหรือจ่ายสินค้าให้กับลูกค้าได้ทันเวลาเลย อย่างน้อยพื้นที่ 2,000 ตารางเมตร กับสินค้า 3,000 รายการ จะต้องมีการเก็บ 30 คนในการทำงาน แต่ปัจจุบันมีพนักงานแค่ 10 คนที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะมีระบบบาร์โค้ดเข้ามาช่วย ความแม่นยำถูกต้องของเอกสารมีมาก เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าเราสามารถดูแลและจ่ายสินค้าได้ตรงเวลา สามารถยืนยันกับลูกค้าได้เวลารับคำสั่งซื้อ และการบริการรับจ่ายสินค้าจะเน้น Just in Time คือจะต้องทันเวลาที่กำหนดไว้	RP2
30	จะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลใบคำสั่งรับสินค้ากับลูกค้าเข้าในระบบ มาเป็นรายงานให้ทางฝ่ายปฏิบัติการสามารถเอาไปสแกนรับสินค้าได้ ระบบ ERP จะช่วยบริษัทในการลดต้นทุน การทำงานก็รวดเร็วยิ่งขึ้น ไม่ต้องเก็บข้อมูล ซึ่งจะมีอยู่ในระบบสามารถดึงมาใช้งานได้เลย ข้อมูลต่าง ๆ จะเชื่อมโยงสามารถส่งงานผ่านระบบ ERP เพียงเข้าไปดูหน้าจอก็มีคำสั่งอะไร ซึ่งการเงินสามารถปริ้นท์เป็นบิลออกมาได้เลยไม่ต้องส่งเอกสารกันไปมา มีความเสี่ยงที่จะสูญหายหรือสิ้นเปลืองกระดาษ ลูกค้าสามารถลดต้นทุนของเอกสาร เรื่องของข้อมูลต่าง ๆ เพราะเอาเทคโนโลยีเข้าไปช่วยจะง่ายมากขึ้น สามารถช่วยคนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถรับสินค้าหรือเพิ่ม Productivity ให้กับบริษัทได้มากยิ่งขึ้นไปอีก	RP3

การตีคีย์รหัสใน Field Note คาวีกา และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
18	การสรรหาบุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่ใช้ในการปฏิบัติงานหลัก ๆ คือ พนักงานขับรถ โฟร์คลิฟ เวลาคัดเลือกมีการสอบสัมภาษณ์ มีการทดสอบการปฏิบัติงานจริง และคู่มือการทำงานพร้อมเอกสารแนบต่าง ๆ ที่ครบถ้วน หลังจากนั้นเมื่อเข้ามาเป็นพนักงานของบริษัทจะมีการฝึกอบรมตามหัวข้อต่าง ๆ คือ เน้นการปฏิบัติงานการรับส่งสินค้าที่มีประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย การซ่อมหม้อไพ และมีการใช้เครื่องมือรถยกอย่างปลอดภัยตามโครงการที่สอนน้องทุกเดือน	WS2
17	การบริหารคลังสินค้าหลัก ๆ คือ การวางระบบปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และปลอดภัย ซึ่งใช้มาตรฐาน ISO และใช้มาตรฐานของ C-TPAT ซึ่งเน้นในด้านสินค้าที่ส่งออกไปสหรัฐอเมริกา และความปลอดภัยเรื่อง 3S คือ ความปลอดภัยด้านอัคคีภัย โจรกรรม และอุบัติเหตุเป็นหลัก	WS3
19	มีการตรวจสอบควบคุมดูแล คือ มีแผนก Internal Audit ภายในบริษัทเข้ามาตรวจสอบ ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เราบริหารคลังสินค้าได้ง่ายขึ้น เราอาจจะปฏิบัติงานอยู่แล้วแต่บางครั้งเรามีกฎระเบียบอยู่แล้วซึ่งบางคนอาจจะไม่ทำตามนั้น แต่ถ้ามีการควบคุมการดูแลตรวจสอบตลอดเวลา คนก็จะปฏิบัติตามไม่มีการผิดกฎหรือว่าผิดระเบียบไปซึ่งถ้าผิดพลาดไปก็สามารถควบคุมได้	WS4
21	มีการประเมินผล วัตถุประสงค์การทำงาน ซึ่งจะเชื่อมโยงไปกลุ่ม Business Plan ให้เป็นแผนการปฏิบัติงานประจำปีถือเป็นหัวใจหลัก ทำปลายปีนี่ก็จะเห็นแผนธุรกิจของปีหน้า เราก็วางแผนการทำงานไว้แล้วเดินตามแผน และมีการตรวจสอบ KPI ประเมินผลว่าแผนที่รับปากท่านประธาน วัั้นนั้นทำสำเร็จหรือไม่ ส่วน KPI ที่ใช้ชี้วัดประสิทธิภาพ คือ การประกันเวลาไว้สำหรับรถ 4 ล้อ 6 ล้อ ตู้สินค้า ตู้ยา ซึ่ง Check List แบบฟอร์มต่าง ๆ จะต้องลงรายละเอียดครบถ้วน ลงเวลารถเข้า-เวลารถออก ตู้ 20 ฟุต ประกันเวลาไว้ที่ 30 นาที และมีตัวชี้วัดด้านความเสี่ยงคือ มีเรื่องการเคลม เรื่องการลักขโมย เรื่องอุบัติเหตุ ในแต่ละเดือนเกิดขึ้นกี่ครั้งและเกิดจากสาเหตุอะไร จะแก้ปัญหาอย่างไร ถ้ามีการเกิดขึ้นในเดือนหน้าแสดงว่าแนวทางการแก้ปัญหาไม่ถูก จากที่ผ่านมามีแนวทางป้องกัน คือ จะมีการเคลมสินค้าเสียหาย แต่เทียบเป็นเปอร์เซ็นต์กับของที่เข้ามาทั้งหมดจะอยู่ที่ 0.02 % คือเสียหายนั้นเกิดจากระหว่างปฏิบัติงาน อาจจะเป็นรถโฟร์คลิฟไปเฉี่ยวชนเสียหายหรือแตกขณะบรรจุเข้าตู้ มีเรื่องการจัดเก็บสินค้าบางครั้งมากเกินไปพื้นที่ที่สามารถรองรับได้ ทำให้สินค้าล้นออกมาบริเวณพื้นที่เดินรถจะเกิดอุบัติเหตุได้ มีแนวทางการแก้ปัญหา คือ มีการรายงานการรับสินค้าในแต่ละวันให้ลูกค้าทราบ ถ้าไม่สามารถรับได้แล้ว ลูกค้าก็จะไม่ส่งสินค้ามา ถ้าส่งสินค้ามาเราจะแจ้งว่ามันเสี่ยงที่สินค้าจะต้องมาวางตรงที่เดินรถ อาจเกิดการเสียหายได้ ถ้ากรณีคลังของลูกค้านั้นไม่มีพื้นที่เก็บ จะดูที่คำสั่งซื้อลูกค้าจ่ายไปให้ลูกค้าก่อน	WS4

การคิดป้ายรหัสใน Field Note คาวีกา และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
30	<p>จะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลใบคำสั่งรับสินค้ากับลูกค้าเข้าในระบบ มาเป็นรายงานให้ทางฝ่ายปฏิบัติการสามารถเอาไปสแกนรับสินค้าได้ ระบบ ERP จะช่วยบริษัทในการลดต้นทุน การทำงานก็รวดเร็วขึ้น ไม่ต้องเก็บข้อมูล ซึ่งจะอยู่ในระบบสามารถดึงมาใช้งานได้เลย ข้อมูลต่างๆ จะเชื่อมโยงสามารถส่งงานผ่านระบบ ERP เพียงเข้าไปดูหน้าจอว่ามีคำสั่งอะไร ซึ่งการเงินสามารถปริ้นท์เป็นบิลออกมาได้เลยไม่ต้องส่งเอกสารกันไปมา มีความเสี่ยงที่จะสูญหายหรือสิ้นเปลืองกระดาษ ลูกค้าสามารถลดต้นทุนของเอกสาร เรื่องของข้อมูลต่าง ๆ เพราะเอาเทคโนโลยีเข้าไปช่วยจะง่ายมากขึ้น สามารถช่วยคนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถรับสินค้าหรือเพิ่ม Productivity ให้กับบริษัทได้มากยิ่งขึ้นไปอีก</p>	ITL
31	<p>จุดเด่นที่ลูกค้าใช้บริการของเราอย่างต่อเนื่องมา 3-4 ปี คือ คุณภาพการให้บริการ มีมาตรฐาน มีระบบระเบียบปฏิบัติงาน เช่น การเช็คสต็อก หรือการตรวจนับสินค้าประจำปีลูกค้าจะมาร่วมกับบริษัท ซึ่งสต็อกจะอยู่ที่ 100 % ทุกปี ไม่พบปัญหาเรื่องสินค้าสูญหาย และเสียหายน้อยเทียบออกมาวัดเป็น 0.02 % ซึ่งลูกค้ายอมรับได้ และเรื่องการบริการด้านส่งออกเน้นการจัดส่งสินค้า จะมีระบบตรวจสอบตรวจเช็คเริ่มตั้งแต่วางแผน ถ้าวางแผนถูกต้องตั้งแต่ไปสั่งซื้อคนเอาไปตรวจเช็คไปจัดเรียงของออกมาจัดเตรียมข้อมูลคนที่ตรวจก็ตรวจสอบอีกครั้งว่าถูกต้อง 100 % สภาพสมบูรณ์หรือไม่เวลาบรรจุตู้เข้าไป ที่ผ่านมามีได้ 100 % ตลอดจากประมาณ 20,000 ตู้แล้ว ไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้นเลย การตรวจสอบนำซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยมาใช้คลังสินค้าสาขาใช้ระบบบาร์โค้ด ประสิทธิภาพของบาร์โค้ดช่วยให้เราทำงานได้เร็วมากยิ่งขึ้น สินค้าประเภทอะไหล่รถยนต์จะเป็นชิ้นเล็ก ๆ จะง่ายให้ตามร้านค้ารายย่อย เป็นรายการ ซึ่งถ้าไม่ในระบบบาร์โค้ดมาใช้จะไม่สามารถจัดสินค้าหรือจ่ายสินค้าให้กับลูกค้าได้ทันเวลาเลย อย่างน้อยพื้นที่ 2,000 ตารางเมตร กับสินค้า 3,000 รายการ จะต้องมีการทำงานเกือบ 30 คนในการทำงาน แต่ปัจจุบันมีพนักงานแค่ 10 คนที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะมีระบบบาร์โค้ดเข้ามาช่วยความแม่นยำ ถูกต้องของเอกสารมีมาก เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าเราสามารถดูแลและจ่ายสินค้าได้ตรงเวลา สามารถช่วยยืนยันกับลูกค้าได้เวลารับคำสั่งซื้อ และเรื่องของการบริการรับจ่ายสินค้าจะเน้นเรื่อง Just in Time ก็จะต้องทันเวลาที่กำหนดไว้และในด้านของการควบคุมเรื่องรถจะต้องสัมพันธ์กัน มีการติดต่อประสานงานภายในบริษัท เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ซึ่งต้องแก้ปัญหาพร้อมกัน ซึ่งเราเป็น One Stop Service ก็คือคิดถึงตาม และแจ้งกลับไปยังลูกค้าต้องรวดเร็วสามารถแก้ปัญหาได้อย่างสมบูรณ์แบบ ในส่วนของราคาเราได้เปรียบมีบริการครบวงจร สามารถนำไปเทียบกับตัวอื่น ๆ ได้ ลูกค้าใช้บริการเยอะจะได้รับส่วนลด ใช้ V-Serve เข้าเดียวแต่มีครบทุกบริการ การติดต่อประสานงานภายในไม่วุ่นวาย</p>	DCW

การคิดปัยรหัสนใน Field Note คาวิกา และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
32	ส่วนใหญ่หัวข้อฝึกอบรมจะเน้นในเรื่องของการบริหารคลังสินค้าหรือบริหารสินค้าคงคลัง เทคนิคการบรรจุตู้ด้วยความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล พนักงานได้รับการฝึกอบรมโดยเนื้องานพนักงานจะเข้าใจกระบวนการทำงานมากขึ้น เวลาที่สั่งงานไปจะมีประสิทธิภาพและปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ซึ่งพนักงานมีความสุขที่ได้ฝึกอบรมหัวข้อต่าง ๆ เป็นการเพิ่มเติมความรู้ให้กับพนักงานจากที่รู้โดยเพียงเรื่องนั้นแต่กลับได้รู้มากขึ้น	VSI
33	ในส่วนของคลังสินค้าทางด้านเทคโนโลยีเรื่องโปรแกรมซอฟต์แวร์ต่าง ๆ คือบริษัทพยายามที่จะพัฒนาขึ้นมาใช้ระบบ ERP จะมีอุปสรรคหรือข้อจำกัดในด้านงบประมาณการลงทุนต่าง ๆ เพราะค่าใช้จ่ายสูง อีกเรื่องเป็นปัญหาอุปสรรคเรื่องอัตราค่าคลังในด้านของคลังสินค้าจะมีการหมุนเวียนก่อนข้างสูง การจัดการบริหารภายในต้องวางระบบมีการทำงานทดแทนกันได้ บางที่การทำงานหยุดชะงัก เพราะงานโลจิสติกส์เป็นกิจกรรมทางด้านไอที	PTLC
34	ในส่วนของคลังสินค้าจะมี Business Plan แต่ละปี อย่างปีที่ผ่านมามาจะเน้นในเรื่องของความปลอดภัยกับสินค้าของลูกค้า แต่ปีก่อนจะเน้นในเรื่องคุณภาพมาวางระบบการตรวจสอบต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานมากขึ้น ต้องกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในแต่ละปี เปลี่ยนไปตามสถานการณ์ของเศรษฐกิจให้ทันกับยุคทันสมัยกับเหตุการณ์ อย่างปัจจุบันเน้นเรื่องความเสี่ยง เราเป็นตัวแทนของลูกค้าเหมือนกับเรารับทำงานให้กับลูกค้า ความเสี่ยงส่วนหนึ่งของลูกค้าก็ส่งต่อมาให้กับบริษัท บริษัทต้องมีการบริหารจัดการให้กันให้สามารถทำงานได้โดยที่ไม่มีความเสี่ยง แผนการทำงานมีคณะกรรมการมาทำงานครั้งนี้ แล้วด้านการจัดการคลังสินค้าในเรื่องความสะดวกรวดเร็วจะตอบสนองงานด้านโลจิสติกส์ จะเน้นในเรื่อง Just in Time เป็นหลัก ประสิทธิภาพของความถูกต้อง และคุณภาพต่าง ๆ	SFLE

