



## การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์บริษัท ABC

### ENHANCING THE PERFORMANCE OF ABC LOGISTICS FOR SERVICE PROVIDER

วรท สิ้นว์สุวรรณ<sup>1</sup> และ วัชรวี จันทรประกายกุล<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย hawowbg@hotmail.com

<sup>2</sup> คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย watvee@gmail.com

#### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้ทำการศึกษารายบริษัท ABC Logistics พบว่าบริษัทมีปัญหาในเรื่องของทำเลที่ตั้ง, พื้นที่ในการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าค่าโอทีประมาณ 262,500 บาทต่อปีและสินค้าเสียหายจากการดำเนินงาน ดังนั้นการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขนส่งสินค้า, พื้นที่จัดเก็บสินค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุดและลดความเสียหายของสินค้าที่เกิดจากการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมองหาความเป็นไปได้ที่จะขยายหรือโยกย้ายสถานที่ตั้ง ไปยังจุดที่เหมาะสม โดยได้ทำการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาคือใช้ทฤษฎี Systematic Lay-Out Planning มาช่วยในการปรับปรุงพื้นที่คลังสินค้า, ปรับปรุงช่วงเวลาเดินรถใหม่ เพื่อให้ปริมาณการทำงานล่วงเวลาลดลง และใช้ทฤษฎี Analysis Hierarchy Process มาช่วยตัดสินใจในส่วนของการทำเลที่ตั้ง และกลยุทธ์ Customer Relationship Management เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและยอดขายที่เพิ่มขึ้นของบริษัท ผลลัพธ์จากการศึกษาพบว่าสามารถลดค่าโอทีที่มีผลต่อต้นทุนได้ประมาณ 72,000 บาทต่อปี และหลังจากได้ปรับปรุงผังของคลังพัสดุสินค้าปรากฏว่า ได้พื้นที่ในการจัดเก็บเพิ่มขึ้น 90 ตร.ม และสถานที่การทำงานเป็นสัดส่วนมากขึ้น สามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่ได้สูงสุดและผลการวิเคราะห์ในส่วนของการทำเลที่ตั้งนั้นพบว่า ที่ตั้งปัจจุบันมีค่าคะแนนสูงสุดจึงไม่จำเป็นต้องย้ายไปสู่ทำเลที่ตั้งใหม่

**คำสำคัญ:** ทำเลที่ตั้ง, ผังคลังสินค้า, การวางสินค้าด้วยระบบ SLP, กระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์, การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

#### ABSTRACT

This independent study was conducted by ABC Logistics. The company found that they had problems with its location, operating area and loss from the overtime charges about 262,500 baht per year. work Therefore, this study aims to maximize efficiency in cargo handling, maximize storage space, and minimize damage to cargo from operations to meet customer needs. Also, look for the possibility to expand or relocate the location to the right place. By analyzing the causes and solutions to problems using the Systematic Lay-Out Planning theory to help improve warehouse space, adjust the new truck schedule. To reduce the amount of overtime and use the Analysis Hierarchy Process to help make decisions on location and customer relationship management strategies to increase customer satisfaction and increase sales revenue. The results of the study show that the cost of overtime can be reduced by about 72,000 Baht per year. The storage space has increased by 90 square meters and the workplace is more



proportionate. It can take advantage of the maximum area and the analysis of the location is found. The current location has the highest score so there is no need to move to a new location.

**Keywords:** Location, Lay-Out Planning, Systematic Lay-Out Planning, Analysis Hierarchy Process, Customer Relation Management.

## 1. บทนำ

ในปัจจุบันบริษัท ABC Logistics ดำเนินกิจการ โดยให้บริการรับ-ขนส่งสินค้าทางรถรวมไปถึงการทำ Packing เพื่อการขนส่ง โดยกระบวนการศึกษาของบริษัท ABC Logistics จะมุ่งเน้นในเรื่องของการบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆของบริษัทให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดรวมไปถึงลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆที่สูญเปล่าจากการดำเนินงาน อีกทั้งยังมองหาทำเลที่ตั้งใหม่เพื่อประกอบการตัดสินใจในการขยายธุรกิจ ทางบริษัทจำเป็นต้องปรับปรุงกระบวนการทำงาน. รูปแบบแผนผังคลังพัสดุสินค้ารวมไปถึงวิเคราะห์หาทำเลที่ตั้งใหม่เพื่อนำมาเปรียบเทียบก่อนการตัดสินใจเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะกล่าวถึงการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อด้านต้นทุน. ระยะเวลาในการดำเนินงานและผลลัพธ์ที่ช่วยในการตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้ง โดยมีหัวข้อที่จะทำการศึกษาดังต่อไปนี้

