



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การจัดการคลังสินค้า

(Warehouse Management)

โดย

นางสาววรรณ ใจเกาะ

หลักสูตรธุรกิจบัณฑิต โปรแกรมวิชาการจัดการ

รหัสนักศึกษา 5940502621



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การจัดการคลังสินค้า

(Warehouse Management)

โดย

นางสาววราภรณ์ ใจเกาะ

หลักสูตรธุรกิจบัณฑิต โปรแกรมวิชาการจัดการ

รหัสนักศึกษา 5940502621

กิตติกรรมประกาศ

การที่ข้าพเจ้าได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) สาขา สุรนารายณ์ 1001/1 ถนนสุรนารายณ์ ตำบลในเมือง จังหวัดนครราชสีมา (JOH) ตั้งแต่วันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 จนถึง วันที่ 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2563 ส่งผลให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้ต่างๆที่เป็นคุณค่าและมีประโยชน์มากมาย รายงานสหกิจฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เพราะได้รับความร่วมมือและแรงสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. คุณชนาธิป บรรจงปัฐ
2. คุณชลดา ขำเอนก

รวมถึงบุคลากรอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนร่วม ส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลและให้คำปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนการดูแลเอาใจใส่และสอนให้ข้าพเจ้าเข้าใจถึงชีวิตของการทำงานอย่างแท้จริง ข้าพเจ้าขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

บทคัดย่อ

สำหรับ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มีจุดให้บริการทั่วประเทศมากกว่า 5,500 จุด มีพนักงานที่อยู่ในความดูแลราว 20,000 คน ให้บริการจัดส่งพัสดุด้วยรถจักรยานยนต์ไป (ND) ด้วยรถยนต์ 4 ล้อ เป็นส่วนใหญ่ ภายใต้สโลแกน “ส่งไว ส่งชัวร์ ทั่วไทย”

มีการจัดส่งพัสดุไปยังสถานที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น สำนักงาน คลังสินค้า ร้านค้ารายย่อย และครัวเรือน รวมถึงลูกค้ารายสำคัญอย่างบริษัทการค้าระหว่างประเทศ บริษัทอีคอมเมิร์ซ การขายสินค้าผ่านสื่อโทรทัศน์ หน่วยงานด้านเทคโนโลยี บริษัทโทรคมนาคม สถาบันการเงิน โรงเรียน เรื่อยไปจนถึงร้านค้าปลีกต่างๆ

ภายหลังในปี พ.ศ. 2556 เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ได้เพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้ารายย่อยหรือบุคคลทั่วไป ให้สามารถส่งสินค้าได้แบบบุคคลถึงบุคคล (C2C) ด้วยการเปิดให้บริการสาขา (Parcel shop) และในช่วงต่อมา ได้ขยายจุดให้บริการไปยังร้านค้าพาร์ตเนอร์ต่างๆ ร่วมด้วยบริการตู้ล็อกเกอร์ ที่ติดตั้งไว้ตามอาคารสำนักงานและที่พักอาศัยกว่า 70 แห่งในกรุงเทพฯ ให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ด้วยการรับ-ส่งพัสดุผ่านทางตู้ล็อกเกอร์ 24 ชั่วโมงตลอดสัปดาห์ “การเปิดให้บริการกับร้านค้าพาร์ตเนอร์ ช่วยให้ลูกค้าได้เข้ามาใช้บริการเคอรี่ เอ็กซ์เพรส ได้สะดวกสบายมากขึ้น ถือเป็น การเกื้อกูลธุรกิจซึ่งกันและกัน”

ไม่เพียงเท่านั้น ในปี พ.ศ. 2558 เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ได้ขยายการให้บริการรูปแบบใหม่ภายในกรุงเทพฯ ด้วยรถจักรยานยนต์ เน้นการจัดส่งเอกสารและพัสดุนานาชาติภายในวันเดียว เรียกว่า “แบบก็อก ชมเดย์” โดยเจ้าหน้าที่จะเข้ารับพัสดุภายใน 2 ชั่วโมงหลังลูกค้าจองรถเข้ารับพัสดุ และทำการจัดส่งถึงปลายทางภายในวันเดียวกัน

ด้วยการบริการที่กล่าวข้างต้นทั้งหมดนี้ ทำให้เคอรี่ เอ็กซ์เพรส สามารถจัดส่งพัสดุได้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ของประเทศกว่า 99.9 เปอร์เซ็นต์ มีปริมาณการจัดส่งสินค้าไปยังสถานที่ต่างๆ ทั่วประเทศเป็นจำนวนทั้งหมดกว่า 1,100,000 กล่อง ต่อวัน

จากการศึกษาการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และแก้ปัญหาของพื้นที่การจัดเก็บในคลังสินค้าและเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการคลังสินค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้ระบบจัดเก็บกำหนดตำแหน่งตายตัว (Fixed Location System) ซึ่งแนวความคิดในการจัดเก็บสินค้านี้เป็นแนวคิดที่มาจากทฤษฎีกล่าวคือ สินค้าทุกชนิดนั้นจะมีตำแหน่งจัดเก็บที่กำหนดไว้ตายตัวอยู่แล้ว ซึ่งการจัดเก็บรูปแบบนี้เหมาะสำหรับคลังสินค้าที่มีขนาดเล็ก มีจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานไม่มาก และมีจำนวนสินค้าที่จัดเก็บน้อย ซึ่งจากการศึกษาพบว่า พื้นที่ในคลังสินค้านั้นมีพื้นที่ค่อนข้างจำกัด

ซึ่งไม่พอต่อการวางพัสดุจำนวนมาก ทำให้เกิดความผิดพลาดในการหยิบพัสดุที่เกิดจากการจัดเก็บพัสดุไม่เป็นระเบียบ ใช้เวลาในการค้นหาพัสดุเป็นเวลานาน ตำแหน่งในการวางพัสดุไม่ชัดเจน และอาจเกิดความเสี่ยงที่พัสดุจะสูญหายได้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้กำหนดแนวทาง ในการปรับปรุงการจัดการคลังสินค้า โดยใช้หลักการ กำหนดตำแหน่งตายตัว (Fixed Location System) และจัดทำชั้นวางลังใส่พัสดุขึ้นมา เพื่อประหยัดเนื้อที่ในคลังสินค้า ให้มีพื้นที่เพิ่มมากขึ้น มีความเป็นระบบระเบียบ ง่ายต่อการค้นหาพัสดุที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น สรุปในการวิจัยครั้งนี้มีการแก้ไขปัญหาด้านการจัดการพื้นที่ในการจัดเก็บคลังสินค้า การวางตำแหน่งของพัสดุที่ชัดเจน ทำให้การค้นหาเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว โดยวัดจากการสอบถามความพึงพอใจจากพนักงานทุกคน

สารบัญเรื่อง

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญเรื่อง	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญรูปภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	1
ลักษณะการประกอบการ หรือการให้บริการหลักขององค์กร	2
รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร	4
ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ	6
พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา	8
บทที่ 2 วัตถุประสงค์	9
วัตถุประสงค์	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 3 จุดเด่นจุดด้อย	10
บทที่ 4 งานที่ปฏิบัติหรือโครงการที่ได้รับมอบหมาย	12
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาหรือสรุปผลการปฏิบัติงาน	21
เอกสารอ้างอิง	24
ภาคผนวก	25

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 ตารางแสดงงบประมาณ	19
ตารางที่ 2 ตารางแสดงเวลาการปฏิบัติงาน	19

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่ 1 แสดงแผนที่ / ที่ตั้ง JOH	1
ภาพที่ 2 แผนที่ส่วนหน้าร้าน	2
ภาพที่ 3 แผนที่ด้านหลังร้าน	3
ภาพที่ 4 จุดคัดแยกพัสดุ	13
ภาพที่ 5 ในส่วนของคลังสินค้า	14
ภาพที่ 6 ในส่วนของที่วางลังใส่พัสดุของ Biker	14
ภาพที่ 7 การวางตำแหน่งในคลังสินค้า	15
ภาพที่ 8 การวางตำแหน่งตามสายงานต่างๆ ทั้ง 14 สาย	16

