



## การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการในธุรกิจ ซัก อบ รีด กรณีศึกษา จรรยาซักอบรีด

### EFFICIENCY IMPROVEMENT OF LAUNDRY BUSINESS: CASE STUDY OF JANYA LAUNDRY

นิตยากร กุลสิงห์, นันทิ สุทธิการณนุ้ย<sup>๑</sup>

<sup>๑</sup>หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย framerum@gmail.com

<sup>๒</sup>สาขาวิชาวิศวกรรมโลจิสติกส์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย nanthi\_sut@utcc.ac.th

#### บทคัดย่อ

จากกรณีศึกษา ร้านจรรยา ซัก อบ รีด ที่ประสบปัญหาการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ มีกระบวนการทำงานที่สูญเปล่าในหลายด้าน อาทิเช่น การทำงานที่ใช้เวลานานเกินไป การทำงานที่ซ้ำซ้อน และการเคลื่อนย้ายที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ส่งผลถึงการเกิดค่าใช้จ่ายล่วงเวลาของแรงงานโดยไม่จำเป็น นอกจากนี้แล้วยังพบปัญหาด้านการจัดเก็บสินค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ใช้พื้นที่อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ และหาสินค้าล่าช้า งานวิจัยฉบับนี้จึงมีวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานดังกล่าวโดยใช้หลักการวิเคราะห์ของเสีย (7 WASTES) รวมถึงการวางผังการจัดเก็บสินค้าโดยการประสานหลักการจัดเก็บด้วยระบบควบคุมด้วยการมองเห็น (Visual Control) ผลของการศึกษาพบว่าสามารถลดระยะเวลารวมในการทำงานลงได้ 6% ลดต้นทุนในการดำเนินงานลงได้ 23.83% และลดเวลาในการค้นหาสินค้าลงได้ 60% ซึ่งเป็นผลการปรับปรุงที่น่าพึงพอใจ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการดำเนินงาน, การวิเคราะห์ของเสีย, ระบบการควบคุมด้วยสายตา

#### ABSTRACT

This research aimed to solve the problem of Janya Laundry shop, who experienced ineffective work. There were many wastes, such as over processing time, duplication of work, and unnecessary move. Those wastes resulted in the unnecessary overtime labor cost. In addition, there was also problem of poor space management which resulted in low space utilization and long product searching time. Therefore, this research proposed 7 Wastes elimination concept and space layout concept with visual control to solve the inefficient workflow and inefficient space, consecutively. The results of the study showed that 1) new workflow gave 6% less of the overall working time than the original workflow, 2) total operation cost can be reduced by 23.83%, and 3) new layout with visual control concept produce 60% less for product searching time than the original layout.

**Keywords:** Work efficiency, 7 Wastes, Visual control

#### 1. บทนำ

ในปัจจุบันผู้คนใช้ชีวิตที่เร่งรีบมากขึ้น ทำให้ธุรกิจการให้บริการกำลังเป็นที่ต้องการของคนในสังคมเมืองมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะ ธุรกิจ ซัก อบ รีด ที่เป็นธุรกิจบริการที่มีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวันของคนสมัยใหม่ และ การที่มีหอพัก อพาร์ทเม้น คอนโด หรือห้องเช่า เกิดขึ้นมากมายทำให้พื้นที่ใช้สอยน้อยและไม่มีพื้นที่มากมายสำหรับ