- ปัญหาค่าใช้จ่ายในการทำงานล่วงเวลาที่สูญเปล่า

ตารางที่ 1 แสดงค่าใช้จ่ายในการทำงานล่วงเวลาที่สูญเปล่าโดยเฉลี่ยต่อเดือน

พนักงาน	ค่าจ้าง /เดือน,วัน	ค่าทำงานล่วงเวลา/ชั่วโมง	จำนวนชั่วโมง/เดือน	จำนวนเงิน/เดือน
A	รายเดือน	45.83	19	870.77
B	รายเดือน	39.58	22.5	890.55
C	รายเดือน	47.92	18.5	886.52
D	รายเดือน	104.17	19	1979.23
E	รายเดือน	43.75	22	962.5
F	รายเดือน	39.58	23	910.34
G	รายเดือน	39.58	21	831.18
H	รายเดือน	37.5	26.5	993.75
I	รายเดือน	43.75	20.5	896.875
J	รายเดือน	41.67	42	1750.14
K	รายเดือน	43.75	58	2537.5
L	รายเดือน	39.58	23	910.34
M	รายเดือน	37.5	23	862.5
N	รายเดือน	37.5	38	1425
O	รายวัน	30	21.5	645
P	รายวัน	30	43.5	1305
Q	รายวัน	30	11.5	345



พนักงาน	ค่าจ้าง /เดือน,วัน	ค่าทำงานล่วงเวลา/ชั่วโมง	จำนวนชั่วโมง/เดือน	จำนวนเงิน/เดือน
R	รายวัน	30	55	1650
S	รายวัน	30	18	540
T	รายวัน	30	23	690
รวม		821.66	548.5	21,882.20

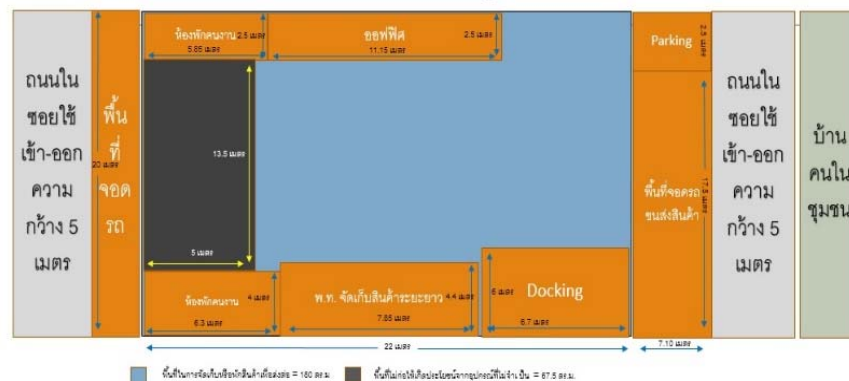
จากตารางที่ 1 ปัญหาค่าใช้จ่ายการทำงานล่วงเวลาที่สูญเปล่านั้นเกิดจากไม่มีการกำหนดรอบการเดินรถ ประกอบกับท่าเลที่ตั้งปัจจุบันอยู่ในเขตใจกลางกรุงเทพฯ ทำให้มีข้อกฎหมายของเวลาเดินรถในเขตกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อการเดินรถจนทำให้เกิดค่าใช้จ่ายการทำงานล่วงเวลาที่สูญเปล่าของพนักงาน



รูปที่ 1 ภาพแสดงที่ตั้งปัจจุบันของบริษัท ABC Logistics สำนักงานใหญ่

- ความเสียหายของสินค้า สาเหตุเกิดจากพนักงานประมาททำให้สินค้าเกิดความเสียหาย ประกอบกับขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานที่ถูกต้อง
- พื้นที่จัดเก็บสินค้าและพื้นที่ทำงานอื่นๆทับซ้อนกัน ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพที่มีต่อพื้นที่ลดลง สาเหตุเกิดจากไม่มีการจัดโซนที่แน่ชัด