การคิดป้ายรหัสใน Field Note ชีวเลข และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
8	มีระบบควบคุมเรื่องคุณภาพของความต้องการของเอกสาร มีพนักงานคอยตรวจสอบ ความถูกต้องก่อนที่จะเอาใบขนสินค้าไปปล่อยให้กับศุลกากร เพราะการตรวจสอบสิ่งที่ผิด จะมีเรื่องสิทธิประโยชน์ คือ ใบขนใส่ชื่อสินค้าผิด ปริมาณสินค้าผิด หรือไม่ได้ใส่สิทธิใน การขอขึ้นประโยชน์จากภาษีที่ได้จ่ายไป ก็จะเป็นปัญหา ความผิดพลาดตรงนี้ไม่เกิดลูกค้า จะได้ประโยชน์สามารถที่จะขอคืนอากรได้ ก็จะเป็นการลดต้นทุนของในอนาคต	CL1
9	V-Serve มีรถของบริษัทเองและมีรถของบริษัทอื่นเป็นผู้รับเหมาให้บริการด้วย จะต้องใช้ ผู้รับเหมาค่อนข้างเยอะ การที่บริษัทไม่ใช้รถของเราค่อนข้างมากเนื่องจากจะมีภาระใน การบริหารจัดการในการดูแลรักษารถ ในการควบคุมไม่ให้รุดหาย และบริหารต้นทุน ค่าน้ำมันรถ เพราะฉะนั้นต้องใช้ผู้รับเหมาเข้ามาร่วมให้บริการ กรณีที่งานน้อยเกิด วิกฤติเศรษฐกิจมีปัญหาจะทำให้การส่งออกของประเทศไทยนั้นค่อนข้างต่ำทำให้ปริมาณ การใช้รถค่าไปด้วย บริษัทที่มีรถของตัวเองค่อนข้างสูงจะเสียเปรียบ	CL1
14	มีกลุ่มผู้รับเหมาที่เรากำลังจัดตั้งสมาคม เรียกว่า สมาคมผู้ขนส่งทางบกรวมตัวกันเพื่อใช้ในการ ต่อรองการซื้อขี้อายและการซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ ในการใช้บำรุงรักษาที่เกี่ยวข้องกับรถ เพราะว่า คุณไปซื้อขี้อายเดียว ปริมาณจะเยอะ ผู้ขายจะขายให้คุณในราคาแพง แต่ถ้ารวมตัวกัน ไปซื้อ หลาย ๆ คนอำนาจในการต่อรองราคาจะลดลง	CL1
25	การที่บริษัทเลือกที่ตั้งคลังสินค้ามีส่วนช่วยบริษัท คือ สถานที่ดีช่วยลดต้นทุนในเรื่อง การจัดส่ง เพราะถ้าคลังสินค้าไปอยู่ในพื้นที่ที่ไม่เหมาะสมจะเกิดค่าขนส่งที่เกิน ความจำเป็น เช่น แทนที่รถจะวิ่งจากแหลมฉบังเข้ามาเก็บในคลังสินค้าด้วยระยะทาง 100 กิโลเมตร จะเพิ่มเป็น 200 กิโลเมตร โดยไม่จำเป็น ในแง่ของลูกค้าคือ ประหยัดเรื่อง ต้นทุนขนส่ง ในแง่ของบริษัท คือ ความสามารถในการแข่งขัน ถ้าสถานที่ไม่ดีก็อยู่ไม่ได้	CL1
29	ในเรื่องความเชื่อถือได้ มีเรื่องของการควบคุมเวลา Just in Time มีการประกันเวลาและ คุณภาพ ถ้าเป็นสินค้าขาเข้าในการเคลียร์พิธีการไม่เกิน 2 วันสำหรับ Green Line และ 3 วัน สำหรับ Red Line บริษัทมีการทำ KPI กันอย่างค่อเนื่อง นอกจากนี้มีมิติของความพึงพอใจ ของลูกค้าในการให้บริการมีตัววัดความพึงพอใจ ซึ่งถ้ามีจุดไหนยังไม่ค่อยดีจะมีการเข้าไป แก้ไขปัญหาได้ทันที่ การรักษาส่งที่ ทำให้บริษัทได้รับพระราชทาน Logistics Award คือ การรักษาคุณภาพในการให้บริการ การรักษาความพึงพอใจของลูกค้า การรักษา ความน่าเชื่อถือของลูกค้า ทำให้ระยะเวลาที่ผ่านมา V-Serve มีการเติบโตตลอด และใน การบริหารจัดการที่มีระบบลูกค้าสามารถได้บริการที่เข้ามา Track ข้อมูลได้ตลอดทำให้ สามารถเห็นถึงการเคลื่อนย้ายของสินค้า และในการติดต่อกับพนักงานมีกระบวนการที่ ทำให้ลูกค้ากับพนักงานของบริษัทสามารถติดต่อกันสะดวกทั้งทางอิเล็กทรอนิกส์และ การสื่อสารทางโทรศัพท์	CL2

การคิดป้ายรหัสใน Field Note ชีวเลข และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
21	สินค้าที่เข้ามาบรรจุที่ลานบรรจุของ V-Serve ที่คลังสินค้าจะมีการตรวจสอบ Inspect ของทุกสินค้าก่อนการบรรจุ พอบรรจุเข้าไปจะมีการถ่ายรูปเช็คสภาพว่าสินค้านั้นถูกบรรจุในคุณภาพค่อนข้างดี เมื่อสินค้าไปถึงปลายทางก็มั่นใจว่าสินค้าจะไม่เสียหายจากคันทาง	CL3
28	ถ้าเป็นคลังสินค้าจะมีการบรรจุแบ่งสินค้า จะมีกล่องเล็ก ๆ ใส่เข้าไปที่เบิกจ่ายออกไปให้กับลูกค้า มีพนักงานเช็คคุณภาพสิ่งที่เอาออกถูกต้องหรือไม่ เพราะถ้าไม่เช็คเกิดบรรจุสินค้าผิดเข้าไป ซึ่งลูกค้าส่งสินค้าชนิด B เราเอาสินค้าชนิด A ใส ลูกค้าปลายทางไม่พอใจและเก็บค่าใช้จ่ายลูกค้าไม่ได้สินค้าที่ไปถึงต่างประเทศจะเสียค่าใช้จ่ายในการนำกลับเพราะว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ส่งไปลูกค้าปลายทางไม่ต้องการ V-Serve จึงมีแผนก Inspect คอยตรวจสอบตามมาตรฐาน มีการตรวจสอบคุณภาพของผู้คอนเทนเนอร์ 7 Point ที่ใส่เข้าไปมีคุณภาพที่ดี ไม่มีสนธิ ไม่มีเสียหายที่ทำให้สินค้าเสียหาย ส่วนความรวดเร็วในการบรรจุตู้ เช่น 100 Item จะมีการตรวจสอบที่ค่อนข้างละเอียดพอสมควร เพราะสินค้าขนาดเล็กต้องมีการตรวจสอบละเอียด ไม่เกิน 1-2 ชั่วโมง แต่ถ้าเป็นการบรรจุสินค้า ในการใส่เข้าไปในตู้คอนเทนเนอร์การกานตีเวลาไว้ไม่เกิน 20 นาที นับจากเวลาที่มีการเรียงสินค้า	CL3
2	V-Serve มีธุรกิจโลจิสติกส์ค่อนข้างครบถ้วนในเรื่องของการให้บริการ บริษัททั่วไปที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์นั้น บริษัทที่เป็น Freight จะบริการทางด้าน Freight อย่างเดียว หรือบริษัทที่ทำ Custom Broker, Transportation รวมถึงการให้บริการทางด้านคลังสินค้าไม่ค่อยมีเยอะ เราก่อตั้งมาประมาณ 30 ปี ตั้งจากบริษัทชิปปิ้ง แต่ให้บริการทางด้าน Customer Service สำหรับดำเนินพิธีการศุลกากรอย่างเดียวในช่วงระยะเวลา 10-15 ปีที่ผ่านมา เรามีการเปลี่ยนแปลงตัวเอง คือ ขยายจากการให้บริการอย่างเดียวหนึ่งเป็นการให้บริการหลายอย่าง	CS1
6	V-Serve มั่นใจได้ว่าลูกค้าพอใจ จะมีกระบวนการ After Call Service คือ มีพนักงานที่คอยสอบถามไปเยี่ยมพบลูกค้า จะมีการทำแบบสอบถามส่งให้ลูกค้าทุกเดือน เรื่องผลที่ลูกค้าตอบมา เราจะมาทำการวิจัยว่ามีปัญหาอะไรคล้ายการศึกษาเชิงปริมาณ คือ เป็นการตอบแบบสอบถามซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เช่น พอใจ ไม่พอใจ เย่มาก พอใช้ เป็นตัววัดความมีประสิทธิภาพของบริษัท	CS3
10	การบริหารผู้รับเหมาจะต้องจัดการภายใต้มาตรฐานเดียวกับเรา เพราะถ้าใช้ผู้รับเหมาอื่นคุณภาพของงานไม่ได้เป็นไปตามที่กำหนดก็จะทำให้ภาพลักษณ์หายไป การควบคุมจะมีระบบคอมพิวเตอร์ในการควบคุมรถ มี Call Center อยู่ มีพนักงานคอยติดตามสถานะรถวิ่งด้วยความเร็วเท่าไร และอยู่ที่ไหนในประเทศไทย ทำให้สามารถป้องกันการสูญหายของรถในกรณีที่มีการโจรกรรมรถไปสามารถติดตามได้ง่าย เป็นการลดต้นทุนของเราในส่วนของ การให้บริการลูกค้า ลดต้นทุนของลูกค้าการันตีเวลาของลูกค้าจะสามารถแจ้งได้ล่วงหน้าว่ารถอยู่ที่ไหน เพื่อสามารถเตรียมคนงานหรือการผลิตได้ทันเมื่อรถไปถึง	CS4

การคิดป้ายรหัสใน Field Note ชีวเวช และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
15	V-Serve จะพยากรณ์เพียงไตรมาสเท่านั้น เช่น อัตราการเติบโตประมาณ 10 % ต้องมีรถผู้รับเหมาช่วยอย่างน้อย 10 คัน เพื่อสามารถรองรับกับความต้องการของลูกค้าได้ กรณีที่มีใบขนเพิ่มขึ้นจากปริมาณงานต้องดูกำลังคน ถ้ากำลังไม่พอก็ต้องรับคนเข้ามาเพิ่มเติมในแผนกที่ยังขาดคนอยู่ แต่ V-Serve พยากรณ์มากไม่ได้ เพราะความต้องการของลูกค้าไม่นิ่ง และมีลูกค้าหลากหลาย เมื่อลูกค้าเติบโตเราถึงจะโตตามลูกค้า ไม่ใช่จะไปกำหนดตลาดได้เอง แต่สามารถดูจากตัวเลขภาพรวมของประเทศได้จะสามารถนำมาใช้ตัดสินใจแต่ไม่แม่นยำ 100 %	DF3
15	V-Serve จะพยากรณ์เพียงไตรมาสเท่านั้น เช่น อัตราการเติบโตประมาณ 10 % ต้องมีรถผู้รับเหมาช่วยอย่างน้อย 10 คัน เพื่อสามารถรองรับกับความต้องการของลูกค้าได้ กรณีที่มีใบขนเพิ่มขึ้นจากปริมาณงานต้องดูกำลังคน ถ้ากำลังไม่พอก็ต้องรับคนเข้ามาเพิ่มเติมในแผนกที่ยังขาดคนอยู่ แต่ V-Serve พยากรณ์มากไม่ได้ เพราะความต้องการของลูกค้าไม่นิ่ง และมีลูกค้าหลากหลาย เมื่อลูกค้าเติบโตเราถึงจะโตตามลูกค้า ไม่ใช่จะไปกำหนดตลาดได้เอง แต่สามารถดูจากตัวเลขภาพรวมของประเทศได้จะสามารถนำมาใช้ตัดสินใจแต่ไม่แม่นยำ 100 %	DF4
31	ยอดขายโดยเฉลี่ยอยู่ประมาณสองแสนกว่าบาทต่อเดือน ธุรกิจนี้เพิ่งก่อตั้งเมื่อปีที่ผ่านมาเป็นธุรกิจสำหรับจำหน่ายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ เช่น Hand Lift Folk Lift ตัวเชือกรัดซึ่งคอนเทนเนอร์ Air Bag ต่าง ๆ ซึ่งบริษัท โลจิสติกส์ทั่วไปไม่ค่อยขายอุปกรณ์พวกนี้ บริษัทที่ขายอุปกรณ์จะขายโดยตรงไม่ทำโลจิสติกส์ แต่ V-Serve มีอุปกรณ์ให้กับลูกค้า กรณีที่ลูกค้าต้องการใช้ในโรงงาน คือ V-Serve เป็น One Stop Service ไม่ต้องไปหาที่อื่นในการเลือกซื้อสินค้าเลือกที่นี้ที่เดียวได้ตัวสินค้าหลายแบบ ถ้าลูกค้าสั่งซื้อพวกฟิล์มได้ภายใน 3 วัน ถ้าเป็นผลิตภัณฑ์อื่นที่ต้องสั่งซื้อเพิ่มเติมระยะเวลาจะขยายไปอีกนิด เพราะสั่งจากต่างประเทศเข้ามา	DR1
37	เป็นธุรกิจที่ต้งขึ้นมาเมื่อ 3 ปีที่แล้ว V-Serve ตั้งว่ากฎหมายศุลกากรเป็นกฎหมายเฉพาะนักกฎหมายทั่วไปไม่สามารถว่าความหรือเป็นที่ปรึกษาได้ V-Serve จึงตั้งเป็นที่ให้คำปรึกษาด้านศุลกากรหรือกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ หรือกฎหมายทั่วไปจะมีทนายความในการช่วยดูแล ช่วยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ต่างกับศุลกากรกรณีที่ต้องขึ้นศาลกับศุลกากร ในส่วนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหุ้นส่วนบริษัท ลูกค้าต้องการที่จะจัดตั้งบริษัทใหม่หรือมีการเปลี่ยนแปลงบัญชี ผู้ถือหุ้น V-Serve สามารถให้บริการได้ ถ้าจะจดคดีหุ้นส่วนบริษัทที่ต้องการมีนักกฎหมายเป็นคนเซ็นด์ การใช้ V-Serve ลูกค้าจะได้รับการบริการที่ครบถ้วน นอกจากตัวโลจิสติกส์จะมีบริการอื่นเกี่ยวกับตัวสินค้า บริการด้านกฎหมายที่บริษัทให้กับลูกค้า และการให้การฝึกอบรม การให้บริการของ V-Serve จึงเป็นการให้บริการที่แตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่นที่ให้บริการแค่ด้านเดียว	DR1