ซัก หรือ ตากผ้า จึงทำให้ธุรกิจ ซัก อบ รีด เป็นที่ต้องการของผู้คนยุคใหม่เป็นอย่างมาก จึงส่งผลให้ธุรกิจนี้ขยายตัวอย่างมาก จึงต้องมีการวางแผนเพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์ในอนาคตที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากธุรกิจนี้ ได้รับความนิยมมากในยุคปัจจุบัน ทำให้มูลค่าธุรกิจเฉลี่ยสูงถึง ปีละ 4 หมื่นล้านบาท แบ่งเป็นตลาดกรุงเทพฯและปริมณฑล 32,000 ล้านบาท และ 8,000 ล้านบาทเป็นตลาดต่างจังหวัด ร้านซัก อบ รีด มีการกระจายตัวอยู่ทั่วประเทศประมาณ 2 หมื่นแห่ง กว่า 80% เป็นร้านขนาดเล็ก มีรายได้เฉลี่ย 2-5 หมื่นบาทต่อเดือน ส่วนที่เหลือเป็นร้านขนาดกลางและขนาดใหญ่ ที่มีแบรนด์ หรือเป็นแฟรนไชส์ มียอดขาย 5 หมื่นบาทต่อเดือนขึ้นไป ผลสำรวจพฤติกรรมผู้บริโภคของคนกรุงเทพฯ พบว่าคนส่วนใหญ่ใช้บริการร้านซักอบรีดถึง 65.8% ซักเองเพียง 34.2% เนื่องจากไม่มีเวลาเพียงพอ ในการซักรีดผ้า จึงทำให้ธุรกิจนี้มีอัตราการเติบโตที่สูงและต่อเนื่อง สำหรับธุรกิจกรณีศึกษา พบว่าเกิดปัญหาของกระบวนการทำงาน ที่สูญเปล่า ไม่มีการเรียงลำดับการซักผ้าแต่ละประเภท ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความล่าช้า รวมถึงการขาดความมีระเบียบของการเก็บสินค้าในพื้นที่จัดเก็บสินค้า ก่อให้เกิดความล่าช้าในการหาสินค้า ด้วยปัญหาดังที่กล่าวมานี้เอง ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการแก้ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นดังกล่าว

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อลดหรือปรับขั้นตอนการทำงานในส่วนต่างๆที่ทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่สูญเปล่าและล่าช้า
2. เพื่อจัดพื้นที่จัดเก็บสินค้าให้สามารถหาสินค้าได้อย่างรวดเร็ว

## 3. การดำเนินการวิจัย

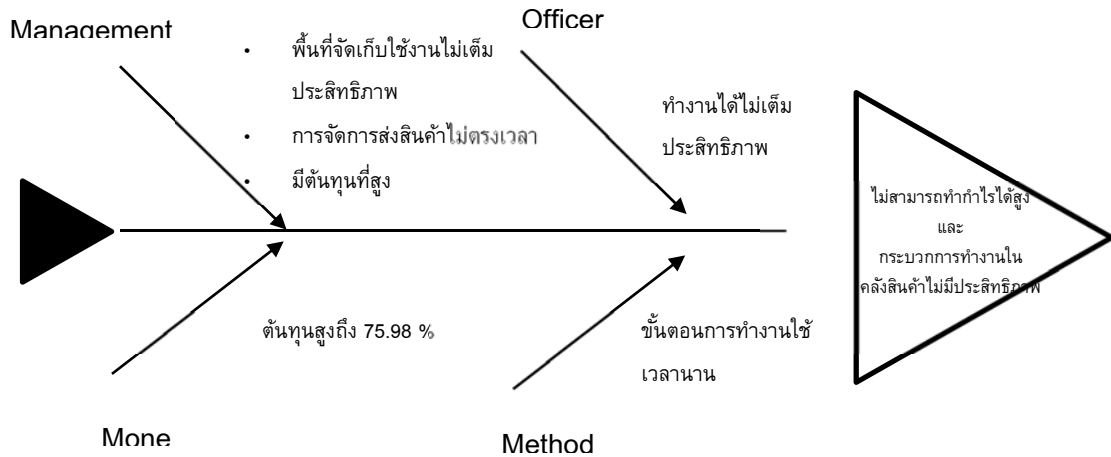
1. ศึกษาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นภายในร้านจรรยา ซัก อบ รีด
2. รวบรวมข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงานภายในกระบวนการทำงาน ข้อมูลกำไร ต้นทุน และข้อมูลพื้นที่ทั้งหมดในการจัดเก็บสินค้าของร้านจรรยา ซัก อบ รีด
3. ศึกษาทฤษฎีและแนวทางที่ใช้ในการผังแสดงเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นภายในธุรกิจ
4. ศึกษาทฤษฎีและแนวทางที่ใช้ในการบริหารจัดการกระบวนการภายในสินค้าคงคลังและการกำจัดความสูญเสีย (7 Waste) เป็นระบบกำจัดความสูญเสียและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในกระบวนการผลิต เพื่อให้การทำงานเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5. ศึกษาทฤษฎีและแนวทางในการวางแผนพื้นที่จัดเก็บสินค้าการควบคุมด้วยสายตา (Visual control) ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. ศึกษาทฤษฎีต้นทุนการผลิตและผลตอบแทน เพื่อวางแผนการลดต้นทุนและการพัฒนาธุรกิจเพื่อให้ได้กำไรมากยิ่งขึ้น
7. กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
8. สรุปและประเมินผลการดำเนินงาน