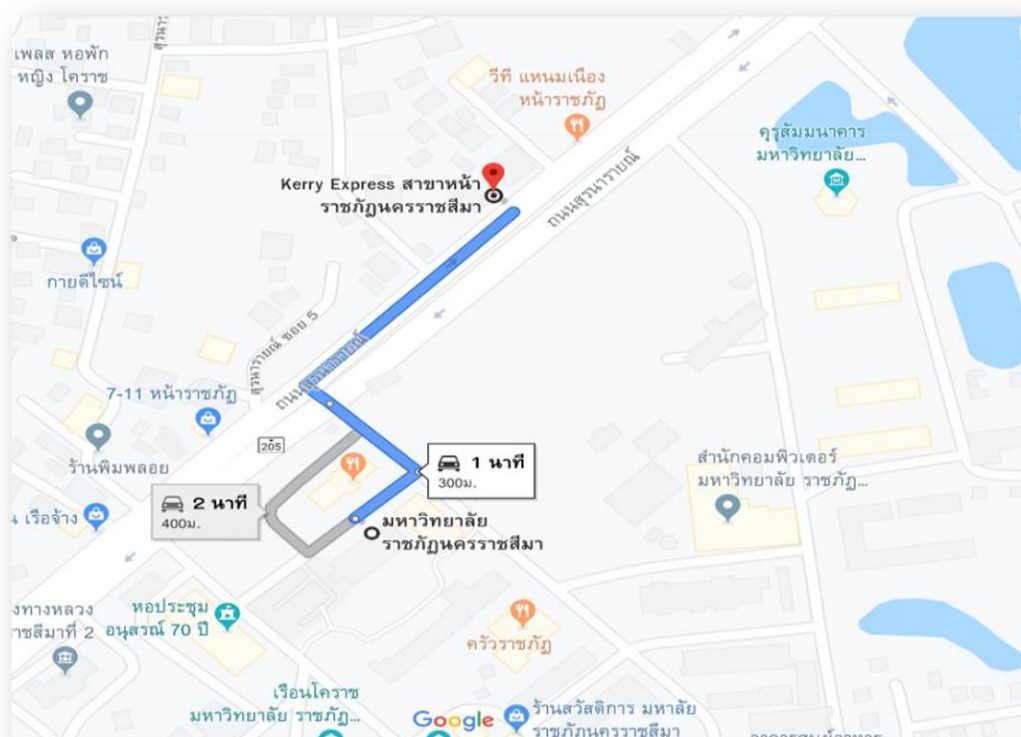
บทที่ 1

บทนำ

ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อ: บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาถนนสุนทรารายณ์ (JOH)

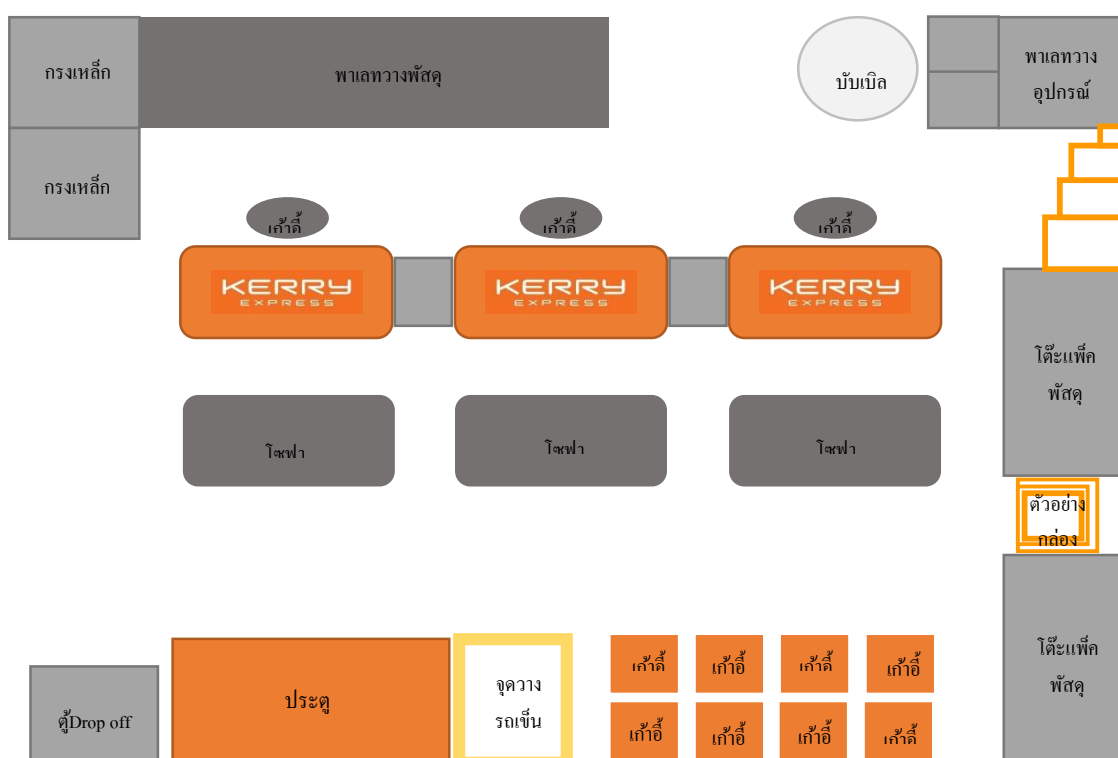
สถานที่ตั้ง: 1001/1 ถ.สุนทรารายณ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000