การคิดป้ายรหัสใน Field Note ชีวเลข และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
8	มีระบบควบคุมเรื่องคุณภาพของความต้องการของเอกสาร มีพนักงานคอยตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะเอาไปขนสินค้าไปปล่อยให้กับลูกค้า เพราะการตรวจสอบสิ่งที่ผิดจะมีเรื่องสิทธิประโยชน์ คือ ไปขนใส่ชื่อสินค้าผิด ปริมาณสินค้าผิด หรือไม่ได้ใส่สิทธิ์ในการขอขึ้นประโยชน์จากภาษีที่ได้จ่ายไป ก็จะเป็นปัญหา ความผิดพลาดตรงนี้ไม่เกิดลูกค้าจะได้ประโยชน์สามารถที่จะขอคืนอากรได้ ก็จะเป็นการลดต้นทุนของในอนาคต	DR3
19	ในระยะเวลา 1 เดือน จะมีการ Audit ตรวจสอบคลังสินค้าเช็คสต็อกครั้งใหญ่ เพื่อจะให้รู้ว่าปริมาณสินค้านั้นอยู่ครบถ้วน สถานที่ต่าง ๆ การเก็บสินค้าจะต้องแน่ใจว่า สินค้า B เก็บไว้ก็ต้องอยู่จุด B	IM1
20	ในการเลือกสถานที่ของสินค้า ควรเลือกตามปริมาณความถี่ของสินค้าที่จะทำการจ่าย เช่น สินค้าประเภท A มีการจ่ายค่อนข้างถี่จะวางไว้ในโซน A คือโซนที่มี Activity ค่อนข้างมาก ส่วนสินค้าที่มี Activity น้อยลงมา ก็อาจวางไว้ในโซน B และโซน C คือค่อนข้างที่น้อย ซึ่งลูกค้าสามารถเรียกรายงานดูทั้งในส่วนของรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือนจะเห็นสถานะของสินค้า	IM3
18	จะมีบาร์โค้ดในการเช็คสินค้า พอเช็คสินค้าข้อมูลจะเข้าไปสู่ระบบคอมพิวเตอร์สามารถจะปรี้นซ์ออกมาเป็นเอกสารได้โดยว่าวันนี้รับเอกสารจากลูกค้าแต่ละรายกี่ชิ้น ถ้ามีการตัดออก เช่น สินค้ามา 1 Lot มี 100 ชิ้น แต่ตอนนำออกจะไม่ออก 100 ชิ้น อาจจะเป็นสัก 10 ชิ้น จะมีระบบเช็คการนำออกเหลือ 90 ชิ้น เพื่อให้ปริมาณสินค้านั้นครบถ้วนตรงกับปริมาณความเป็นจริงมากที่สุด 100 %	IM4
1	V-Serve จะมี Customer Service แยกเป็นขาเข้า-ขาออก และ Customer Service มีหน้าที่ในการติดต่อรับผิดชอบโดยตรง ตั้งแต่การรับงานลูกค้า ขึ้น Plan เพื่อให้รู้ว่างานมีสถานะอะไร ติดต่อประสานงานกับลูกค้าในการทำไปขนสินค้าขาเข้าหรือขาออก	LC1
3	ในการติดต่อสื่อสารใช้ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เข้ามาพิเศษในการบอกสถานะของงาน ถ้าเป็นบริษัทเล็ก ๆ ไม่ต้องมีระบบอะไรมากมาย เพราะว่าความซับซ้อนของงานไม่มาก แต่ถ้างานซับซ้อนขึ้นเยอะจะต้องมีระบบในการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โปรแกรมการจัดการวางแผนแผนกการให้บริการลูกค้าได้รับการติดต่อได้รับเอกสารจากลูกค้าจะเป็นเอกสารเกี่ยวกับชิปปิ้ง การจัดซื้อ ลูกค้าจะรู้สถานะของงานลูกค้าจะเข้าไปใน Plan สำหรับวันเรือเข้า ซึ่งแผนกอื่นไม่ว่าจะเป็นตามระดับปฏิบัติงานจะเห็นสถานะตอนนี้ของงานที่จะต้องทำ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นข้อมูลที่จะเชื่อมโยงกันภายใต้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เราเขียนเอง นอกจากนี้เราจะมีเรื่องเทคโนโลยี ERP ที่ใช้อยู่ภายในปัจจุบัน คือจะเชื่อมโยงกระบวนการตั้งแต่การเสนอราคาตลาดจนถึงการทำงานการให้บริการของลูกค้า การตรวจสอบปล่อยสินค้าที่ทำเรือ การจองรถของการขนส่ง และการบริหารการวางบิล ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ	LC2

การคิดป้ายรหัสใน Field Note ชีวเวช และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
7	มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งไม่ใช่พนักงานของบริษัทที่จะสามารถดูได้ ลูกค้าก็สามารถจะเข้าไปดูได้เหมือนกัน โดยการใส่ Password ในเว็บไซต์ของบริษัท จะเห็นสถานะงานขึ้นมา	LC2
11	การขนส่งของบริษัท V-Serve แตกต่างจากคู่แข่ง คือ 1) มีเรื่องของ IT เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ในเรื่องของการติดตามโดยใช้ระบบ Call Center จะมีพนักงานในการติดตามสถานะของรถตลอด	LC2
17	V-Serve มีการใช้โปรแกรม WMS เวลาสินค้าเข้ามาคลังสินค้านั้น จุดอันตรายคือ เวลารับสินค้าจากลูกค้าถ้าเกิดเราตรวจนับไม่ดีสินค้านำมาขายในคลัง หรือสินค้านำมาไม่ครบจำนวนจริงจะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า V-Serve จึงต้องมีระบบ Check List สำหรับการรับสินค้าเข้ามาที่คลังสินค้า จะมีการตรวจสอบสินค้าเช็คว่สินค้านั้นมาตรงตามจำนวนหรือไม่	LC2
4	มีเรื่องเทคโนโลยี ERP ที่ใช้อยู่ภายในปัจจุบัน คือจะเชื่อมโยงกระบวนการตั้งแต่การเสนอราคาตลาดจนถึงการทำงานการให้บริการของลูกค้า การตรวจปล่อยสินค้าที่ท่าเรือ การจองรถของการขนส่ง และการบริหารการวางบิล ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เหล่านี้ เราสามารถที่จะวางบิลกันได้ค่อนข้างเร็ว ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาในการรอมมาก เนื่องจากลูกค้าที่เป็นบริษัทใหญ่รอบบัญชีมีความสำคัญมากต้องการปิดบิลในเวลาพอสมควร Just in Time ดังนั้นการดำเนินการที่เป็นซิงโครไนส์กันตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง เรามีการเชื่อมโยงกันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	LC3
23	วัตถุดิบส่วนใหญ่จะอยู่ในคลัง B จะมีหน้าที่ในการเก็บวัตถุดิบของลูกค้าไม่ใช่ของเรา คุดูแลตามมาตรฐาน GMP เป็นมาตรฐานของอาหารจะต้องมีการควบคุมไม่ให้มีพวกแมลงเข้าไปใกล้กับอาหาร มีการควบคุมเรื่องความสะอาดของสินค้า การเบิกจ่ายเป็นหน้าที่ของลูกค้า มีการเบิกจ่ายตามที่ลูกค้าต้องการ	MH1
5	ลูกค้าส่งเอกสารมาให้ทาง CS จะทำการตอบสนองต่อลูกค้า และส่งสถานะการรับงาน V-Serve มีกระบวนการการการันตีคุณภาพ และการการันตีเวลา คือสินค้าทุก Lot ที่เข้ามาถึงราชอาณาจักรไทย เราสามารถที่จะส่งภายในเวลา ถ้าเป็นสินค้าปกติจะใช้เวลา 2 วัน สำหรับ Green Line แต่ถ้าสินค้าต้องขอใบอนุญาตใช้เวลาเพิ่มขึ้นตามประเภทของสินค้า ไม่เกิน 5 วัน นั่นคือการการันตีเวลา	OP1
8	มีระบบควบคุมเรื่องคุณภาพของความต้องการของเอกสาร มีพนักงานคอยตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะเอาใบขนสินค้าไปปล่อยให้กับศุลกากร เพราะการตรวจสอบสิ่งที่ผิดจะมีเรื่องสิทธิประโยชน์ คือ ใบขนใส่ชื่อสินค้าผิด ปริมาณสินค้าผิด หรือไม่ได้ใส่สิทธิในการขอขึ้นประโยชน์จากภาษีที่ได้จ่ายไป ก็จะเป็นปัญหา ความผิดพลาดตรงนี้ไม่เกิด ลูกค้าจะได้ประโยชน์สามารถที่จะขอคืนอากรได้ ก็จะเป็นการลดต้นทุนของในอนาคต	OP2

การติดป้ายรหัสใน Field Note ซีรีส์ และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
5	ลูกค้าส่งเอกสารมาให้ทาง CS จะทำการตอบสนองต่อลูกค้า และส่งสถานะการรับงาน V-Serve มีกระบวนการการการันตีคุณภาพ และการการันตีเวลา คือสินค้าทุก Lot ที่เข้ามาถึงราชอาณาจักรไทย เราสามารถที่จะส่งภายในเวลา ถ้าเป็นสินค้าปกติจะใช้เวลา 2 วัน สำหรับ Green Line แต่ถ้าสินค้าต้องขอใบอนุญาตใช้เวลามากขึ้นตามประเภทของสินค้า ไม่เกิน 5 วัน นั่นคือการการันตีเวลา	OP4
23	วัตถุดิบส่วนใหญ่จะอยู่ในคลัง B จะมีหน้าที่ในการเก็บวัตถุดิบของลูกค้าไม่ใช่ของเรา ดูแลตามมาตรฐาน GMP เป็นมาตรฐานของอาหารจะต้องมีการควบคุมไม่ให้มีพวกแมลงเข้าไปใกล้กับอาหาร มีการควบคุมเรื่องความสะอาดของสินค้า การเบิกจ่ายเป็นหน้าที่ของลูกค้า มีการเบิกจ่ายตามที่ลูกค้าต้องการ	OP4
21	สินค้าที่เข้ามาบรรจุที่ลานบรรจุของ V-Serve ที่คลังสินค้าจะมีการตรวจสอบ Inspect ของทุกสินค้าก่อนการบรรจุ พอบรรจุเข้าไปจะมีการถ่ายรูปเช็คสภาพว่าสินค้านั้นถูกบรรจุในคุณภาพก่อนข้างดี เมื่อสินค้าไปถึงปลายทางก็มั่นใจว่าสินค้าจะไม่เสียหายจากคันทาง	PG3
22	จะมีการแบ่งปริมาณคนเป็น 2 ส่วน ส่วนหนึ่งจะอยู่ในสำนักงานทำรายงานต่าง ๆ ประสานงานกับลูกค้า อีกส่วนหนึ่งคือพนักงานปฏิบัติหน้างานมีหน้าที่เคลื่อนย้ายสินค้า เช็คสินค้าเมื่อสินค้ามาถึง มีการตรวจสอบส่งให้หัวหน้าตรวจสอบอีกทีเมื่อตรวจสอบครั้งแรกเสร็จ หัวหน้าจะเช็คว่ามี การตรวจสอบจริงหรือเปล่า พอตรวจสอบเสร็จสินค้าจึงเข้าคลังได้ เช่นเดียวกันสินค้าขาออก คือพนักงานจะเป็นผู้ไปดึงสินค้าออกมาแล้วตรวจสอบสินค้าว่าตรงตามเอกสารที่จะบรรจุเข้าสู่เพื่อที่จะส่งออกหรือไม่ เมื่อตรวจสอบเสร็จจะส่งให้พนักงาน Inspect ตรวจสอบความถูกต้องอีกที คือไม่ได้เชื่อแค่พนักงานคนแรกคนเดียว จะมีการตรวจสอบหลายคน คนสุดท้ายหัวหน้าผู้คุมจะต้องทำการลงชื่อเพื่อให้พนักงานรักษาความปลอดภัยตรวจสอบก่อนออกไป ถ้าเกิดว่าในใบ Check List เอกสารไม่มีชื่อหัวหน้าในการเซ็นรับรองก็จะไม่ปล่อยสินค้าออกไป	PG3
21	สินค้าที่เข้ามาบรรจุที่ลานบรรจุของ V-Serve ที่คลังสินค้าจะมีการตรวจสอบ Inspect ของทุกสินค้าก่อนการบรรจุ พอบรรจุเข้าไปจะมีการถ่ายรูปเช็คสภาพว่าสินค้านั้นถูกบรรจุในคุณภาพก่อนข้างดี เมื่อสินค้าไปถึงปลายทางก็มั่นใจว่าสินค้าจะไม่เสียหายจากคันทาง	PG4