## 4. ผลการวิจัย

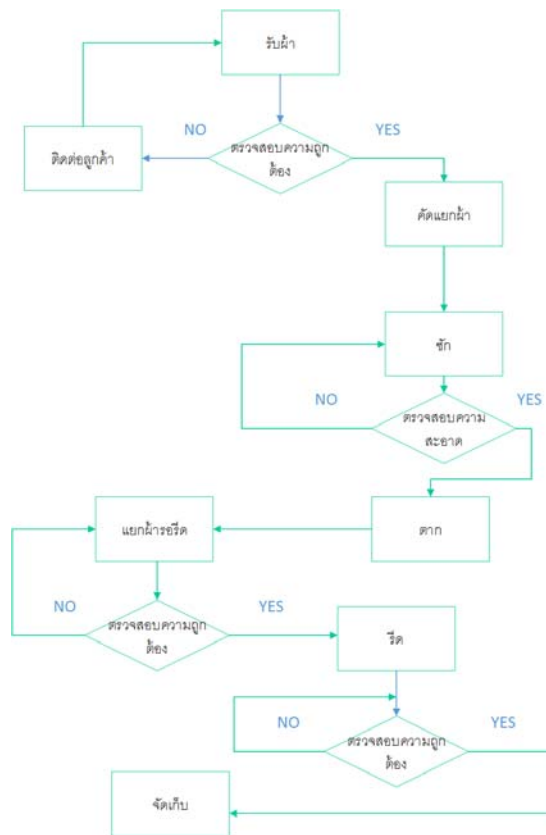
ในการศึกษาค้นคว้า เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของร้าน ซัก อบ รีด ในเบื้องต้นผู้วิจัย ได้วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วย Cause and Effect Diagram แสดงดังภาพที่ 1 ร่วมกับพิจารณาขั้นตอนการ



ดำเนินงานในปัจจุบันเป็นดังภาพที่ 2 ซึ่งพบว่าใช้เวลาในการดำเนินงานรวมทั้งกระบวนการตั้งแต่การรับผ้าจนถึงการจัดเก็บในพื้นที่จัดเก็บเพื่อรอการมารับจากลูกค้า นานถึง 1589.25 นาที หรือเท่ากับ 26.49 ชั่วโมง นอกจากนี้แล้วยังพบปัญหาเรื่องพื้นที่ไม่เพียงพอต่อการเก็บเสื้อผ้าที่ซักรีดเสร็จแล้ว และการไม่ค้นหาเสื้อผ้าลูกค้าไม่พบหรือหาได้ช้าเมื่อลูกค้ามารับ ในขณะที่มีต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อเดือนเท่ากับ 37,990 บาท แสดงรายละเอียดต้นทุนดังตารางที่ 1



ภาพที่ 1 Cause and Effects diagram ของปัญหาต้นทุนสูงและกระบวนการทำงานในคลังสินค้าไม่มีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการทำงาน ตั้งแต่รับผ้าลูกค้าจนถึงจัดเก็บ (เดิม)