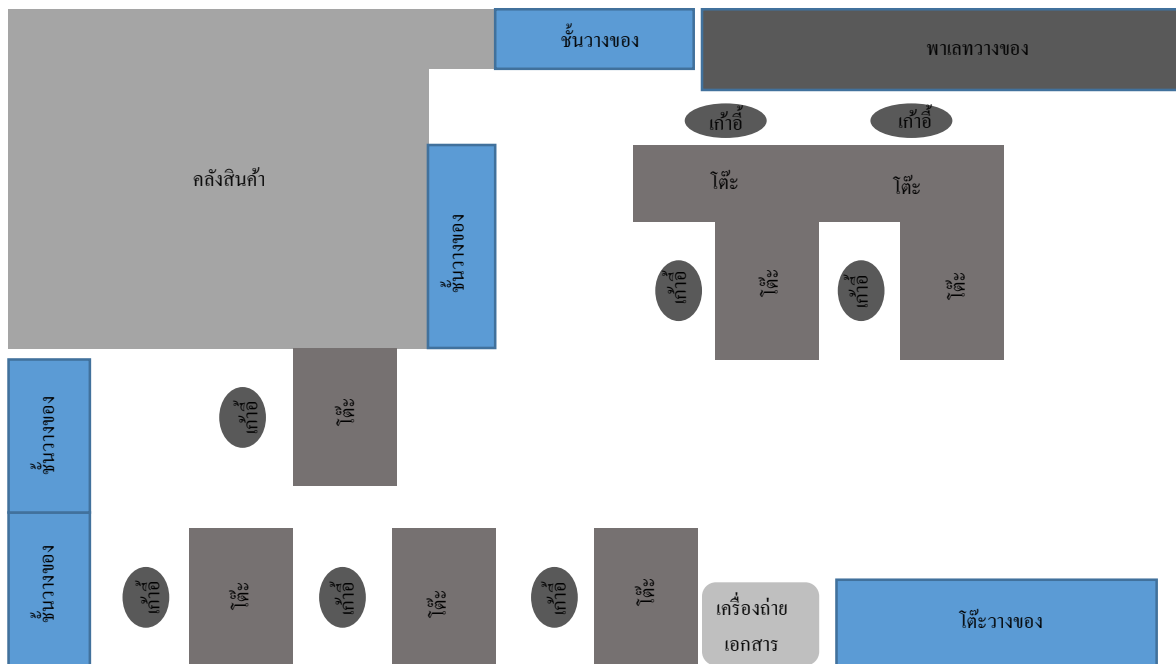
ภาพที่ 1 แสดงแผนที่ / ที่ตั้ง JOH

ลักษณะการประกอบการ ผลติภัณฑ์/ผลติผล/ หรือการให้บริการหลักขององค์การ

มีลักษณะเป็น DCSP Shop มีหน้าร้านมีCounterสำหรับให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการซึ่งจะมี Counter ที่เปิดรับพัสดุอยู่ 3 Counter จะเปิดให้บริการบัตรคิวA รับพัสดุ 1-5 กล่องและ บัตรคิว B รับพัสดุ 6-10 กล่องขึ้นไป ลูกค้าที่มาใช้บริการจะมีทั้งลูกค้าประจำคือร้านค้าออนไลน์ที่มาส่งของ ครั้งละมากๆ และลูกค้าที่มาประปราย คือลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นครั้งคราว โดยการส่งพัสดุของเรา คือจัดส่งในวันถัดไป หากส่งพัสดุไปทางโซน A คือภาคอีสานและกรุงเทพฯ ปริมาณใช้เวลาจัดส่ง 1 วันทำการ ส่งพัสดุไปทางโซน B คือภาคอื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้น ใช้เวลาจัดส่ง 2-3 วันทำการ