การติดป้ายรหัสใน Field Note ชีรเดช และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
28	ถ้าเป็นคลังสินค้าจะมีการบรรจุแบ่งสินค้า จะมีกล่องเล็ก ๆ ใส่เข้าไปที่เบิกจ่ายออกไปให้กับลูกค้า มีพนักงานเช็คคุณภาพสิ่งที่เอาออกถูกต้องหรือไม่ เพราะถ้าไม่เช็คเกิดบรรจุสินค้าผิดเข้าไป ซึ่งลูกค้าส่งสินค้าชนิด B เราเอาสินค้าชนิด A ใส่ ลูกค้าปลายทางไม่พอใจ และเก็บค่าใช้จ่ายลูกค้าไม่ได้สินค้าที่ไปถึงต่างประเทศจะเสียค่าใช้จ่ายในการนำกลับ เพราะว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ส่งไปลูกค้าปลายทางไม่ต้องการ V-Serve จึงมีแผนก Inspect คอยตรวจสอบตามมาตรฐาน มีการตรวจสอบคุณภาพของผู้คอนเทนเนอร์ 7 Point ที่ใส่เข้าไปมีคุณภาพที่ดี ไม่มีสนิม ไม่มีเสี้ยนที่ทำให้สินค้าเสียหาย ส่วนความรวดเร็วในการบรรจุตู้ เช่น 100 Item จะมีการตรวจสอบที่ค่อนข้างละเอียดพอสมควร เพราะสินค้านขนาดเล็กต้องมีการตรวจสอบละเอียด ไม่เกิน 1-2 ชั่วโมง แต่ถ้าเป็นการบรรจุสินค้าที่มีบรรจุภัณฑ์อยู่แล้ว ในการใส่เข้าไปในตู้คอนเทนเนอร์การรันตีเวลาไว้ไม่เกิน 20 นาที นับจากเวลาที่มีการเรียงสินค้า	PG4
26	ในส่วนของอุปกรณ์วัดอุณหภูมิจะต้องสามารถใช้ได้ดี ซึ่งปัจจุบันใช้ HINO คือคุณภาพค่อนข้างจะได้มาตรฐาน ราคาไม่แพงเกินไปอยู่ประมาณสองล้านบาทครึ่งใหม่ แต่บางกรณีใช้รถเก่าจะต้องดูว่ารถอายุกี่ปี สภาพรถเป็นอย่างไร มีความเหมาะสมกับราคาคาดแล้ว ค่อยตัดสินใจซื้อ สำหรับเรื่องของตัวอุปกรณ์ที่เป็นน้ำมันจะเป็นไปตามราคาคาด ส่วนอุปกรณ์สำนักงานจะมีแผนกจัดซื้อใช้หลักการจัดซื้อทั่วไป แต่อุปกรณ์หลักของโลจิสติกส์พวกรถ อะไหล่ ยางรถยนต์ ต้องมีการเปลี่ยนค่อนข้างตามระยะเวลา ฝ่ายจัดซื้อต้องมากกว่า 3 แหล่งเปรียบเทียบกันว่าแหล่งไหนถูกที่สุดแล้วค่อยตัดสินใจซื้อ	PM2
26	ในส่วนของอุปกรณ์วัดอุณหภูมิจะต้องสามารถใช้ได้ดี ซึ่งปัจจุบันใช้ HINO คือคุณภาพค่อนข้างจะได้มาตรฐาน ราคาไม่แพงเกินไปอยู่ประมาณสองล้านบาทครึ่งใหม่ แต่บางกรณีใช้รถเก่าจะต้องดูว่ารถอายุกี่ปี สภาพรถเป็นอย่างไร มีความเหมาะสมกับราคาคาดแล้ว ค่อยตัดสินใจซื้อ สำหรับเรื่องของตัวอุปกรณ์ที่เป็นน้ำมันจะเป็นไปตามราคาคาด ส่วนอุปกรณ์สำนักงานจะมีแผนกจัดซื้อใช้หลักการจัดซื้อทั่วไป แต่อุปกรณ์หลักของโลจิสติกส์พวกรถ อะไหล่ ยางรถยนต์ ต้องมีการเปลี่ยนค่อนข้างตามระยะเวลา ฝ่ายจัดซื้อต้องมากกว่า 3 แหล่งเปรียบเทียบกันว่าแหล่งไหนถูกที่สุดแล้วค่อยตัดสินใจซื้อ	PM4
24	V-Serve เลือกตั้งพื้นที่ที่มีโรงงาน เช่น คลังสินค้าบางปู โกสัณนิคมอุตสาหกรรมบางปูที่สำคัญต้องอยู่ใกล้กับถนนหลักที่วิ่งไปสู่เส้นทางกิจกรรมด้าน โลจิสติกส์ คลังสินค้า V-Serve มีบางปู กิ่งแก้ว บางนาเป็นคลังสินค้าที่รวมเขตในภาคตะวันออกจะเป็นเส้นทางที่วิ่งไปแหลมฉบังรองรับสินค้าที่จะวิ่งจากกรุงเทพไปที่แหลมฉบัง หรือจากแหลมฉบังกระจายเข้าไปที่กรุงเทพฯ หรือจังหวัดอื่น จะต้องมาเก็บไว้ที่เราก่อน สถานที่อยู่ในพื้นที่ที่มีท่าเรือ และอยู่ใกล้กับลูกค้า	PW2

การคิดป้ายรหัสใน Field Note ธีรเดช และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
24	V-Serve เลือกตั้งพื้นที่ที่มีโรงงาน เช่น คลังสินค้าบางปู ไกล่ฉิมอุตสาหกรรมบางปูที่สำคัญต้องอยู่ใกล้กับถนนหลักที่วิ่งไปสู่เส้นทางกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ คลังสินค้า V-Serve มีบางปู กิ่งแก้ว บางนาเป็นคลังสินค้าที่รวมเขตในภาคตะวันออกจะเป็นเส้นทางที่วิ่งไปแหลมฉบังรองรับสินค้าที่จะวิ่งจากกรุงเทพไปที่แหลมฉบัง หรือจากแหลมฉบังกระจายเข้าไปที่กรุงเทพฯ หรือจังหวัดอื่น จะต้องมาเก็บไว้ที่เราก่อน สถานที่อยู่ในพื้นที่ที่มีท่าเรือ และอยู่ใกล้กับลูกค้า	PW3
24	V-Serve เลือกตั้งพื้นที่ที่มีโรงงาน เช่น คลังสินค้าบางปู ไกล่ฉิมอุตสาหกรรมบางปูที่สำคัญต้องอยู่ใกล้กับถนนหลักที่วิ่งไปสู่เส้นทางกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ คลังสินค้า V-Serve มีบางปู กิ่งแก้ว บางนาเป็นคลังสินค้าที่รวมเขตในภาคตะวันออกจะเป็นเส้นทางที่วิ่งไปแหลมฉบังรองรับสินค้าที่จะวิ่งจากกรุงเทพไปที่แหลมฉบัง หรือจากแหลมฉบังกระจายเข้าไปที่กรุงเทพฯ หรือจังหวัดอื่น จะต้องมาเก็บไว้ที่เราก่อน สถานที่อยู่ในพื้นที่ที่มีท่าเรือ และอยู่ใกล้กับลูกค้า	PW4
4	มีเรื่องเทคโนโลยี ERP ที่ใช้อยู่ภายในปัจจุบัน คือจะเชื่อมโยงกระบวนการตั้งแต่การเสนอราคาตลาดจนถึงการทำงานการให้บริการของลูกค้า การตรวจปล่อยสินค้าที่ทำเรือ การจองรถของการขนส่ง และการบริหารการวางบิล ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เหล่านี้ เราสามารถที่จะวางบิลกันได้ค่อนข้างเร็ว ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาในการรอมมาก เนื่องจากลูกค้าที่เป็นบริษัทใหญ่รอบบัญชีมีความสำคัญมากต้องการปิดบิลในเวลาพอสมควร Just in Time ดังนั้นการดำเนินการที่เป็นเชิง โครโนสีกั้นตั้งแต่เส้นทางจนถึงปลายทาง เรามีการเชื่อมโยงกันโดยใส่เทคโนโลยีสารสนเทศ	RP1
29	ในเรื่องความเชื่อถือได้ มีเรื่องของการควบคุมเวลา Just in time มีการประกันเวลาและคุณภาพ ถ้าเป็นสินค้าขาเข้าในการเคลียร์พิธีการไม่เกิน 2 วันสำหรับ Green Line และ 3 วันสำหรับ Red Line บริษัทมีการทำ KPI กันอย่างต่อเนื่อง มีมิติของความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการมีตัววัดความพึงพอใจ ถ้ามีจุดไหนยังไม่ค่อยดีจะมีการเข้าไปแก้ไข ปัญหาได้ทันทั่วทั้ง การรักษาส่งที่ทำให้บริษัทได้รับพระราชทาน Logistics Award คือการรักษาคุณภาพในการให้บริการ การรักษาความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาความน่าเชื่อถือของลูกค้า ทำให้ระยะเวลาที่ผ่านมามีการเติบโตตลอด และในการบริหารจัดการที่มีระบบลูกค้าสามารถเข้ามา Track ข้อมูลได้ตลอดทำให้สามารถเห็นถึงการเคลื่อนย้ายของสินค้า และในการติดต่อกับพนักงานมีกระบวนการที่ทำให้ลูกค้ากับพนักงานของบริษัทสามารถติดต่อกันสะดวกทั้งทางอิเล็กทรอนิกส์และการสื่อสารทางโทรศัพท์	RP1

การตีคีย์รหัสใน Field Note ชีรเดช และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
5	ลูกค้าส่งเอกสารมาให้ทาง CS จะทำการตอบสนองต่อลูกค้า และส่งสถานะการรับงาน V-Serve มีกระบวนการการการันตีคุณภาพ และการการันตีเวลา คือสินค้าทุก Lot ที่เข้ามาถึงราชอาณาจักรไทย เราสามารถที่จะส่งภายในเวลา ถ้าเป็นสินค้าปกติจะใช้เวลา 2 วัน สำหรับ Green Line แต่ถ้าสินค้าต้องขอใบอนุญาตใช้เวลามากขึ้นตามประเภทของสินค้า ไม่เกิน 5 วัน นั่นคือการการันตีเวลา	RP2
29	ในเรื่องความเชื่อถือได้ มีเรื่องของการควบคุมเวลา Just in Time มีการประกันเวลาและคุณภาพ ถ้าเป็นสินค้าเข้าในการเคลียร์พิธีการ ไม่เกิน 2 วันสำหรับ Green Line และ 3 วันสำหรับ Red Line บริษัทมีการทำ KPI กันอย่างต่อเนื่อง มีมิติของความพึงพอใจของลูกค้า ในการให้บริการมีตัววัดความพึงพอใจ ถ้ามีจุดไหนยังไม่ค่อยดีจะมีการเข้าไปแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่ การรักษาสິงที่ทำให้บริษัท ได้รับพระราชทาน Logistics Award คือ การรักษาคุณภาพในการให้บริการ การรักษาความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาความน่าเชื่อถือของลูกค้า ทำให้ระยะเวลาที่ผ่านมามีการเติบโตตลอด และในการบริหารจัดการที่มีระบบลูกค้าสามารถเข้ามา Track ข้อมูลได้ตลอดทำให้สามารถเห็นถึงการเคลื่อนย้ายของสินค้า และในการติดต่อกับพนักงานมีกระบวนการที่ทำให้ลูกค้ากับพนักงานของบริษัทสามารถติดต่อกันสะดวกทั้งทางอิเล็กทรอนิกส์และการสื่อสารทางโทรศัพท์	RP2
30	ในส่วนของการควบคุมสินค้าที่ใช้ในการติดต่อกับลูกค้าต่างประเทศ บริษัททำได้ดีประสิทธิภาพอยู่ในกระบวนการรักษาคุณภาพค่อนข้างดี มีเรื่อง KPI หากกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นจะมีกระบวนการติดตามแก้ไข้ปัญหา โดยการติดตามเอกสารจะค่อนข้างเร็วก่อนวันเรือเข้า มีการให้บริการทางด้าน VMI กับบริษัทใหญ่ คือ P&G และ Michelin ซึ่ง V-Serve จะมีพนักงานในการติดตามเอกสารจากผู้ขายของลูกค้าต่างประเทศ คือวัดจากประสิทธิภาพในการติดตามเอกสาร กรณีตามไม่ได้ จะเป็นการติดต่อกันระหว่างบริษัทกับลูกค้าให้ติดตามกับผู้ขายสินค้าหรือผู้ส่งสินค้าอีกทอดหนึ่ง กระบวนการของ V-Serve ประสบความสำเร็จเพราะบริษัททั่วไปไม่ค่อยมีใครทำกัน แต่เราเสนอเป็นรูปแบบใหม่กับลูกค้า นั่นคือจุดที่ได้รับรางวัลกับการรักษามาตรฐานของบริษัท ในกระบวนการที่สามารถดูแลได้ทุกตัว ในส่วนของการดำเนินการในการวัดประสิทธิภาพทำให้บริษัทเหนือจากคู่แข่งรายอื่น ๆ	RP3
13	คนขับรถของเรามีเรื่องของโครงการที่สอนน้อง คือ เป็นการอบรมพนักงานให้มีวินัย คนขับรถจะเป็นคนที่ตรงเวลา มีวินัยในการแต่งตัว ผู้พบเห็นจะเชื่อถือ	TT2
12	มีพนักงานในการติดตามสถานะของรถตลอด มีแผนการขนส่งแยกออกจากบริษัท ส่วนกลางชัดเจนมีสำนักงานขนส่งอยู่ที่กิ่งแก้ว จะมีพนักงานดูแลเรื่องรถขนส่ง และมีเรื่องการทำแผนธุรกิจในเรื่องการปรับปรุงขนส่ง รถจะมีการทำตรวจสอบดูแลรักษา ทุกระยะเวลาที่กำหนดทำให้รถอยู่ในสภาพดี และจะไม่มีค่าใช้จ่ายจุกจิกจากการบำรุงรักษา อันเกิดจากการที่รถเสื่อมสภาพเร็วไปกว่าปกติ เพราะว่ามี การบำรุงรักษาอยู่ตลอด	TT3