พื้นที่ในการดำเนินงานลักษณะเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้า กว้าง 20 เมตร ลึก 22 เมตร



รูปที่ 2 ภาพแสดงแผนผังโกดังพักสินค้าก่อนการปรับปรุง



- วิเคราะห์หาทำเลที่ตั้งใหม่โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยในการเลือกทำเลที่ตั้งและ Center Of Gravity
- วิเคราะห์เปรียบเทียบความคุ้มค่างระหว่างที่ตั้งปัจจุบันกับที่ตั้งใหม่
- เพิ่มความพึงพอใจและยอดขายโดยใช้เครื่องมือ CRM : Customer Relation Management

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- ลดปัญหาค่าจ่ายการทำงานล่วงเวลาที่สูญเปล่า
- ลดความเสียหายของสินค้า สาเหตุเกิดจากพนักงานประมาททำให้สินค้าเกิดความเสียหาย ประกอบกับขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานที่ถูกต้อง
- แก้ไขพื้นที่จัดเก็บสินค้าและพื้นที่ทำงานอื่นๆที่ทับซ้อนกัน ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพที่มีต่อพื้นที่ลดลง สาเหตุเกิดจากไม่มีการจัดโซนที่แน่ชัด
- วิเคราะห์หาทำเลที่ตั้งใหม่โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยในการเลือกทำเลที่ตั้งและ Center Of Gravity
- วิเคราะห์เปรียบเทียบความคุ้มค่างระหว่างที่ตั้งปัจจุบันกับที่ตั้งใหม่
- เพิ่มความพึงพอใจและยอดขายโดยใช้เครื่องมือ CRM : Customer Relation Management

## 3. การดำเนินการวิจัย

การศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทกรณีศึกษาจะมีการเก็บข้อมูลย้อนหลังและลงพื้นที่ในส่วนของโกดังพักสินค้าเพื่อวิเคราะห์รูปแบบผังคลังพักสินค้าให้สามารถใช้พื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1.รวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา 2.วิเคราะห์ทางเลือกทำเลที่ตั้งใหม่จาก Center of Gravity 3. วิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกทำเลที่ตั้ง 4.เปรียบเทียบที่ตั้งระหว่าง Center Of Gravity และ ทฤษฎีปัจจัยในการเลือกทำเลที่ตั้งโดยกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ AHP 5. ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง เช่น ค่าโอที, ความเสียหายของสินค้าที่เกิดจากการดำเนินงาน 6.เปรียบเทียบระหว่างที่ตั้งปัจจุบันกับที่ตั้งใหม่โดยเครื่องมือ AHP 6.เพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดย CRM 7.รวบรวมและวิเคราะห์ผลการศึกษา และ 8.สรุปผลการศึกษา

## 4. ผลการวิจัย

4.1 ปัญหาค่าโอทีที่สูญเปล่า ผลจากการศึกษาและปรับปรุงรูปแบบการเดินรถใหม่ พบว่าสามารถลดปัญหาค่าโอทีที่สูญเปล่าซึ่งสาเหตุเกิดจาก ไม่มีการจัดรอบรถ Consolidate ระหว่าง ABC CNX กับ ABC BKK ทำให้รถบางรอบเกิดปัญหาติดเวลาตามกฎหมาย ไม่สามารถนำสินค้าเข้าสู่โกดังพักสินค้าจึงทำให้พนักงานขนถ่ายสินค้าต้องทำงานล่วงเวลา โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดรอบการเดินรถใหม่เพื่อแก้ปัญหาดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงเวลารอบการจัดรถ Consolidate

ต้นทาง	เวลาปิดรับสินค้า	ช่วงเวลาออกรถ	จุดพัก (1-2 ชม.)	ปลายทาง	ช่วงเวลารถมาถึง
ABC CNX	17:00 น.	8:00 – 13:00 น.	กำแพงเพชร	ABC BKK	22:00 – 3:00 น.
ABC BKK	17:00 น.	9:00 – 4:00 น.	ตาก	ABC CNX	23:00 – 6:00 น.