ภาพที่ 2 แผนผังส่วนหน้าร้าน

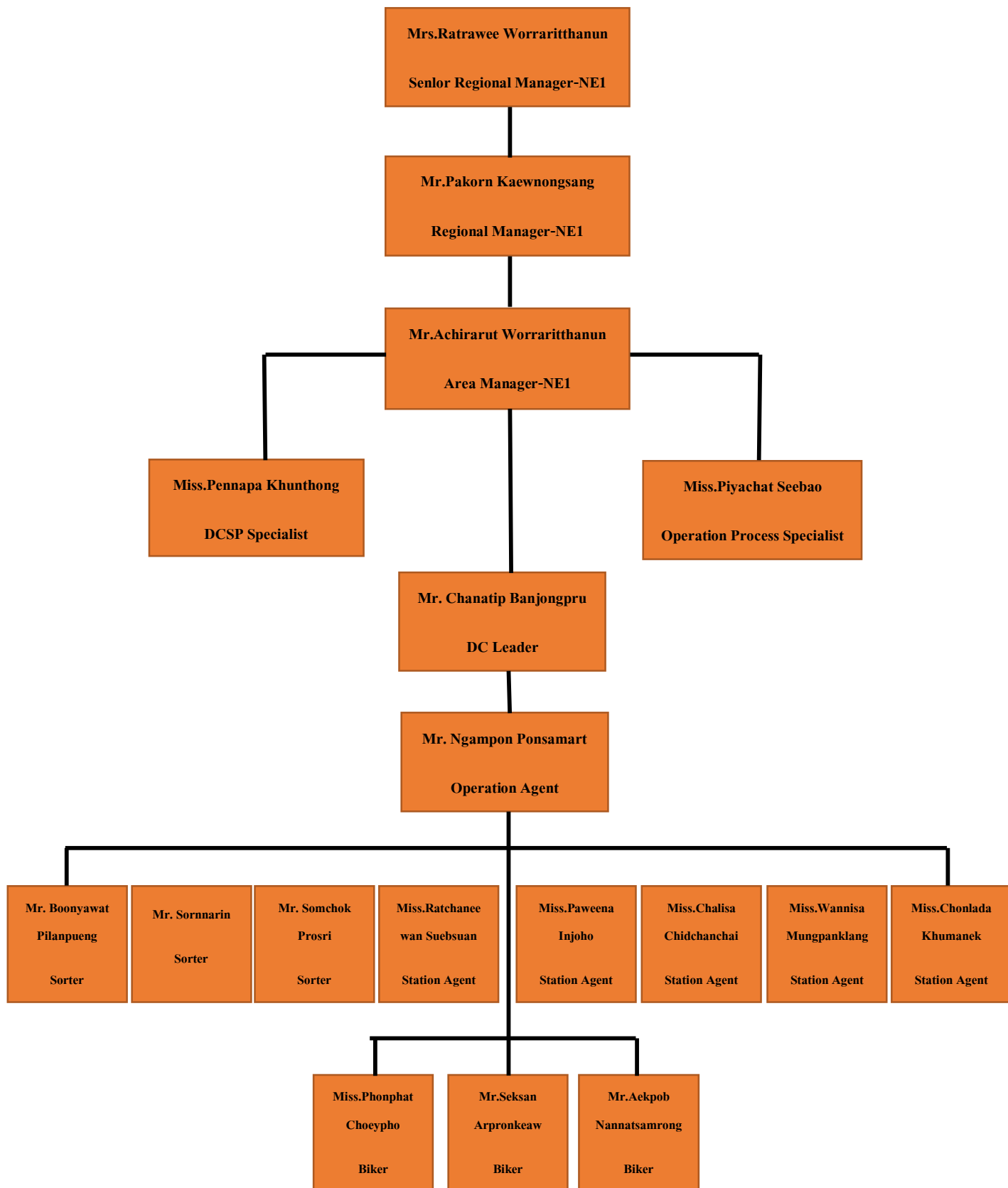


ภาพที่ 3 แผนผังด้านหลังร้าน

รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร

การดำเนินงานของร้านสาขามีการแบ่งหน้าที่การทำงานเป็นส่วนๆ โดยมีหัวหน้าเป็นผู้ควบคุมดูแลงานภายในสาขา มีคนคอยประสานงาน ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ตลอดจนพนักงานที่จะต้องทำหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ส่วนการให้บริการจะเป็นการให้บริการลูกค้าที่มาส่งพัสดุ การศึกษาข้อมูลของลูกค้าที่มาส่งพัสดุและการบริการต่างๆ จุดเด่นของสาขาจะเป็นในเรื่องของการบริการลูกค้ามีการสอบถามพูดคุยกับลูกค้าว่าต้องการอะไรบ้างและพนักงานก็จะให้คำแนะนำกับลูกค้าที่มาส่งพัสดุเพื่อให้ลูกค้าได้เข้าใจ อีกทั้งเวลาของการเปิดให้บริการที่เปิดถึง 19:00 น. วันจันทร์ – เสาร์ และจะตัดรอบที่ 11:00 และ 17:00 น. ของทุกวัน และก่อนที่จะส่งพัสดุทุกครั้งพนักงานจะต้องโทรแจ้งลูกค้าก่อนนำพัสดุส่งทุกครั้ง เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบและได้รับพัสดุเอง

โครงสร้างการบริหารองค์กร



ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

1. คีย์ข้อมูล (Station Agent)

คีย์ข้อมูลที่อยู่ผู้ส่ง – ผู้รับ ตามหน้ากล่องผ่าน โปรแกรม Win Pos และคอยแนะนำ ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทราบถึงข้อจำกัดรวมถึงสิทธิประโยชน์ โปรโมชันต่างๆ ด้วย นอกจากนี้พนักงานทุกคนจะต้องทักทายลูกค้า เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการต้องกล่าวทักทายด้วย คำว่า เฮอร์เอ็กเพรส สวัสดีค่ะ/ครับ พร้อมยิ้มทักทายทุกครั้งเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