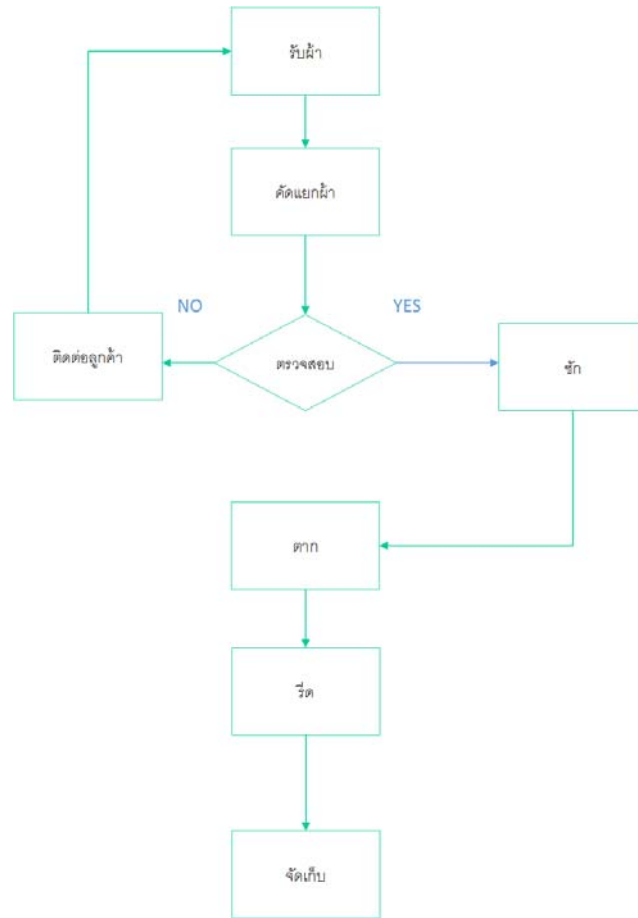


ตารางที่ 1 ตารางแสดงต้นทุนทั้งหมดในธุรกิจ ซัก อบ รีด

ต้นทุนธุรกิจ ซัก อบ รีด	
กิจกรรม	ต้นทุน/เดือน(บาท)
วัตถุดิบ	3,000
ค่าแรง	18,000
ค่าแรงล่วงเวลา	9,120
ค่าเช่าร้าน	4,000
ค่าส่วนกลาง	320
ค่าน้ำ	1,300
ค่าไฟ	1,000
ค่าขนส่ง	250
ค่าใช้จ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	1,000
รวม	37,990

เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในร้าน ลดเวลาในการทำงาน ลดเวลาการรอคอยงาน รวมถึงการวางแผนพื้นที่จัดเก็บสินค้าให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยแนวทางดังต่อไปนี้

1. ปรับปรุงกระบวนการทำงานของร้านโดยใช้หลักการ 7 WASTES เพื่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ที่เกิดการรอคอยและมีการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน โดยกระบวนการทำงานแบบใหม่หลังการปรับปรุงแสดงดังภาพที่ 2 ทำให้สามารถลดเวลาการดำเนินงานโดยรวมลงเหลือ 1500.5 นาที หรือคิดเป็นการลดลงของเวลารวม 6% ซึ่งผลจากการลดเวลาการดำเนินงานโดยรวมนี้เอง ทำให้เกิดการลดการทำงานล่วงเวลาลงได้ ก่อให้เกิดต้นทุนที่ลดลงเนื่องจากการลดลงของค่าแรงล่วงเวลา ตารางที่ 2 แสดงผลต้นทุนที่ลดลงจากเดิม 37,900 บาทต่อเดือน ลงเหลือ 28,870 บาทต่อเดือน หรือคิดเป็น 23.83%



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการทำงาน ตั้งแต่รับผ้าลูกค้านจนถึงจัดเก็บ (หลังการปรับปรุง)

ตารางที่ 2 แสดงต้นทุนธุรกิจซัก อบ รีด ก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง

ต้นทุนธุรกิจ ซัก อบ รีด		
กิจกรรม	ต้นทุนเก่า/เดือน(บาท)	ต้นทุนใหม่/เดือน(บาท)
วัตถุดิบ	3,000	3,000
ค่าแรง	18,000	18,000
ค่าแรงล่วงเวลา	9,120	0
ค่าเช่าร้าน	4,000	4,000
ค่าส่วนกลาง	320	320
ค่าน้ำ	1,300	1,300
ค่าไฟ	1,000	1,000
ค่าขนส่ง	250	250
ค่าใช้จ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	1,000	1,000
รวม	37,990	28,870



2. ออกแบบและวางผังพื้นที่จัดเก็บสินค้าหรือผ้าที่ดำเนินการซักรีดเสร็จแล้วรอการมารับของลูกค้า พร้อมทั้งนำระบบควบคุมด้วยสายตา (visual control) เข้ามาใช้ร่วมด้วย เพื่อให้สามารถค้นหาสินค้าให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นเมื่อลูกค้ามารับสินค้า โดยภาพที่ 3 แสดงถึงพื้นที่จัดเก็บก่อนการปรับปรุง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งแยกประเภทลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม คือกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการรับสินค้าเร่งด่วน ปกติ หรือเกินกำหนด พบว่ามีสัดส่วนร้อยละของลูกค้าแต่ละกลุ่มแสดงดังตารางที่ 3



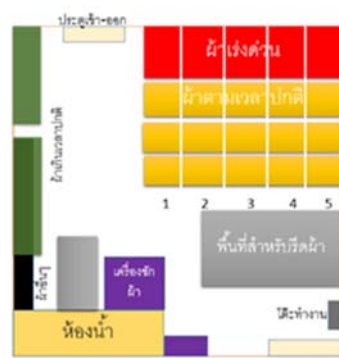
ภาพที่ 3 พื้นที่จัดเก็บภายในร้านก่อนการปรับปรุง