โดยหลังจากดำเนินการสามารถลดค่าโอทีได้เฉลี่ยเดือนละ 6,000 บาท ส่งผลให้สามารถลดต้นทุนให้กับบริษัทได้ประมาณ 72,000 บาทต่อปี

4.2 ความเสียหายของสินค้าที่เกิดจากการดำเนินงาน ซึ่งเกิดจากความประมาทหรือขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและถูกวิธี โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการแก้ปัญหาดังนี้

4.2.1 ศึกษาวิธีการบรรจุและขนถ่ายสินค้าแต่ละประเภทเช่น สินค้าวางบนพาเลท, สินค้าประเภทถัง, ถัง, กล่องกระดาษ, เฟอรันิเจอร์หรือมอเตอร์ไซค์ เป็นต้น

4.2.2 กำหนด Work Instruction โดยหลังจากศึกษาวิธีการบรรจุและขนถ่ายสินค้าแต่ละประเภทก็จัดการทำสรุปออกมาเป็นเอกสาร Work Instruction โดยนำไปติดไว้ในพื้นที่การดำเนินงานเพื่อให้พนักงานได้ทำการศึกษาและทบทวนก่อนเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ข้อกำหนดในการบรรจุ Lead frame เพื่อส่งออก (TST shipment)		
1. การวาง ต้องวางซ้อนกันไม่เกิน 2 ชั้น ตามข้อกำหนดของ Case Mark ข้างกล่อง		
2. กล่องเศษต้องวางชั้นบนเท่านั้น ห้ามวางข้างล่างโดยเด็ดขาด มีกล่องต้องผูก กล่องเศษ = กล่องเดี่ยวไม่มีฝาข้าง		
3. การวาง ต้องไม่ให้เกิดช่องว่างภายในตู้ ถ้ามีช่องว่างกรุณาดิน ช่องว่าง		
4. งานกล่องเหล็กน้ำหนักเบาระต้องวางชั้นล่างเท่านั้น (จะมีสติ๊กเกอร์ กำกับอยู่ * Only Bottom *)		
5. การวางซ้อนชั้น 2 ต้องมีการคั่นป้องกันแรงสั่น (ถ้าไม่มีต้องวัดเชือกให้ติดกัน มีช่องกันแรงสั่น)		
6. ถ้ามีช่องว่างหน้าตู้ต้องทำไฟ ไม่สามารถเคลื่อน มาหน้าตู้ได้ (ใช้ไม้คั่นแล้วคล้องคานไฟไปแปะมีช่องกัน Lead Frame เคลื่อน)		
7. การวางซ้อน ต้องวางซ้อนให้อยู่ในแนวเดียวกัน ไม่วางซ้อนสลับกัน อาจทำให้กล่องยุบได้		