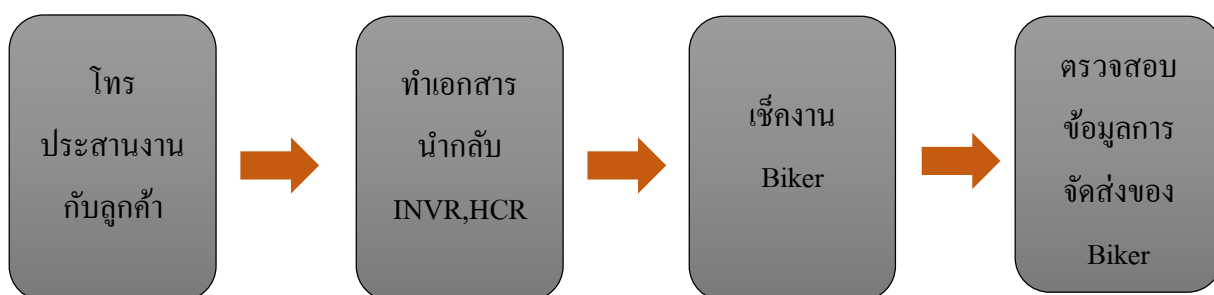
ประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

ประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานหน้าร้านคือฝึกให้เรามีความรอบคอบในการทำงาน หากเจอลูกค้ามากแรงกดดันก็ยิ่งมาก ทั้งยังต้องกดดันกับการคีย์ข้อมูลที่ต้องถูกต้องเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดและปัญหาตามมา หากรู้ว่าคีย์ข้อมูลผิดหรือผิดพลาดอะไรตรงไหนก็จะแก้ปัญหาด้วยตัวเองก่อนหากแก้ด้วยตัวเองไม่ได้ก็แจ้งพี่ๆให้ช่วย เราก็ต้องคอยคว้าพี่ๆแก้ปัญหากันอย่างไร นอกจากนี้การยิ้มแย้มแจ่มใสกล่าวทักทายลูกค้าถือเป็นหัวใจหลักของงานบริการ หากเราได้รับรอยยิ้มหรือคำขอบคุณจากลูกค้ากลับเราจะรู้สึกมีความสุขในการทำงานและนั่นหมายความว่าเราได้บริการโดยสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้อย่างเต็มที่แล้ว

2. ประสานงานกับลูกค้าและงานเกี่ยวกับไบเกอร์ (Station Agent)

โทรประสานงานกับลูกค้าที่โทรเข้ามาเช็คพัสดุ และเช็ค Pending เพื่อดูงาน DLY ต่างๆ โดยมีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าเพื่อชี้แจงรายละเอียดตามงานนั้นๆด้วย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

การทำงานในหน้าที่นี้จะมีหลายงานที่ต้องทำทั้งการโทรประสานงานกับลูกค้า งานเกี่ยวกับไบเกอร์ หรือการเช็คงาน DLY ต่างๆที่ทำให้เราเห็นข้อผิดพลาดจากการคีย์ข้อมูลหน้าร้านด้วย หรือแม้แต่การคิดงาน ให้ไบเกอร์เราต้องใส่รหัสและชื่อของไบเกอร์ตามสายงานนั้นๆ วิธีที่ทำให้จำชื่อและรหัสได้คือการ ได้พูดคุยกับพี่ไบเกอร์และจากการสังเกต การจำ และการจดบันทึก ถือเป็นประสบการณ์ที่ดี นอกเหนือจากการเรียนรู้งานในระบบ

พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

1. นายธานีป บรจงปฐุ

ตำแหน่ง : DC Leader

2. นางสาวชลดา ขำเอนก

ตำแหน่ง : Station Agent

3. นางสาวรัชนีวรรณ

ตำแหน่ง : Station Agent

บทที่ 2

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เกิดความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยฯ กับสถานประกอบการในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตและพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร การวิจัยและนวัตกรรมในอนาคต
2. เพื่อเปิด โอกาสให้นักศึกษาได้ปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด โดยผ่านนักศึกษาผู้ไปปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการและนำหลักการที่ได้รับจากการเรียน ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน
3. เพื่อให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถ ทักษะในวิชาชีพ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะเป็นพื้นฐานการประกอบอาชีพ รวมทั้งปรับตัวเข้ากับสังคมในสถาน ประกอบการได้
4. เพื่อให้สถานประกอบการสามารถนำแนวคิด โครงการของนักศึกษาไปต่อยอดให้กับองค์กร และขยายไปยังสาขาอื่น