ตารางที่ 3 แสดงเวลาและจำนวนลูกค้าที่ส่งผ้าทั้งหมดในหนึ่งสัปดาห์ ลูกค้าทั้งหมด 41 ราย

เวลาในการรับสินค้า	สมาชิก	ขจร	จำนวนลูกค้าทั้งหมด	ร้อยละ
1-2 วัน (เร่งด่วน)	4	7	11	26.83
3-4 วัน (เวลาปกติ)	16	2	18	43.90
5-10 วัน (เกินกำหนด)	11	1	12	29.27

ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์หาพื้นที่จัดเก็บที่เหมาะสมของลูกค้าแต่ละกลุ่ม พร้อมทั้งกำหนดการติดป้ายแถบสีทั้งหมด 3 สี ตามราวต่าง ๆ กำหนดให้สีแดง แสดงถึงกลุ่มลูกค้าเร่งด่วน สีเหลืองแสดงถึงกลุ่มลูกค้าปกติ และสีเขียวคือกลุ่มลูกค้าเกินกำหนด โดยในแต่ละกลุ่มหรือแต่ละแถบสีจะแบ่งออกเป็น 5 แถว เพื่อแยกให้ลูกค้าที่มาก่อนอยู่น้ำสุดไล่ตามไปลำดับคิวของลูกค้า แสดงดังภาพที่ 4 ผลจากการจัดผังการจัดเก็บแบบใหม่พร้อมกับการจัดทำ Visual control พบว่า ใช้เวลาในการหาผ้าลูกค้าแต่ละรายลดลง จากเดิมที่ใช้เวลา 5 นาที ต่อลูกค้า 1 ราย ลดลงเหลือใช้เวลา 2 นาที ต่อลูกค้า 1 ราย คิดเป็นการลดลงของเวลาในการค้นหาสินค้าให้กับลูกค้าได้มากถึง 60%





ก่อนทำใช้เวลาหาผ้าให้ลูกค้า 1 ราย 5 นาที หลังทำใช้เวลา 2 นาที

ภาพที่ 4 พื้นที่จัดเก็บภายในร้านก่อนการปรับปรุง

## 6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัย ได้ทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดเวลาในการทำงานให้น้อยลงและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้หลักการ 7 WASTES พร้อมทั้งปรับผังการจัดเก็บสินค้าใหม่พร้อมทั้งใช้ระบบ visual control เข้ามาร่วมด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและลดระยะเวลาในการค้นหาสินค้า พบว่าสามารถลดระยะเวลาในการทำงานลงได้ 6% ลดต้นทุนในการดำเนินงานลงได้ 23.83% และลดเวลาในการค้นหาสินค้าลงได้ 60% ซึ่งเป็นผลการปรับปรุงที่น่าพึงพอใจ แต่อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์แข่งขันที่สูงขึ้นในธุรกิจซัก อบ รีด ผู้วิจัยจึงมีข้อแนะนำที่ควรจะต้องรีบดำเนินการต่อไปสำหรับธุรกิจครอบครัวนี้คือ การทำโปรโมชันทางการตลาดเพื่อดึงดูดลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การเพิ่มระบบรับส่งผ้าจากบ้านลูกค้า รวมถึงการจัดทำการตลาดแบบ online เพื่อเข้าถึงลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2559). ความสูญเสีย 7 ประการ, 10 ตุลาคม 2559. <http://www.rmuti.ac.th/faculty/production/ie/html/WASTES.htm>.

วิทยา อินทร์สอน, ไพโรจน์ คีวงนคร และ ปัทมาพร ท่อชู. (2559). การควบคุมด้วยการมองเห็น เพื่อช่วยเพิ่มผลิตภาพ (Visual Control for Productivity), 10 ตุลาคม 2559. <http://www.thailandindustry.com/online/mag/view2.php?id=221&section=4&issues=13>

ประชาธรรมณ์ แสนภักดี M.P.H. CMU. (2559). ผังก้างปลา กับ แผนภูมิความคิด, 10 ตุลาคม 2559. <http://www.prachasan.com/mindmapknowledge/fishbonemm.htm>

ไทยรัฐออนไลน์. (2560). มูลค่าตลาดธุรกิจซักอบรีดไทย, 1 พฤษภาคม 2560. <https://www.thairath.co.th/clip/12884>.