รูปที่ 3 ตัวอย่าง Work Instruction ในการบรรจุสินค้าเข้ารถขนส่งสินค้า



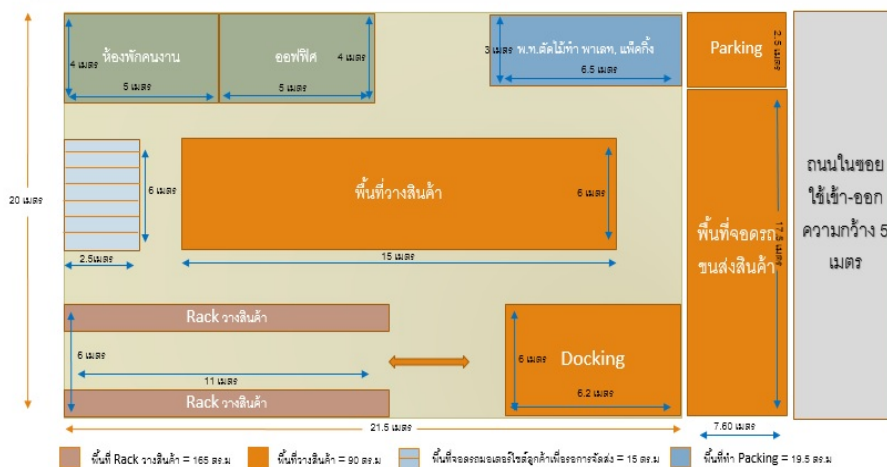


4.3 พื้นที่จัดเก็บสินค้าและพื้นที่ทำงานอื่นๆทับซ้อนกัน ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการทำงาน และประสิทธิภาพในการใช้พื้นที่ลดลง โดยแนวทางที่ใช้แก้ปัญหาคือการปรับปรุงผังคลังสินค้าใหม่โดยใช้ทฤษฎี Systematic Lay-Out Planning โดยมีหลักการดังต่อไปนี้

- วิเคราะห์รูปแบบในการกำหนดพื้นที่การจัดเก็บสินค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- กำหนดพื้นที่ในการทำ Packing
- หาแนวทางในการลดปริมาณสินค้าจัดเก็บระยะยาว เช่น กำหนดอัตราค่ารับฝากให้สูงขึ้น หรือ กำหนดระยะเวลาสิ้นสุดการรับฝากให้สั้นลง
- ลดอุปกรณ์หรือสิ่งของที่ไม่จำเป็นที่ส่งผลต่อพื้นที่

โดยหลังจากที่วิเคราะห์ตามทฤษฎีแล้วนั้นจะได้แผนผังคลังพัสดุสินค้าตามรูปแบบนี้

พื้นที่ในการดำเนินงานลักษณะเป็นสี่เหลี่ยมจัตุรัส 4 คูหา กว้าง 20 เมตร ลึก 22 เมตร



รูปที่ 4 รูปแบบคลังพัสดุสินค้าหลังจากปรับปรุงแผนผังตามทฤษฎี

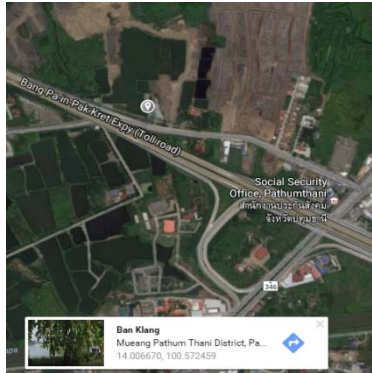
จากรูปภาพที่ 4 จะเห็นได้ว่ารูปแบบของโกดังมีความเป็นสัดส่วนมากขึ้น ผู้วิจัยทำการทาบพื้นที่ติดกับพื้นที่ จอครดให้รั้นเข้ามา 50 เซนติเมตร เพื่อเพิ่มความลึกของพื้นที่จอครด ส่งผลให้หน้ารถไม่ล้ำเกินไปยังถนนสาธารณะ อีกทั้งลดจำนวนห้องพักคนงานให้เหลือแค่ 1 ที่ รวมกับตัดพื้นที่จัดเก็บสินค้าระยะยาว เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการเก็บสินค้า โดยใช้ Rack วางสินค้า ส่วนสินค้าประเภทที่ไม่สามารถเก็บใน Rack ได้ นั้น ก็จะมีพื้นที่ตรงกลางของโกดังไว้จัดเก็บ สะดวกต่อการเคลื่อนย้ายและไม่กีดขวางช่องทางเดินเหมือนในอดีต พื้นที่จอครดมอเตอร์ไซค์เพื่อรอขนส่งนั้นก็อยู่ในมุม ที่ปลอดภัย หลีกเลี่ยงความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานอื่นๆ เพิ่มพื้นที่ตัดไม้ทำพาเลทและแพ็คกิ้ง ให้เป็นสัดส่วนเพื่อความปลอดภัยและไม่กีดขวางทางเดิน

สรุปผลลัพธ์ที่ได้หลังจากปรับปรุงคลังสินค้าตามทฤษฎีคือ ได้พื้นที่จัดเก็บเพิ่มขึ้น 90 ตร.ม.เส้นทางการ ลำเลียงสินค้าสะดวกมากขึ้นทำให้สามารถลดเวลาการดำเนินงานในการขนถ่ายสินค้า ได้พื้นที่ที่ไม่ก่อให้เกิด ประโยชน์คืน 67.5 ตร.ม. และที่จอครด 6 ล้อ ไม่ล้ำเข้าไปในถนนส่วนกลางของชุมชน