ผลคาดว่าจะได้รับ

นักศึกษา

- ได้รับประสบการณ์ตรงจากการฝึกงาน เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง รู้จักทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความมั่นใจในตัวเองมากขึ้น
- ได้พบปัญหาต่างๆ ที่แท้จริงในการทำงาน และสามารถหาวิธีแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้

สถานประกอบการ

- มีภาพลักษณ์เรื่องบริการที่ดี
- สร้างฐานลูกค้าใหม่และรักษาฐานลูกค้าเก่าได้

บทที่ 3

จุดเด่นจุดด้อย

ข้อมูลสรุปร้านสาขา

ชื่อ ที่ตั้ง ลักษณะการดำเนินธุรกิจและกลุ่มลูกค้าหลัก

ชื่อ: KERRY EXPRESS (สาขา สุรนารายณ์) JOH

ที่ตั้ง 1001/1 ถ.สุรนารายณ์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา

ซึ่งดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการบริการจัดส่งพัสดุทั่วทุกพื้นที่ในประเทศไทย เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดโดย KERRY EXPRESS จะมีการมุ่งกลุ่มลูกค้าที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียงที่สาขที่ตั้งอยู่ เพื่อความสะดวกของลูกค้า

จุดเด่นของร้าน

ด้านการบริการส่งพัสดุที่รวดเร็ว เหตุผล มีการบริการส่งพัสดุที่รวดเร็วซึ่งพัสดุจะถึงปลายทางภายใน 1-2 วันทำการ และก่อนส่งจะมีพนักงาน โทรแจ้งลูกค้าปลายทางเพื่อนำพัสดุส่งให้ถึงมือลูกค้าอย่างปลอดภัย

ด้านการบริการวัสดุ อุปกรณ์ เหตุผล มีวัสดุ อุปกรณ์ ที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ในการแพ็คเกจพัสดุ เช่น ซองกระดาษ ซองพลาสติก บับเบิลกันกระแทก ให้บริการลูกค้าฟรี

ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่หรือทำเลที่ตั้งดี อยู่ในย่านที่มีมหาลัยอยู่ใกล้ๆลูกค้าสามารถมาส่งพัสดุได้ง่ายสะดวก ตอบสนองความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้การมี โปรแกรม Application ของ KERRY EXPRESS สามารถเช็คสถานะของพัสดุได้และสามารถสะสมแต้มเพื่อเป็นส่วนลดหรือสะสมแต้มแลกรางวัลได้ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยเอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจโดยสถานที่ตั้งของสาขา จะอยู่ติดกับถนน ซึ่งมีรถสัญจรไปมาตลอดเวลา มีที่จอดรถกว้างขวาง ทำให้สะดวกต่อการมาใช้บริการของลูกค้า ลูกค้าหลักส่วนใหญ่ก็จะเป็นลูกค้าที่ขายของออนไลน์ที่นำพัสดุมาส่งให้ลูกค้า ปลายทาง

จุดด้อยของร้าน

ด้านการเรียกบัตรคิวลูกค้า เหตุผล ไม่มีเครื่องสำหรับประกาศเรียกบัตรคิว ต้องใช้เสียงประกาศจากพนักงานเอง ทำให้บางครั้งลูกค้าที่มาใช้บริการไม่ได้ยินเสียงเรียก และต้องกลับไปกดบัตรคิวอีกรอบเพื่อรอส่งพัสดุ

ด้านการไม่ทวนถามพัสดุลูกค้า เหตุผล พนักงานไม่ทวนถามสิ่งของที่อยู่ข้างในกล่องกับลูกค้าว่าพัสดุข้างในเป็นอะไร บางครั้งพัสดุอาจจะเกิดการเสียหายระหว่างนำพัสดุส่งไปยังปลายทางได้

สรุป จุดเด่น - จุดด้อย ที่สำคัญ

จุดเด่น (ที่จะต้องรักษาเพื่อเป็นการสร้างโอกาสทางธุรกิจ)

KERRY EXPRESS มีการส่งพัสดุที่รวดเร็ว ทันใจต่อความต้องการของลูกค้าซึ่งใช้เวลาเพียง 1-2 วัน ทำการ และก่อนนำพัสดุส่งออกให้ลูกค้าทุกครั้งพนักงานก็จะทำการโทรไปแจ้งลูกค้าปลายทางเพื่อให้ลูกค้าปลายทางรับทราบว่าจะมีพัสดุไปส่งที่บ้านเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการจัดส่ง