การคิดป้ายรหัสใน Field Note ชีวเวช และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
28	ถ้าเป็นคลังสินค้าจะมีการบรรจุแบ่งสินค้า จะมีกล่องเล็ก ๆ ใส่เข้าไปที่เบ็กจ่ายออกไปให้กับลูกค้า มีพนักงานเช็คคุณภาพสิ่งที่เอาออกถูกต้องหรือไม่ เพราะถ้าไม่เช็คเกิดบรรจุสินค้าผิดเข้าไป ซึ่งลูกค้าส่งสินค้าชนิด B เราเอาสินค้าชนิด A ใส ลูกค้าปลายทางไม่พอใจและเก็บค่าใช้จ่ายลูกค้าไม่ได้สินค้าที่ไปถึงต่างประเทศจะเสียค่าใช้จ่ายในการนำกลับ เพราะว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ส่งไปลูกค้าปลายทางไม่ต้องการ V-Serve จึงมีแผนก Inspect คอยตรวจสอบตามมาตรฐาน มีการตรวจสอบคุณภาพของผู้คอนเทนเนอร์ 7 Point ที่ใส่เข้าไปมีคุณภาพที่ดี ไม่มีสนิม ไม่มีเสี้ยนที่ทำให้สินค้าเสียหาย ส่วนความรวดเร็วในการบรรจุตู้ เช่น 100 Item จะมีการตรวจสอบที่ค่อนข้างเยอะพอสมควร เพราะสินค้านขนาดเล็กต้องมีการตรวจสอบละเอียด ไม่เกิน 1-2 ชั่วโมง แต่ถ้าเป็นการบรรจุสินค้าที่มีบรรจุกันท้ออยู่แล้ว ในการใส่เข้าไปในตู้คอนเทนเนอร์การกานต์เวลาไว้ไม่เกิน 20 นาที นับจากเวลาที่มีการเรียงสินค้า	TT4
27	ตัวบรรจุกันท้ออยู่ที่ความต้องการของลูกค้า สิ่งที่ลูกค้าต้องการให้หาเพิ่ม คือ การใส่ Rubber ใส Air Bag กรณีที่ลูกค้ามีความต้องการพิเศษ เช่น มีการบรรจุสินค้าไม่เต็มตู้จะก่อให้เกิดความเสียหายจากสินค้ากระทบกันได้ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายกับตัวสินค้ามากเกินไปจะมีอุปกรณ์ให้แก่ลูกค้าเหมือนกับว่าลูกค้าต้องซื้ออุปกรณ์ของบริษัทเรา	WS1
22	จะมีการแบ่งปริมาณคนเป็น 2 ส่วน ส่วนหนึ่งจะอยู่ในสำนักงานทำรายงานต่าง ๆ ประสานงานกับลูกค้า อีกส่วนหนึ่งคือพนักงานปฏิบัติหน้างานมีหน้าที่เคลื่อนย้ายสินค้า เช็คสินค้าเมื่อสินค้ามาถึง มีการตรวจสอบส่งให้หัวหน้าตรวจสอบอีกทีเมื่อตรวจสอบครั้งแรกเสร็จ หัวหน้าจะเช็คว่ามีตรวจสอบจริงหรือเปล่า พอตรวจสอบเสร็จสินค้าจึงเข้าคลังได้ เช่นเดียวกันสินค้าขาออก คือพนักงานจะเป็นผู้ไปดึงสินค้าออกมาแล้วตรวจสอบสินค้าว่าตรงตามเอกสารที่จะบรรจุเข้าสู่ตู้เพื่อที่จะส่งออกหรือไม่ เมื่อตรวจสอบเสร็จจะส่งให้พนักงาน Inspect ตรวจสอบความถูกต้องอีกที คือไม่ได้เชื่อแค่พนักงานคนแรกคนเดียว จะมีการตรวจสอบหลายคน คนสุดท้ายหัวหน้าผู้คุมจะต้องทำการลงชื่อเพื่อให้พนักงานรักษาความปลอดภัยตรวจสอบก่อนออกไป ถ้าเกิดว่าในใบ Check List เอกสารไม่มีชื่อหัวหน้าในการเซ็นรับรองก็จะไม่ปล่อยสินค้าออกไป	WS2
16	ธุรกิจของ V-Serve แตกต่างจากตัวผู้ับงการ เพราะหลักที่เรียนมา Inventory ยิ่งดำยิ่งดี แต่เป็นผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ถ้าเกิดในคลังสินค้าใกล้สูญสิ้นนั้น ใกล้แค่ต้องปิด แต่ถ้า Inventory ข้างในเต็ม คือ ลูกค้ามีเยอะการคิดค่าบริการจะได้กำไรจากการเข้าพื้นที่จากการ Lift On/ Lift Off สินค้าในคลังสินค้า การบริหารคลังสินค้าเพื่อการค้า ถ้าพื้นที่ยังเหลืออยู่เท่าไรก็พยายามขายให้เต็มให้คลังมีพื้นที่ว่างน้อยที่สุด	WS4

การคิดป้ายรหัสใน Field Note วีรเดช และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
29	<p>ในเรื่องความเชื่อถือได้ มีเรื่องของการควบคุมเวลา Just in Time มีการประกันเวลาและคุณภาพ ถ้าเป็นสินค้าเข้าในการเคลียร์พิธีการไม่เกิน 2 วันสำหรับ Green Line และ 3 วันสำหรับ Red Line บริษัทมีการทำ KPI กันอย่างค่อนเนื่อง มีมิติของความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการมีตัววัดความพึงพอใจ ถ้ามีจุดไหนยังไม่ค่อยดีจะมีการเข้าไปแก้ไขปัญหาได้ทันที การรักษาลงที่ทำให้บริษัทได้รับพระราชทาน Logistics Award คือ การรักษาคุณภาพในการให้บริการ การรักษาความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาความน่าเชื่อถือของลูกค้า ทำให้ระยะเวลาที่ผ่านมามีการเติบโตตลอด และในการบริหารจัดการที่มีระบบลูกค้าสามารถเข้ามา Track ข้อมูลได้ตลอดทำให้สามารถเห็นถึงการเคลื่อนย้ายของสินค้า และในการติดต่อกับพนักงานมีกระบวนการที่ทำให้ลูกค้ากับพนักงานของบริษัทสามารถติดต่อกันสะดวกทั้งทางอิเล็กทรอนิกส์และการสื่อสารทางโทรศัพท์</p>	CBS
30	<p>ในส่วนของการควบคุมสินค้าที่ใช้ในการติดต่อกับลูกค้าต่างประเทศ บริษัททำได้ดีประสิทธิภาพอยู่ในกระบวนการรักษาคุณภาพค่อนข้างดี มีเรื่อง KPI หากกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นจะมีกระบวนการติดตามแก้ไขปัญหา โดยการติดตามเอกสารจะค่อนข้างเร็วก่อนวันเรือเข้า มีการให้บริการทางด้าน VMI กับบริษัทใหญ่ คือ P&G และ Michelin ซึ่ง V-Serve จะมีพนักงานในการติดตามเอกสารจากผู้ขายของลูกค้าต่างประเทศ คือวัดจากประสิทธิภาพในการติดตามเอกสาร กรณีตามไม่ได้ จะเป็นการติดต่อกันระหว่างบริษัทกับลูกค้าให้ติดตามกับผู้ขายสินค้าหรือผู้ส่งสินค้าอีกทอดหนึ่ง กระบวนการของ V-Serve ประสบความสำเร็จเพราะบริษัททั่วไปไม่ค่อยมีใครทำกัน แต่เราเสนอเป็นรูปแบบใหม่กับลูกค้า นั่นคือจุดที่ได้รับรางวัลกับการรักษามาตรฐานของบริษัท ในกระบวนการที่สามารถดูแลได้ทุกตัวในส่วนของการดำเนินการ ในการวัดประสิทธิภาพทำให้บริษัทเหนือจากคู่แข่งรายอื่น ๆ</p>	VMI
31	<p>ยอดขายโดยเฉลี่ยอยู่ประมาณสองแสนกว่าบาทต่อเดือน ธุรกิจนี้เพิ่งก่อตั้งเมื่อปีที่ผ่านมาเป็นธุรกิจสำหรับจำหน่ายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ เช่น Hand Lift Folk Lift ตัวเชือกรัด ซึ่งคอนเทนเนอร์ Air Bag ต่าง ๆ ซึ่งบริษัทโลจิสติกส์ทั่วไปไม่ค่อยขายอุปกรณ์พวกนี้ บริษัทที่ขายอุปกรณ์จะขายโดยตรงไม่ทำโลจิสติกส์ แต่ V-Serve มีอุปกรณ์ให้กับลูกค้า กรณีที่ลูกค้าต้องการใช้ในโรงงาน คือ V-Serve เป็น One Stop Service ไม่ต้องไปหาที่อื่นในการเลือกซื้อสินค้าเลือกที่นี้ที่เดียวได้ตัวสินค้าหลายแบบ ถ้าลูกค้าสั่งซื้อพวกฟิล์มได้ภายใน 3 วัน ถ้าเป็นผลิตภัณฑ์อื่นที่ต้องสั่งซื้อเพิ่มเติมระยะเวลาจะขยายไปอีกนิด เพราะสั่งจากต่างประเทศเข้ามา</p>	LME

การคิดป้ายรหัสใน Field Note ชีวีเวช และจัดเข้าหมวดหมู่		
Row	บทสนทนา	CODE
32	V-Serve มีรถของบริษัทเอง และมีการควบคุมด้านซัพพลายเออร์ตามปริมาณความต้องการของลูกค้า นอกจากใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการควบคุมคุณภาพของรถ มีการสนับสนุนในการรวมกลุ่ม Supply Chain ทำให้ลูกค้าได้ประโยชน์จากการรวมกลุ่ม สามารถซื้อยางอะไหล่รถ GPS ในราคาที่ถูกลงได้ จากการรวมกลุ่มกันแล้วไปซื้อเป็น Logistics Model ในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับซัพพลายเออร์ และบริษัทกับลูกค้า การรักษาคุณภาพในการให้บริการค่อนข้างประหยัดและได้มาตรฐาน	TTS
33	V-Serve มีบริการ Freight Forwarder เรามีเครือข่ายเชื่อมโยงทั่วโลก มีประมาณ 80 ราย V-Serve จะเป็นผู้เชี่ยวชาญในการขนส่งทางบก ถ้าลูกค้าต้องการทำการขนส่งสำหรับ Door to Door คือ ไม่ส่งแค่กาบเรือประเทศไทย อยากส่งไปที่ลูกค้าเลย V-Serve จะช่วยเคลียร์สินค้าให้เมื่อสินค้าไปถึงปลายทาง และตัวสินค้าจะไปถึงบริษัทลูกค้าภายในเวลาที่กำหนด การดำเนินธุรกิจด้าน Freight Forwarder มีส่วนช่วยให้ V-Serve มีการประสานงานค่อนข้างจะบูรณาการมากขึ้น โดยเราต้องประสานงานกับสายเรือที่รับผิดชอบมาตั้งแต่แรก บริษัทที่ประสานงานกับ Freight Forwarder ของบริษัทเราที่เป็นเจ้าของเรื่องมาตั้งแต่แรก การประสานงานจะง่ายในการรับ B/L ถ้าเป็นสายเรือก็ต้องไปรับที่บริษัทสายเรือ แต่ถ้า Freight Forwarder นั้นสินค้าขึ้นเรือมาบริษัทจัดการตั้งแต่ต้นทางได้ก็จะมีศักยภาพในการเข้าถึงลูกค้ามากขึ้น การผูกกระบวนการ โลจิสติกส์ทั้งหมดทำให้ลูกค้าไม่ไปไหน และบางครั้งได้รับงานมากขึ้น เพราะเอเย่นต่างประเทศจะส่งงานมาให้บริษัททำให้การบริหารงานนั้นเป็นไปอย่างบูรณาการ	FFD
34	V-Serve ใช้ระบบปีหนึ่งใช้เงินลงทุนประมาณ 5,000,000 บาท เราพัฒนาทั้งด้าน โลจิสติกส์ ที่เกี่ยวกับ e-Logistics มีระบบ ERP เชื่อมต่อกับทุกกระบวนการ ในบริษัททำให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรณีที่เกิดความเสี่ยงอันเกิดจากเพลิงไหม้ข้อมูลต่าง ๆ สามารถจะโอนย้ายไปทำงานในสำนักงานอื่นที่เป็นสำนักงานสาขาได้โดยไม่ต้องรื้อถอนส่วนเรื่องของ e-Logistics นั้นใช้ในเรื่องของการสร้างความสามารถในการแข่งขันมีระบบออนไลน์ทำให้ลูกค้าเห็นว่า V-Serve มีความแตกต่างจากคนอื่น	ITL
35	ในเรื่องของการควบคุมความถูกต้องในการเช็คสินค้าเข้าตู้ การดูแลสินค้าที่เป็นอาหารตามมาตรฐาน GMP เรื่องของการป้องกันสินค้าสูญหายหรือเสียหายขณะมีการรับสินค้า เรื่องของการกักกันสัตว์ระยะเวลาในการบรรจุสินค้าเข้าตู้ 20 นาที บริษัทมีพื้นที่ 12,000 ตารางเมตร มีการจัดการในการดูแลคลังสินค้าที่ค่อนข้างสะอาด และในเรื่องของการบริหารความเสี่ยงด้านคลังสินค้า ความเสี่ยงเกิดจากการโจรกรรม สำหรับสินค้าเล็กน้อยจะมีความละเอียดในการตรวจสอบสินค้า มีระบบบาร์โค้ด ส่วนการบรรจุสินค้ามีเรื่อง Inspect ที่คอยตรวจสอบ และการขับรถจะมีการฝึกอบรมเดือนละครั้ง ทุกเช้าจะมีการอบรมการขับรถไฟร์คลิฟ จะช่วยลดอุบัติเหตุจากการทำงานได้ สิ่งที่สอนเป็นการย้ำการทำงานย้ำความสำคัญ	DCW