4.4 วิเคราะห์หาทำเลที่ตั้งใหม่โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยในการเลือกทำเลที่ตั้งและ Center Of Gravity

- ผลการวิเคราะห์จากทฤษฎีปัจจัยในการเลือกทำเลที่ตั้งของ Edgar M.Hoover คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ระหว่าง โดยพิจารณาจากจำนวนลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมในแถบ ปทุมธานี, อโยธยา, สระบุรี รวมไปถึงความสะดวกและระยะทางในการขนส่งไปยังท่าเรือกรุงเทพ, ICD ลาดกระบังและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งได้ผลลัพธ์อยู่ที่ ต.บางพูน อ.เมือง จ.ปทุมธานี ค่าละติจูดที่ 14.006670 และ ลองจิจูดที่ 100.572459



รูปที่ 5 ทำเลที่ตั้งตามทฤษฎีทำเลที่ตั้งอยู่ระหว่างของ Edgar M.Hoover

- ผลการวิเคราะห์หาทำเลที่ตั้งจากทฤษฎี Center of Gravity โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักดังต่อไปนี้

พื้นที่	N (X)	E (Y)	จำนวนผู้ประกอบการ		
นิคมบางปะอิน	14.202083	100.586921	90	1278.187	9052.823
นิคมไฮเทค	14.246188	100.610098	148	2108.436	14890.29
นิคมโรจนะ	14.329885	100.646513	223	3195.564	22444.17
นิคมนวนคร	14.121268	100.604044	192	2711.283	19315.98
นิคมบางกะดี	13.981685	100.558701	91	1272.333	9150.842
สุวรรณภูมิ	13.68702	100.751495	1	13.68702	100.7515
ท่าเรือคลองเตย	13.7037346	100.5754479	1	13.70373	100.5754
ICD ลาดกระบัง	13.73745	100.76484	1	13.73745	100.7648
	14.19937436	100.6107093	747	10606.93	75156.2

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าพิกัดและจำนวนน้ำหนักที่ใช้ในการคำนวณ

โดยผลลัพธ์ที่ได้คือ ค่าพิกัดบนแกน X เท่ากับ 14.19937436 ค่าพิกัดบนแกน Y เท่ากับ 100.6107093 ซึ่งตามค่าพิกัดจะได้ผลลัพธ์อยู่ที่ นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน ตำบลคลองจิก อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อได้ทำเลที่ตั้งจากทั้ง 2 ทฤษฎีแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบทำเลที่ตั้งทั้ง 3 แห่งโดยใช้ทฤษฎี Analysis Hierarchy Process โดยทำการสอบถามค่าคะแนนความสำคัญจากผู้บริหารและบุคคลในวงการขนส่งสินค้า



	ค่าเช่า	จำนวนลูกค้า	ความสะดวก	คู่แข่ง	ชุมชน
ค่าเช่า	1	3	5	3	7
จำนวนลูกค้า	1/3	1	1/3	3	5
ความสะดวก	1/5	3	1	7	5
คู่แข่ง	1/3	1/3	1/7	1	3
ชุมชน	1/7	1/5	1/3	1/3	1

ตารางที่ 3 ค่าน้ำหนักในแต่ละปัจจัยจากการสอบถามผู้บริหารและบุคคลในวงการขนส่งสินค้า

เมื่อนำทำเลที่ตั้งทั้ง 3 แห่งมาเปรียบเทียบจากทฤษฎีแล้วนั้นปรากฏว่าทำเลที่ตั้งปัจจุบันมีคะแนนสูงสุด ดังนั้นไม่จำเป็นต้องย้ายไปยังทำเลที่ตั้งใหม่

สรุป	คะแนนรวม
ที่ตั้งปัจจุบัน	55.89%
ที่ตั้งเป้าหมาย	10.30%
Center of Gravity	8.98%

ตารางที่ 4 สรุปคะแนนของแต่ละทำเลที่ตั้ง

4.5 เพิ่มความพึงพอใจและยอดขายโดยใช้เครื่องมือ CRM : Customer Relation Management โดยมีการดำเนินการดังนี้

- จัดเก็บข้อมูลพื้นฐานลูกค้าด้วยโปรแกรม Aqua CRM
- ระบบ Call Center เพื่อรับฟังคำติชมจากลูกค้าและบุคคลภายนอก
- ตรวจสอบสถานะรถขนส่งสินค้าผ่านทาง GPS Tracking

โดยเป้าหมายในการใช้ระบบ CRM คือ

- ยอดขายของบริษัทเติบโตมากขึ้นจากเดิม ร้อยละ 15 ภายในระยะเวลา 2 ปี
- มีจำนวนลูกค้ามากขึ้นกว่าเดิมร้อยละ 10 ภายในระยะเวลา 2 ปี
- คะแนนความเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อไม่ต่ำกว่า 90 จาก 100 คะแนน
- รถขนส่งสินค้าดำเนินงานได้ตามแผนการจัดรถไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

## 5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการการศึกษาและดำเนินการแก้ไขปัญหามา ผลปรากฏว่า ปัญหาด้านค่าโถที่สามารถลดลงไปได้เฉลี่ยเดือนละ 6,000 บาทต่อเดือนหรือประมาณ 72,000 บาทต่อปี ปัญหาด้านความเสียหายของสินค้าปรากฏว่าระยะเวลาในการเก็บข้อมูลหลังจากปรับปรุงนั้นไม่เพียงพอต่อการเก็บข้อมูลแต่พนักงานมีพัฒนาการในการปฏิบัติงานมากขึ้นและผลการวิเคราะห์เลือกทำเลที่ตั้งนั้นผลปรากฏว่าทำเลที่ตั้งปัจจุบันมีคะแนนสูงสุด ดังนั้นไม่จำเป็นต้องย้ายไปยังทำเลที่ตั้งใหม่ ในส่วนของผลลัพธ์ที่ได้หลังจากปรับปรุงพื้นที่คลังสินค้าตามทฤษฎี SLP นั้น ผลลัพธ์ที่ได้คือได้พื้นที่จัดเก็บ





เพิ่มขึ้น 90 ตร.ม.เส้นทางการลำเลียงสินค้าสะดวกมากขึ้นทำให้สามารถลดเวลาการดำเนินงานในการขนถ่ายสินค้า ได้พื้นที่ที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์คืน 67.5 ตร.ม. และที่จอดรถ 6 ล้อ ไม่ล้ำเข้าไปในถนนส่วนกลางของชุมชน ส่วนข้อเสนอแนะงานวิจัยชุดนี้ คือแนวคิดในการปรับปรุงจุดค้อยของตัวธุรกิจปัจจุบัน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้เป็นเพียงผลลัพธ์ระยะสั้น ดังนั้นการพัฒนาหรือปรับปรุงวิธีการให้บริการระบบ Logistics นั้น ผู้ประกอบการควรศึกษาวิธีการใหม่หรือปรับตัวให้ทันกับสภาพการณ์ ณ ช่วงเวลานั้นๆ จึงจะส่งผลให้ตัวธุรกิจประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

### เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพล พลรัมย์โพธิ์, วิรพัฒน์ เศรษฐ์สมบูรณ์. (2555). การออกแบบแผนผังศูนย์ขนถ่ายกระจายสินค้าเพื่อรองรับสินค้านำเข้าผ่านสะพานแม่น้ำโขงแห่งที่ 3 (นครพนม-คำม่วน).
- ชุมพล มณฑาทิพย์กุล. (2552). การจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management). <http://logisticscorner.com>
- ทัศนีย์ สุทธิรัตน์. (2554). การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท บีทาเค้น จำกัด. รัตนันต์ วงศ์พันธุ์เที่ยง. (2554). การศึกษาการเลือกที่ตั้งคลังสินค้าโดยใช้เทคนิคกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์. นิตยา งามภักตร์. (2554). การคัดเลือกผังและจำลองสถานการณ์ด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อการออกแบบผังโรงงานแบบเซลล์ลาร์.
- วิวัฒน์พร แอนปัญญา. (2553). วิธีป้องกันสินค้าสูญหายและเสียหายระหว่างการขนส่งสินค้า .