การคิดปัยรหส์ใน Field Note ชีวเศษ และจัดเข้าหวมดห่มุ		
Row	บทสนทนา	CODE
36	<p>ในส่วนของกรฝีกอบรมปีหนึ่งจะมีคนมาอบรมกับบริษัทประมาณ 3,000 กว่าคน ถ้าคิดเป็นบริษัทประมาณ 600-700 บริษัทต่อปี มีหลักสูตรประมาณ 30 หลักสูตรต่อเดือน วิทยากรใช้ทั้งภายในและภายนอก V-Serve มีความเป็นวิชาการ มีความเป็นมืออาชีพที่ฝีกอบรม จะสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าใช้บริการเราต่อไป และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเรากับลูกค้ามากขึ้น ลูกค้าจะคุ้นเคยกับบริษัท บางส่วนเป็นการใช้บริการของ V-Serve แล้วได้สิทธิ์เข้าสัมมนาจากการมาเป็นลูกค้า นอกจากนี้ทางฝ่ายขายจะใช้สิทธิ์ในการขายด้วยเป็นแหล่งที่มาของรายได้ส่วนหนึ่ง</p>	VSI
37	<p>เป็นธุรกิจที่คั้งขึ้นมาเมื่อ 3 ปีที่แล้ว V-Serve เล็งว่ากฎหมายศุลกากรเป็นกฎหมายเฉพาะ นักกฎหมายทั่วไปไม่สามารถว่าความหรือเป็นที่ปรึกษาได้ V-Serve จึงตั้งเป็นที่ให้คำปรึกษาด้านศุลกากรหรือกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ หรือกฎหมายทั่วไปจะมีทนายความในการช่วยลูกค้า ช่วยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ต่างกับศุลกากรกรณีที่ต้องขึ้นศาลกับศุลกากร ในส่วนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหุ้นส่วนบริษัท ลูกค้าต้องการที่จะจัดตั้งบริษัทใหม่หรือมีการเปลี่ยนแปลงบัญชีผู้ถือหุ้น V-Serve สามารถให้บริการได้ ถ้าจะจดคดีหุ้นส่วนบริษัทที่ต้องการมีนักกฎหมายเป็นคนเซ็นด์ การใช้ V-Serve ลูกค้าจะได้รับบริการที่ครบถ้วน นอกจากตัวโลจิสติกส์จะมีบริการอื่นเกี่ยวกับตัวสินค้า บริการด้านกฎหมายที่บริษัทให้กับลูกค้า และการให้การฝีกอบรม การให้บริการของ V-Serve จึงเป็นการให้บริการที่แตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่นที่ให้บริการแค่ด้านเดียว</p>	VVC
38	<p>เงินทุน ถ้ามีเงินทุนดอกเบี้ยต่ำจะเป็นจุดที่ดีที่สามารถจะพัฒนาธุรกิจของเรา เพราะธุรกิจของโลจิสติกส์จะต้องอาศัยเงินทุนค่อนข้างเยอะ เวลาแข่งขันไม่ได้แข่งขันกับคนไทยอย่างเดียว เราแข่งขันกับต่างชาติด้วย ตัวที่สำคัญคือ บุคลากรด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทยพัฒนาออกไม่เยอะ จำนวนคนที่ออกสู่ตลาดมีไม่เยอะ คนที่มีความรู้เรื่องโลจิสติกส์ที่จะเข้ามาทำงานได้เลยมีน้อย</p>	PTLC
39	<p>ควรรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยการในบริหารจัดการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัยในการตรวจนับสินค้าที่เป็นชิ้นเล็ก นอกจากนี้การเป็นผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์แบบครบวงจรจะช่วยให้บริษัทมีความแตกต่างจากคู่แข่ง และ การให้บริการลูกค้าที่ครบถ้วนจะทำให้ลูกค้าไม่ต้องไปหาที่อื่นช่วยให้ลูกค้าประหยัดต้นทุนได้</p>	SFLE
40	<p>การเปิดการค้าเสรีในปี 2015-2020 คือบริษัทข้ามชาติที่มาลงทุนในประเทศคู่แข่งใช้สิทธิ์ของประเทศคู่ค้าที่จะเข้ามาแข่งขันกับเรา ซึ่งการศึกษาควรจะมีหลักสูตรอาชีพะด้านโลจิสติกส์เยอะกว่านี้ เพื่อที่จะเป็นบุคลากรระดับกลางที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์</p>	OASA



ผนวก จ.

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ จ.1

ผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องที่ศึกษา	ผลการศึกษา
ชนันต์ ไกร โภสดี (2543)	ระบบการจัดการวัสดุคงคลังแบบสั่งเป็นกลุ่มสินค้า : กรณีศึกษา ผู้จำหน่ายวัสดุก่อสร้าง	<p>สามารถจัดกลุ่มสินค้าได้เป็น 13 กลุ่ม คือ 3 กลุ่มสินค้าซัพพลายเออร์หลัก (Major supplier) 8 กลุ่มสินค้าซัพพลายเออร์รอง (Minor supplier) และ 2 กลุ่มสินค้าซัพพลายเออร์เบ็ดเตล็ด (Miscellaneous supplier) ระบบการจัดการวัสดุคงคลังแบบจุดสั่งซื้อ (s, S) ถูกใช้ติดตามระดับคงคลังแบบต่อเนื่อง และการสั่งซื้อจะเกิดขึ้นต่อเมื่อระดับคงคลังลดลงมาถึง จุดสั่งซื้อ (s) ก็จะสั่งซื้อวัสดุเพื่อให้ระดับวัสดุสูงขึ้นจนถึงระดับควบคุม (S) ปริมาณความต้องการหรือยอดขายจะถูกกำหนดให้คงที่ ในขณะที่เดียวกันวิธีการบริหารทุกสินค้าคงคลังประเภท (Truck Loading algorithm) ในรูปแบบฮิวริสติก (Heuristic) ได้ถูกศึกษาขึ้น เพื่อค้นหาความสามารถในการบริหารของระบบที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้คำนวณส่งคำสั่งด้วยเมื่อวัสดุใดก็ตามถึงจุดสั่งซื้อ จะมีการสั่งซื้อเท่ากับปริมาณการสั่งซื้ออย่างประหยัด ผลลัพธ์ที่ได้จะถูกเปรียบเทียบกับวิธีการแบบเดิมที่ใช้อยู่ โดยการทดสอบสินค้าสองกลุ่มหลักของซัพพลายเออร์หลัก ในช่วงเวลาสามเดือน ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บของระบบที่เสนอ มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น 2,484.12 บาท ในผลรวมของ 3 เดือน หรือ 0.54 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากปริมาณการสั่งซื้อของอัตราส่วนการสั่งซื้อของวิธีการบริหารทุกสินค้าคงคลังประเภท ขณะที่ยังคงสามารถลดค่าใช้จ่ายลง 2,877.42 บาท ในผลรวมของ 3 เดือน หรือ 21.67 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งค่าใช้จ่ายรวมลดลงเพียง 393.30 บาท ในผลรวมของ 3 เดือน หรือ 0.08 เปอร์เซ็นต์</p>

ผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องที่ศึกษา	ผลการศึกษา
จันทร์พิมพ์ เหล่าบำรุง (2543)	การลดจำนวนสินค้าส่งคืนเนื่องจากสาเหตุการเสียหายภายนอก : กรณีศึกษาอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในครัวเรือน	การตรวจรับสินค้าของถูกค่าจะใช้เจ้าหน้าที่ของขนส่งของบริษัทเป็นผู้ยกขน ถูกค่าส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีการขนถ่ายที่ถูกต้อง และสินค้าเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากการเคลื่อนย้ายสินค้าของลูกค้า ดังนั้นในการแก้ไขควรเน้นไปทางด้านลูกค้าของบริษัทโดยจัดทำคู่มือการขนส่ง-ขนถ่ายสินค้าและให้ความรู้กับลูกค้าของบริษัทที่เป็นหลัก เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงวิธีการขนส่งและขนถ่ายสินค้าอย่างปลอดภัย ผลของการสร้างระบบควบคุมงาน ทำให้จำนวนสินค้าส่งคืนเฉลี่ยลดลง 130.33 ชิ้น (ลดลง 13.21%)
อุดมทัศน์ อินทร โชค (2544)	การออกแบบระบบการจัดการคลังสินค้าในส่วนกิจกรรมรถออสส์-ค็อกกิ้ง	สินค้าที่ทำการรับเข้าในขนาดใหญ่จะถูกนำมาแตกและผสมเพื่อขนส่งทันทีโดยแทบไม่มีกิจกรรมการเก็บรักษาสินค้าส่วนน้อยที่ถูกเก็บรักษาเกิดขึ้นจากส่วนเกินของความต้องการเนื่องจากข้อกำหนดด้านปริมาณการตั้งชื่ออย่างต่ำ พิจารณาเฉพาะความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าเท่านั้น และกำหนดช่วงเวลาตั้งชื่อเพื่อให้สามารถส่งถึงลูกค้าได้ทันความต้องการพอดี เพื่อลดพื้นที่การเก็บรักษาและระยะเวลาที่ผลิตภัณฑ์อยู่ในคลังสินค้า กระบวนการไหลของข้อมูลการจัดเก็บข้อมูล และการประมวลผลข้อมูล ตรวจสอบการรับเข้าของสินค้าที่สั่งซื้อ ระบุปลายทางการเคลื่อนย้ายสินค้ารับเข้าได้ถูกต้อง ตรวจสอบความคืบหน้าของการจัดสินค้า ดูแลผลิตภัณฑ์คลังสินค้าคงคลังที่มีอยู่และกำหนดตั้งชื่อให้ถูกต้อง รวมทั้งควบคุมวัสดุที่เก็บรักษาและวัสดุที่ปล่อยออกได้ตามความเป็นจริง โดยระบบช่วยให้คลังสินค้ามีแนวทางในการตัดสินใจ สามารถวางแผนการทำงาน ได้สัมพันธ์กับทรัพยากรการผลิต และลดระดับสินค้าคงคลังลง

ผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องที่ศึกษา	ผลการศึกษา
นवलพร ดวงทวีทรัพย์ (2546)	การวัดประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานในคลังสินค้าของบ้านไร่กาแพ	<p>ความได้เปรียบทางการแข่งขันเกิดจากประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบ้านไร่กาแพที่ไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ยังมีการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า จึงมีการปรับปรุงเพื่อให้บ้านไร่กาแพเกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากการที่ร้านไร่กาแพมีคลังสินค้า ซึ่งเป็นสถานที่ในการรวบรวมสินค้า เพื่อกระจายไปยังสาขาต่าง ๆ ดังนั้นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในคลังสินค้าถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญก่อนที่สินค้าจะไปถึงลูกค้า</p> <p>ศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์แต่ละยี่ห้อจะแตกต่างกันในทรัพยากรที่เป็นปัจจัยไปสู่ความสำเร็จในกิจการ โดยที่ทรัพยากรที่เป็นปัจจัยไปสู่ความสำเร็จส่วนมากถูกให้ความสำคัญหลักไปที่ทรัพยากรที่ได้ยากและเลียนแบบได้ยาก ส่วนทรัพยากรในการสร้างคุณค่าส่วนมากจะถูกพิจารณาอยู่ในระดับรองมา ความสามารถเฉพาะในการบริการด้านอะไหล่ซึ่งเป็นกิจกรรมในการจัดการด้าน โลจิสติกส์น่าจะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ ถ้ายังสามารถปรับปรุงความสามารถเฉพาะในการบริการด้านอะไหล่ก็จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้</p>
เฉลิมพล ชัยวรพงศา (2547)	โลจิสติกส์กับความได้เปรียบในการแข่งขันของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย	<p>ปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง คือ ความถูกต้องของเอกสารและการให้ข้อมูลเรื่องราวราคาที่เหมาะสม นอกจากนั้นเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจจากการใช้บริการ ก็พบว่าปัจจัยที่ถูกค่าพอใจน้อยที่สุดประกอบไปด้วย ปัจจัยเรื่องของการมีส่วนลด ความรวดเร็วของการส่งสินค้า การดูแลสินค้าความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ความถูกต้องของเอกสาร และสามารถจัดส่งสินค้าในกรณีเร่งด่วนได้ เป็นต้น</p>
รุธีร์ พนมยงค์ และคณะ (2547)	การเพิ่มระดับคุณภาพการให้บริการทางด้าน โลจิสติกส์สำหรับผู้ให้บริการจัดการขนส่ง	

ผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องที่ศึกษา	ผลการศึกษา
โสภางค์คำ (2547)	การพัฒนาาระบบสารสนเทศการจัดการจัดซื้อวัตถุดิบและการบริหารงานคลังวัตถุดิบกรณีศึกษา บริษัท บางกอกแปซิฟิเคสตีล จำกัด	การประเมินคุณภาพของระบบสารสนเทศที่มีความเหมาะสมทุกด้าน เพื่อแสดงสารสนเทศในด้านสถิติข้อมูลวัตถุดิบและรายงานเปรียบเทียบกับข้อมูลของวัตถุดิบจะช่วยให้การตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในระดับมากที่สุดระบบสามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้ได้ถูกต้อง จัดเก็บและค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีรายงานที่ช่วยในการติดตามและตรวจสอบ และข้อมูลที่เกิดขึ้นสามารถเชื่อมโยงระหว่างการใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้เป็นอย่างดี
กิติธรัตน์ จิฉจรานุกูล (2548)	การวางแผนระบบโลจิสติกส์	เริ่มจากการตรวจสอบประเมินภายใน และภายนอกองค์กร จากนั้นมีการวางแผนงานในหน้าที่การทำงานต่างๆ ประกอบไปด้วย การจัดตั้งสถานที่ประกอบกิจการหรือคลังสินค้า การบริหารสินค้าคงคลัง การขนส่ง และระบบข้อมูลสารสนเทศ โดยในการวางแผนด้านต่างๆ นั้นจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายในการบริการลูกค้าและค่าใช้จ่ายโดยรวมขององค์กรเป็นหลัก ในส่วนของคลังสินค้าได้จัดการภายในคลังสินค้า เช่น การวางผังคลังสินค้า และการจัดการเกี่ยวกับหน้าที่การทำงานแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การจัดเก็บ (Storage Functions) และการขนย้าย (Materials Handling Functions) ในการเลือกรูปแบบการจัดผังคลังสินค้าที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพนั้นควรพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ประกอบกัน เช่น ขนาดพื้นที่ของคลังสินค้า และความจำเป็นของความสะดวกรวดเร็วในการเลือกหยิบสินค้า ประสิทธิภาพของการจัดผังคลังสินค้า สามารถวัดได้จากการใช้สอยพื้นที่ที่จำกัดในการจัดเก็บสินค้าให้ได้ในปริมาณมาก ความสามารถในการสินค้าที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และระยะเวลาที่รวดเร็วทุกใช้ในการรอ

ผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องที่ศึกษา	ผลการศึกษา
ชาติ อิศราพฤกษ์ (2548)	ระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านโลจิสติกส์ อิงระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์สำหรับ ธุรกิจส่งออกกล้วยไม้	ผลจากการทดลองใช้โปรแกรมประยุกต์สามารถช่วยลดจำนวนส่วนและรถที่ต้องรับซื้อออกไปในแต่ละวัน ได้มากกว่าการจัดการแบบเดิม และด้วยเงื่อนไขและข้อจำกัดของสินค้าประเภทกล้วยไม้โปรแกรมประยุกต์นี้สามารถนำไปพัฒนาเพื่อใช้สำหรับการจัดการโลจิสติกส์ของสินค้าเข้ามาเสียชนิดอื่นภายใต้เงื่อนไขและข้อจำกัดเดียวกัน
ศุภลยา ลีลาวานิชกิจ (2548)	การจัดการห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ในจังหวัดนครราชสีมา	ด้านสินค้าคงคลังมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีการปฏิบัติมากที่สุดคือ มีการตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนส่ง รองลงมา คือ มีการควบคุมการผลิตเพื่อใช้ประโยชน์จากวัตถุดิบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการขนส่งมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีการปฏิบัติมากที่สุดคือ มีการตรวจสตอป และป้องกันไม่ให้สินค้าชำรุดเสียหาย เนื่องจากกระบวนการขนส่งรองลงมา คือ มีการพิจารณาเรื่องค่าใช้จ่ายเป็นหลัก ในการตัดสินใจเลือกประเภทขนส่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกก็มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ มีแหล่งผู้ผลิตวัตถุดิบที่สามารถจัดซื้อ/จัดหาได้ง่าย รองลงมา คือ เปิดโอกาสให้สมาชิกแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันเพื่อพัฒนางานด้านสารสนเทศที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ มีการนำข้อมูลที่ได้ติดตาม และประเมินผลมาปรับปรุงงานของกลุ่ม รองลงมา คือ การสื่อสารกับสมาชิกในกลุ่มให้ได้ทราบข้อมูลปัจจุบันอยู่เสมอ

ผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องที่ศึกษา	ผลการศึกษา
ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2549)	การจัดการโลจิสติกส์และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสำหรับผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดชลบุรี	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางระหว่างการบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่เข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน นอกจากนี้ยังพบอีกว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือวัตถุดิบและการส่งผ่านข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งต่อการนำระบบโลจิสติกส์มาประยุกต์ใช้ การศึกษานำมาสู่ข้อสรุปที่ว่า การพัฒนากลยุทธ์โลจิสติกส์ที่ดีและเหมาะสมสมควรจะช่วยให้ผู้ประกอบการในการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันอย่างยั่งยืน
พีระพล เก้าเอียน (2549)	การปรับปรุงการวางแผนสั่งซื้อวัตถุดิบ โดยการใช้ตัวแบบทางคณิตศาสตร์ กรณีศึกษา: การจัดซื้อวัตถุดิบจากต่างประเทศในอุตสาหกรรมกระดาษ	โดยนำข้อมูลปริมาณการสั่งซื้อ และวิธีการสั่งซื้อในปัจจุบันมาใช้เป็นข้อพิจารณา วิเคราะห์แนวโน้มต้นทุนราคาของวัตถุดิบ เพื่อนำไปใช้พยากรณ์ราคาของวัตถุดิบล่วงหน้าก่อนนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับประสิทธิภาพในการบรรลุนโยบายในการสั่งซื้อด้านต่าง ๆ ที่กำหนดกับผลการสั่งซื้อที่เกิดขึ้นจริง จากการวิจัยพบว่า การใช้ตัวแบบทางคณิตศาสตร์ที่สร้างขึ้นมาปรับปรุงการวางแผน การสั่งซื้อวัตถุดิบ จะทำให้ประสิทธิภาพในการสอดคล้องกับนโยบายปริมาณวัตถุดิบคลังเพิ่มขึ้น 83.33 %, ประสิทธิภาพในการสอดคล้องกับนโยบายการรักษาความเป็นอยู่ค่าต่อผู้จัดสั่งซื้อวัตถุดิบเพิ่มขึ้น 44.45 % และต้นทุนรวมลดลง 265,313 \$/ปี
วิโรจน์ ศิริสุรภานนท์ และคณะ (2549)	การนำเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลมาประยุกต์ใช้เพื่อการขนส่งในประเทศไทย	การนำระบบบอกพิกัดตำแหน่ง GPS (Global Positioning System) มาติดตั้ง จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ค้นหาเร็วและยังช่วยลดเวลาในการเดินทางได้อีกด้วย

ผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องที่ศึกษา	ผลการศึกษา
องอาจ เกียรติพันธุ์กุล (2549)	ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ธุรกิจส่งออกอย่างไรไปยังจีนตอนใต้ผ่านทางท่าเรือเซี่ยงไฮ้	คุณภาพการจัดการโลจิสติกส์และประสิทธิภาพในการจัดการต้นทุนโลจิสติกส์มีรูปแบบขั้นตอนการดำเนินงานที่แตกต่างกัน โครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ประกอบด้วย 8 กิจกรรม คือ การบริหารจัดการค่า การถือสาร โลจิสติกส์ การจัดการกำลังซื้อ การจัดการบรรจุภัณฑ์ การสนับสนุนด้านอะไหล่และบริการ การบริหาร การจัดการวัตถุดิบและคลังสินค้า การจัดการขนส่ง และ โลจิสติกส์ย้อนกลับ พบว่า โดยส่วนใหญ่แล้วในแต่ละกิจกรรมส่งออกจะมีต้นทุนทางด้านการจัดการขนส่ง และการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับสูงสุด รองลงมาคือต้นทุนในการบริหารจัดการ
ประสาร ทองไม้ (2550)	การลดต้นทุนการขนส่งมันฝรั่งสดในระบบโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ผลิตขนมขบเคี้ยวมันฝรั่งทอดกรอบ	โดยใช้แนวคิดการจัดการระบบงานและต้นทุนการขนส่งมันฝรั่งสด แนวคิดบริหารสินค้าคงคลังในระบบ โลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน ผลการศึกษาพบว่า การนำระบบการขนส่งและระบบโลจิสติกส์แบบใหม่มาใช้ในบริษัท ทำให้ทางบริษัทสามารถทราบต้นทุนทั้งหมด การจัดซื้อจัดส่งผลิตภัณฑ์มันฝรั่งสดหลังการเก็บเกี่ยว ทางบริษัทสามารถลดต้นทุนหรือมีกำไรเพิ่มขึ้นได้
ต้นติกร พิชญ์พิบูล และ เรืองศักดิ์ แก้วธรรมชัย (2550)	วิธีการที่เหมาะสมในการขนส่งแบบไป-กลับของการขนส่งสินค้า	เพื่อทำให้ต้นทุนโดยรวมของการขนส่งต่ำที่สุด วิธีการที่นำมาใช้เพื่อจัดแผนการขนส่งในครั้งนี้ เป็นวิธีการแบบอวิริศติกส์ที่สามารถจัดเส้นทางการขนส่งได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูง พบว่ามีประสิทธิภาพที่ดีกว่าในการลดต้นทุนของการขนส่ง และลดเวลาในการทำงานได้อีกด้วย
นางศักดิ์ คุ้มพาด และ วันชัย รัตนวงษ์ (2550)	การจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันในธุรกิจแก๊วมังกร	เพื่อนำมาวิเคราะห์หาวิธีการลดระยะเวลาและต้นทุนตลอดกระบวนการขนส่ง ซึ่งพบว่าการปรับปรุงคุณภาพถึงบรรจุ วิธีการจัดเรียง รวมถึงเปลี่ยนเส้นทางการแข่งขันทำให้สามารถลดความเสี่ยงเกี่ยวกับธุรกิจได้เป็นร้อยละ 40.33 ของมูลค่าในการขนส่งตลอดเส้นทาง

ผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องที่ศึกษา	ผลการศึกษา
พริทิกา อังค์คุณารักษ์ และ อริพัฒน์ พัฒนะศิริ (2550)	การวางแผนการนำเข้าสินค้า SUGAR ESTER	การใช้ข้อมูลสถิติการนำเข้าสินค้า Sugar Ester ของบริษัทย้อนหลังเป็นเวลา 5 ปี ทำนายปริมาณความต้องการสินค้าของลูกค้าในปีพ.ศ. 2550 ข้อมูลที่ได้สามารถใช้ในการคำนวณหาปริมาณสินค้าคงคลังสำรอง (Safety Stock) จุดสั่งซื้อสินค้า (Reorder Point) และปริมาณสินค้าคงคลังสูงสุด (Maximum Inventory) เพื่อนำไปคำนวณปริมาณการสั่งซื้อ (Order Quantity) พบว่า บริษัทสามารถวางแผนการนำเข้าสินค้าได้ดีขึ้น โดยสามารถลดจำนวนสินค้าขาดมือและลดต้นทุนรวมได้ หากนำนโยบายสินค้าคงคลังแบบต่อเนื่อง หรือ นโยบาย (s, S) ร่วมกับการพยากรณ์ปริมาณความต้องการสินค้า มาใช้แทนนโยบายเดิม ซึ่งส่งผลให้บริษัทสามารถแข่งขันด้านการให้บริการลูกค้าและราคาได้ในตลาดได้
สถาพร โอภาสานนท์ (2550)	ธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ภายใต้การดำเนินงาน ของรัฐ กรณี ร.ศ.พ.	การดำเนินงานธุรกิจ โลจิสติกส์จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาเป็นสำคัญ สามารถจัดส่งสินค้าไปถึงปลายทางได้อย่างปลอดภัย ภายในกำหนดเวลา และการใช้ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์รายใหญ่ รับผิดชอบตลอดกระบวนการแทนเพื่อความสะดวกสบายและการลดค่าใช้จ่ายโดยรวม แต่สำหรับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไม่มีบริการ โลจิสติกส์ด้านอื่น ๆ เสริมจะทำให้เสียเปรียบทางการแข่งขันได้ ดังนั้นธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ภายใต้การดำเนินงานของรัฐอย่างองค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ศ.พ.) ที่ต้องปิดฉากธุรกิจลง เพราะมีเพียงบริการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทางถนนเป็นหลัก ไม่สามารถพัฒนาตัวเองให้แข่งขันกับเอกชนได้ ดังนั้น ผู้ประกอบการของไทยต้องทำการปรับปรุงคุณภาพของบริการและพัฒนาธุรกิจของตนเองให้สามารถแข่งขันได้ โดยเสนอบริการ โลจิสติกส์แบบครบวงจร เช่น บริการติดตามสถานะการขนส่ง และการดูแลจัดการสินค้า เป็นต้น

ผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องที่ศึกษา	ผลการศึกษา
สมสุข นากศุก และ ดวงพรรณ กิริชชาญชัย (2550)	การพัฒนาการจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management System: WMS) กรณีศึกษาอุตสาหกรรมกระดาษ	WMS ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสถานที่ในคลังสินค้า ลดความผิดพลาดในการหยิบและจัดสต็อกสินค้า ลดปัญหาสินค้าล้นคลัง ทำให้สามารถวางแผนในการนำสินค้าเข้าคลังและการจัดคลังสินค้าได้ง่ายขึ้น ทั้งยังลดการเดินตรวจสินค้าในคลังสินค้าในแต่ละวัน
มัลลนา ตั้งทอง และ อังกร ตาภทนต์ (2551)	การพัฒนาระบบ E- CRM เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า	โดยได้นำเสนอระบบสารสนเทศมาช่วยในการรวบรวมข้อมูลของลูกค้าที่มีอยู่กระจัดกระจายของหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำมารวบรวมเป็นฐานข้อมูลกลางเป็นระบบฐานข้อมูล E-CRM: Electronic Customer Relationship Management ให้ทุกหน่วยงาน ได้นำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด (Marketing Strategic Planning) และการกำหนดตลาดเป้าหมาย (Market Targeting) พัฒนาการจัดทำโปรแกรมให้ตรงกลุ่มลูกค้า ทำให้ลดค่าใช้จ่ายสื่อสิ่งพิมพ์เป็นการลดการใช้กระดาษ และการนำข้อมูลลูกค้ามาใช้หรือให้บริการลูกค้าให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ เป็นแบบแผนเดียวกันทั้งบริษัทฯ ลดการซ้ำซ้อนของข้อมูลพัฒนาพนักงานขายและพนักงานบริการลูกค้าให้มีความรู้ในตัวสินค้า รวมถึงข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการจ่ายชำระด้วยบัตรเครดิต และสินเชื่อเงินผ่อนต่าง ๆ เพื่ออธิบายข้อมูลให้ลูกค้าเข้าใจ อย่งถูกต้องก่อนการชำระหนี้ และให้มีความพร้อมในการบริการลูกค้าด้วยใจ (Service Mind) บริการที่ดีถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการในอนาคต รวมถึงการส่งข่าวสารข้อมูลให้ลูกค้าทางอินเทอร์เน็ต ทำให้สื่อสารข้อมูลให้ตรงกลุ่มลูกค้า ได้อีกทางหนึ่ง เพื่อเพิ่มกลุ่มลูกค้าที่นิยมซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ซื้อสินค้าเพิ่มขึ้น

ผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องการศึกษา	ผลการศึกษา
สมจิตร อัจฉรินทร์ และคณะ (2551)	ระบบสอบย้อนกลับในห่วงโซ่อุปทานข้าวหอมมะลิ โดย การบูรณาการระบบ โลจิสติกส์ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และ RFID	เพื่อแสดงถึงการใช้นาระบบสอบย้อนกลับ (Tracing) ในกรณี ที่สินค้ามีปัญหาและต้องทำการทราบถึงแหล่งที่มาในห่วงโซ่อุปทาน (External Traceability) รวมถึงการสอบย้อนกลับถึงกระบวนการภายใน (Internal Traceability) หรือ เพื่อติดตาม (Tracking) สินค้าเพื่อการเรียกคืน
สมชาย วงศ์วิริยศักดิ์ (2552)	บรรจุกัญชาในอนาคตสำหรับการส่งออกผลไม้ไทย	การพัฒนาบรรจุกัญชาสำหรับผลไม้สดเพื่อการส่งออก และวิเคราะห์แนวโน้มในการพัฒนา บรรจุกัญชาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเป็นเรื่องที่ยากต่อการจัดการจากความเสียหายทั้ง ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก แต่ผู้ส่งออกผลไม้ต้องปรับปรุงคุณภาพการส่งออก โดยเฉพาะบรรจุกัญชาสำหรับผลไม้ในอนาคตนั้นต้องสามารถป้องกันสินค้าเสียหายได้ อย่างดียิ่งโดยอายุผลไม้ได้ยาวนาน มีความปลอดภัยต่อสุขภาพของผู้บริโภค มีความเป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อม ตอบรับกับกฎระเบียบและข้อกำหนดทางการค้ากับประเทศคู่ค้า
ศรินดา วงศ์โกศลสุข (2552)	บทบาทของเทคโนโลยีข้อมูลและการสื่อสารด้าน โลจิสติกส์ในการส่งเสริมความได้เปรียบในการแข่งขัน ขององค์กร	แหล่งที่มาของความรู้ได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรที่นำ ICT ด้านโลจิสติกส์มาใช้ การวิเคราะห์ด้าน โลจิสติกส์ ถูกแบ่งออกเป็น 3 ชนิด เช่น การจำแนกตัวตน การสื่อสาร ข้อมูล และเทคโนโลยีที่ ทำให้ได้มาซึ่งข้อมูล การเก็บและแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นถึงสำคัญ มากสำหรับการจัดการและความควบคุมข้อมูลด้าน โลจิสติกส์ การได้มาซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพ สามารถช่วยองค์กรส่งสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อ บรรลุเป้าหมายขององค์กรควรรู้ใช้บางเทคโนโลยีที่ทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลในด้าน โลจิสติกส์

ผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องที่ศึกษา	ผลการศึกษา
Halley and Guilhon (1997)	การปฏิบัติเกี่ยวกับโลจิสติกส์ของธุรกิจขนาดเล็กลง โดยกำหนดขอบเขตและกลยุทธ์การปฏิบัติ	การลดกิจกรรมการประกอบผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายออกไปจากโรงงานให้ขั้นตอนการประกอบนั้นไปใกล้ชิดกับลูกค้า ทำให้สามารถลดพื้นที่การขนส่งและต้นทุนในการประกอบของกิจการได้
Malmborg and Richardson (2000)	การกำหนดกลยุทธ์ทางโลจิสติกส์ที่จะพัฒนาบริษัท Freight Forward รายหนึ่งให้เป็นผู้ให้บริการ โลจิสติกส์แบบ 3PL	การให้บริการ Freight Forward ที่มีเฉพาะในรูปแบบการให้บริการแบบดั้งเดิมนั้น จะทำให้เกิดความสูญเสียโอกาสทางธุรกิจและยังไปกว่านั้นจะประสบปัญหามากยิ่งขึ้นไปเนื่องจากการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น
Marabito, Morales and Widmed (2000)	การจัดวางเรียงสินค้าบนวีลแชร์ของรับสินค้า "พาเลท" และการจัดวางเรียง พาเลทสินค้าบนรถยนต์บรรทุก ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Loading Optimization of Palletized Products on Trucks)	มีความสำคัญโดยตรงต่อประสิทธิภาพของกระบวนการไหลของสินค้า โดยเฉพาะเป็นสินค้าประเภทกล่องแพคเกจที่จะทำให้สินค้าได้รับความบอบช้ำน้อยที่สุดหรือมิให้ได้รับความเสียหายใด ๆ เลย ในระหว่างที่มีการขนถ่ายสินค้า อีกทั้ง จะทำให้สามารถประหยัดเวลาและค่าขนส่งสินค้าของแต่ละเที่ยวการขนส่งที่ลดลงได้อีกด้วย กล่าวคือ การขนถ่ายได้รวดเร็วยิ่งขึ้นและขนสินค้าได้จำนวนต่อเที่ยวรถเพิ่มมากขึ้น
Robert (2000)	การนำเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการสนับสนุนการแลกเปลี่ยนสินค้า บริการและข้อมูลข่าวสารระหว่างองค์กร	ด้วยระบบนี้ทำให้การทำงานนั้นก่อนข้างกระจัดขึ้น โดยการแนะนำระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันโดยผ่านอินเทอร์เน็ต ถึงแม้ว่าจะมีระบบต่างๆ ที่ได้จะประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพในการบริหารข้อมูลและปรับปรุงระบบห่วงโซ่อุปทานจากการจัดซื้อผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการนำไปใช้ คือ การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายในการค้นหา และสร้างสัมพันธภาพกับผู้ขาย ซึ่งถือได้ว่าทำให้ได้ประโยชน์สูงในการลงทุน

ผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องที่ศึกษา	ผลการศึกษา
Grosby and Feigenbaum (2001)	การมีคุณภาพสามารถช่วยลดต้นทุนได้	การออกแบบระบบการผลิตที่ป้องกันการเกิดขึ้นของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า การออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สามารถผลิตและจัดส่งได้โดยง่าย รวมถึงการจัดสรรพนักงานให้เข้าใจ ถึงกระบวนการทำงานและข้อจำกัดต่าง ๆ ซึ่งวิธีการเหล่านี้สามารถลดต้นทุนที่เกิดขึ้นเพื่อ การป้องกันไม่ให้ความไม่มีความปลอดภัย โดยผลที่ได้จาก Prevention Cost คือ การลดลงของ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการตรวจสอบ และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อสินค้าเสียหาย เช่น Scrap Downgrading หรือ Lost Sales จึงสามารถสรุปได้ว่า ต้นทุนไม่จำเป็นต้องเพิ่มขึ้น เมื่อต้องการ พัฒนาคุณภาพ ในทางตรงกันข้าม ต้นทุนจะลดลงเมื่อคุณภาพดีขึ้น หมายถึง เมื่อผลิตแล้วไปตาม คุณภาพตั้งแต่ครั้งแรก ย่อมจะมีต้นทุนที่ต่ำกว่าการผลิตที่มีการแก้ไขเพื่อให้เป็นไปตาม ความต้องการของลูกค้า
Kivinen and Lukka (2002)	Value Added Logistics Support Service	การพัฒนาการให้บริการจัดจ้างคนภายนอกด้าน โลจิสติกส์ที่มีการให้มูลค่าเพิ่มในการบริการจากรูปแบบการให้บริการดั้งเดิม ซึ่งเป็นไปตามแนวโน้มของ Global Logistics เรื่องการ Outsourcing กิจกรรม โลจิสติกส์ออกจากองค์กร ให้กับผู้ที่มีความชำนาญ ทำให้เกิดรูปแบบและความคิดด้าน การให้บริการ โลจิสติกส์ในแนวใหม่

ผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องที่ศึกษา	ผลการศึกษา
Mckimmon, Ge and Leuchars (2003)	วิเคราะห์ประสิทธิภาพการขนส่งในธุรกิจอาหารแช่แข็งในประเทศอังกฤษ	สามารถแบ่งดัชนีชี้วัดการดำเนินงานของธุรกิจได้เป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มที่หนึ่ง การใช้ประโยชน์ของแรงงานและน้ำหนักบรรทุก ได้แก่ ดัชนีชี้วัดน้ำหนักบรรทุก จำนวนชั้นวางสินค้าเฉลี่ยความสูงของชั้น กลุ่มที่สอง การขนส่งที่รวดเร็ว ได้แก่ ดัชนีชี้วัด การเดินรถที่รวดเร็ว กลุ่มที่สาม การใช้ประโยชน์จากเวลาขนส่งสินค้าขึ้น-ลง ระยะเวลาที่ล่าช้า ระยะเวลาการบำรุงรักษาหรือซ่อมแซม การส่งที่ยรวดเร็ว กลุ่มที่ดี การผันผวนของตารางเวลาการขนส่ง ได้แก่ ดัชนีชี้วัด ปัญหาที่จุดขนสินค้าขึ้น ปัญหาที่การขนส่ง ปัญหาการทำงานของบริษัท ปัญหาการจัดของจราจร ปัญหาอุปกรณ์เสีย กลุ่มที่ห้า ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง ได้แก่ ดัชนีชี้วัด จำนวนลิตรต่อกิโลเมตร และเฉลี่ยระยะทางการพิจารณาการจัดเก็บสินค้าที่จุดถึงขณะใดก็ตาม ขึ้นหรือมีความสัมพันธ์กันที่ต้องใช้ประกอบคู่กันให้จัดเก็บไว้บริเวณพื้นที่จัดเก็บเดียวกัน และกล่าวถึงการจัดเก็บสินค้ากลุ่ม A B C (ABC Group) โดยสินค้ากลุ่ม A คือ สินค้าที่มีความถี่ของการเคลื่อนย้ายสูงสุด เนื่องจากมีปริมาณความต้องการการจากรูกักตุนสินค้ากลุ่ม B คือ สินค้าที่มีความถี่ของการเคลื่อนย้ายปานกลางและสินค้ากลุ่ม C คือ สินค้าที่มีความถี่ของการเคลื่อนย้ายต่ำสุด โดยวางแผนผังการจัดเก็บสินค้ากลุ่ม A ไว้ด้านหน้าซึ่งหมายถึงจัดเก็บใกล้ประตูเข้าออก ส่วนสินค้ากลุ่ม B และ C จะถูกจัดเก็บถัดเข้าไปจากสินค้ากลุ่ม A
Footlik (2004)	การปรับปรุงระบบการจัดเก็บสินค้า	การระดมและการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศในการร่วมหรือแบ่งปันทรัพยากรและศักยภาพอื่นๆ ในองค์กร จะเป็นการเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นผู้นำด้านธุรกิจ
Zhang, McCullough and Wei (2004)	เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการค้าเป็นธุรกิจ ศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผลการดำเนินงาน	การระดมและการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศในการร่วมหรือแบ่งปันทรัพยากรและศักยภาพอื่นๆ ในองค์กร จะเป็นการเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นผู้นำด้านธุรกิจ

ผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องที่ศึกษา	ผลการศึกษา
Krajajisti (2005)	ความเข้าใจของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ลำดับที่ 3 และผู้ให้บริการต่อความคาดหวังในการใช้บริการของลูกค้า	การปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจระหว่างกันทั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการ ไปจนถึงความร่วมมือระหว่างกันในธุรกิจ
Selviaridis and Spring (2007)	ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์บุคคลที่ 3 จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและวารสารการประชุมทางวิชาการ	การพัฒนา การเริ่มต้นจัดการปัญหาของลูกค้าด้วยระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายให้เกิดความประทับใจและการคิดพิจารณาคุณภาพเพื่อความก้าวหน้าขององค์กรและการแลกเปลี่ยนเทคโนโลยีที่สัมพันธ์กันกับการทำให้แพร่หลายไปทั่วโลก การศึกษาการวิเคราะห์แบ่งสิ่งที่นำเสนอสำหรับผลประโยชน์ของตัวเอง และใช้ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์บุคคลที่ 3 เป็นสื่อกลางไปยังการแพร่พันธุ์ในเรื่องทั่วไปของความเข้าใจอย่างลึกซึ้งมากกว่าเข้าไปในพฤติกรรมที่เต็มไปด้วยพลังและความคิดสร้างสรรค์ของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและการเชื่อมโยงเครือข่าย
Baker (2007)	การสำรวจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของสินค้าคงคลังและคลังสินค้าในห่วงโซ่อุปทานระหว่างประเทศ	ช่วงเวลาระหว่างการวางแผนงานกับการผลิตสูงกว่าความต้องการของลูกค้ามาก จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญให้สินค้าคงคลังเป็นศูนย์หรือน้อยที่สุดคนนั้น จะต้องเข้ามาบริหารถึงตามลักษณะของสินค้า เช่น สินค้าที่มีช่วงวงจรผลิตภัณฑ์สั้น ได้แก่ สินค้าแฟชั่น สินค้าไอที ซึ่งควรมีสินค้าคงคลังต่ำที่สุดหรือไม่มี ในขณะที่สินค้ามาตรฐานจะต้องคงระดับสินค้าคงคลังให้พอเหมาะเพื่อไม่ให้ขาดช่วงในสถานการณ์ที่มีความต้องการสูง โดยวิธีการสร้างขบวนการผลิตที่ยืดหยุ่น การลดการผลิต โดยการคำนวณระดับสินค้าคงคลังที่เหมาะสมจะสามารถระบุความต้องการและบทบาทของคลังสินค้าในห่วงโซ่อุปทานนั้น ๆ ได้

ผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องที่ศึกษา	ผลการศึกษา
Zach G. Zacharia, Nada R. Sanders, and Nancy W. Nix (2011)	การปรากฏออกมาของบทบาทหน้าที่ให้ผู้ให้บริการโดยจิตตคติลำดับที่ 3 ตามผู้นำ	การสร้างและการรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขันมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ในการสร้างมาตรฐานความสามารถที่จะมองเห็น ได้ชัดเจน ผู้นำต้องเป็นผู้ตัดสินใจที่วางตัวเป็นกลาง และทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ มีการแสดงบทบาทหน้าที่ของผู้ที่จัดเจน สามารถพิจารณาถึงกลยุทธ์ของหุ้นส่วนในการประสานความร่วมมือกันทั้งห่วงโซ่อุปทาน ทำให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และภายใต้เงื่อนไขที่ว่า คุณค่าไปถึงลูกค้า ผู้จัดหา และคู่แข่ง



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นางสาวสุนทรี เจริญสุข
 วันเดือนปีเกิด 7 มีนาคม 2526
 ที่อยู่ 120/888 หมู่ 2 ตำบลท้ายบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
 ประวัติการศึกษา
 พ.ศ.2546-พ.ศ.2548 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจ
 สาขาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
 ประวัติการทำงาน
 พ.ศ.2548-พ.ศ.2551 Customer Service Officer บริษัท ไทยสมเด็จ เซอร์วิส จำกัด
 พ.ศ.2551-ปัจจุบัน Customer Service Officer บริษัท บีเอเอสเอฟ โพลียูรีเทนส์
 (ประเทศไทย) จำกัด