จุดด้อย (ที่จะนำมาปรับปรุงสู่การพัฒนาให้เกิดความเข้มแข็งต่อองค์กร)

การคัดแยกพัสดุจากโกดังไปยังสาขาต่าง ทำการได้ล่าช้า เนื่องจากพนักงานคัดแยกไม่เพียงพอ ทำให้พนักงานจัดส่งสินค้าจัดส่งพัสดุล่าช้า อาจทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจได้

บทที่ 4

งานที่ปฏิบัติหรือโครงการที่ได้รับมอบหมาย

ชื่อโครงการ

การจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management)

ผู้รับผิดชอบ

นางสาววราภรณ์ ใจเกาะ

หลักการและเหตุผล

คลังสินค้านั้นถือเป็นส่วนสำคัญมากในการจัดเก็บพัสดุของบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ซึ่งเป็นส่วนที่จัดเก็บพัสดุในสถานะต่างๆ ก่อนที่จะไปถึงมือลูกค้า จากการสังเกตและปัญหาที่พบในแต่ละวันนั้น ได้สังเกตเห็นว่าการจัดเก็บพัสดุในคลังสินค้านั้น จะต้องมีความเป็นระบบ ระเบียบ มีตำแหน่งที่ชัดเจน สามารถที่จะค้นหาพัสดุได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรสนั้นเป็นรูปแบบการทำงานที่ต้องแข่งกับเวลา

ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า ผู้ศึกษาทำการศึกษากำหนดการจัดการคลังสินค้าโดยใช้ระบบจัดเก็บ โดยกำหนดตำแหน่งตายตัว (Fixed Location System) และจัดทำชั้นวางใส่พัสดุขึ้นมา เพื่อประหยัดเนื้อที่ในคลังสินค้า ให้มีพื้นที่เพิ่มมากขึ้น มีความเป็นระบบ ระเบียบ ง่ายต่อการค้นหาพัสดุที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น สรุปในการวิจัยครั้งนี้มีการแก้ไขปัญหาด้านการจัดการพื้นที่ในการจัดเก็บคลังสินค้า การวางตำแหน่งของพัสดุที่ชัดเจน ทำให้การค้นหาเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว โดยวัดจากการสอบถามความพึงพอใจจากพนักงานทุกคน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มพื้นที่ในคลังสินค้า ให้มีพื้นที่ใช้สอยเพิ่มมากขึ้น
2. เพื่อการจัดเก็บที่เป็นระบบและมีระเบียบมากขึ้น
3. เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการหาพัสดุที่อาจจะเกิดการสูญหาย โดยการจัดทำแผ่นป้ายระบุสายงานและตำแหน่งที่ชัดเจน

เป้าหมาย

1. เพิ่มพื้นที่ในคลังสินค้า ให้มีพื้นที่การจัดเก็บเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 10% ของพื้นที่ทั้งหมด
2. ใช้เวลาในการหาพัสดุ แต่ละครั้งไม่เกิน 15 วินาทีต่อ 1 ครั้ง
3. ลดอัตราการสูญหายของพัสดุ 100%

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษากระบวนการจัดเก็บพัสดุในคลังสินค้า ตั้งแต่การ SCAN งานจากรถ Line haul ลงยังจุดคัดแยกพัสดุไปยังสายงานของ Biker สายต่างๆ ไปจนถึงการ SCAN งานที่ต้องนำเข้าไปเก็บยังคลังสินค้าหรือเป็นงานที่มีสถานะ Pending (รอการจัดส่ง) เช่น พัสดุที่ลูกค้ำมารับเองที่สาขา พัสดุที่ลูกค้ำไม่รับสาย พัสดุที่ลูกค้ำยกเลิก และพัสดุที่มีที่อยู่ของลูกค้ำผิด



ภาพที่ 4 จุดคัดแยกพัสดุ

ขั้นตอนที่ 2 เริ่มศึกษากระบวนการทำงานในคลังสินค้า เก็บรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน และสังเกตความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะนำปัญหาต่างๆ ไปปรึกษากับหัวหน้างาน ว่าสามารถที่จะจัดทำส่วนไหนแบบไหนได้บ้าง

ขั้นตอนที่ 3 จากการสอบถามหัวหน้าแล้ว เราสามารถที่จะทำในส่วนของคลังสินค้าและในส่วนของที่วางถังใส่พัสดุของ Biker ได้ โดยจากการสังเกตแล้ว เราควรจัดทำแผนผังการวางตำแหน่งของพัสดุที่ชัดเจนพร้อมกับติดป้ายกำกับถึงสถานะต่างๆและป้ายบอกสายงานที่ Biker วิ่งให้ชัดเจน โดยจัดทำ 2 ส่วนดังนี้



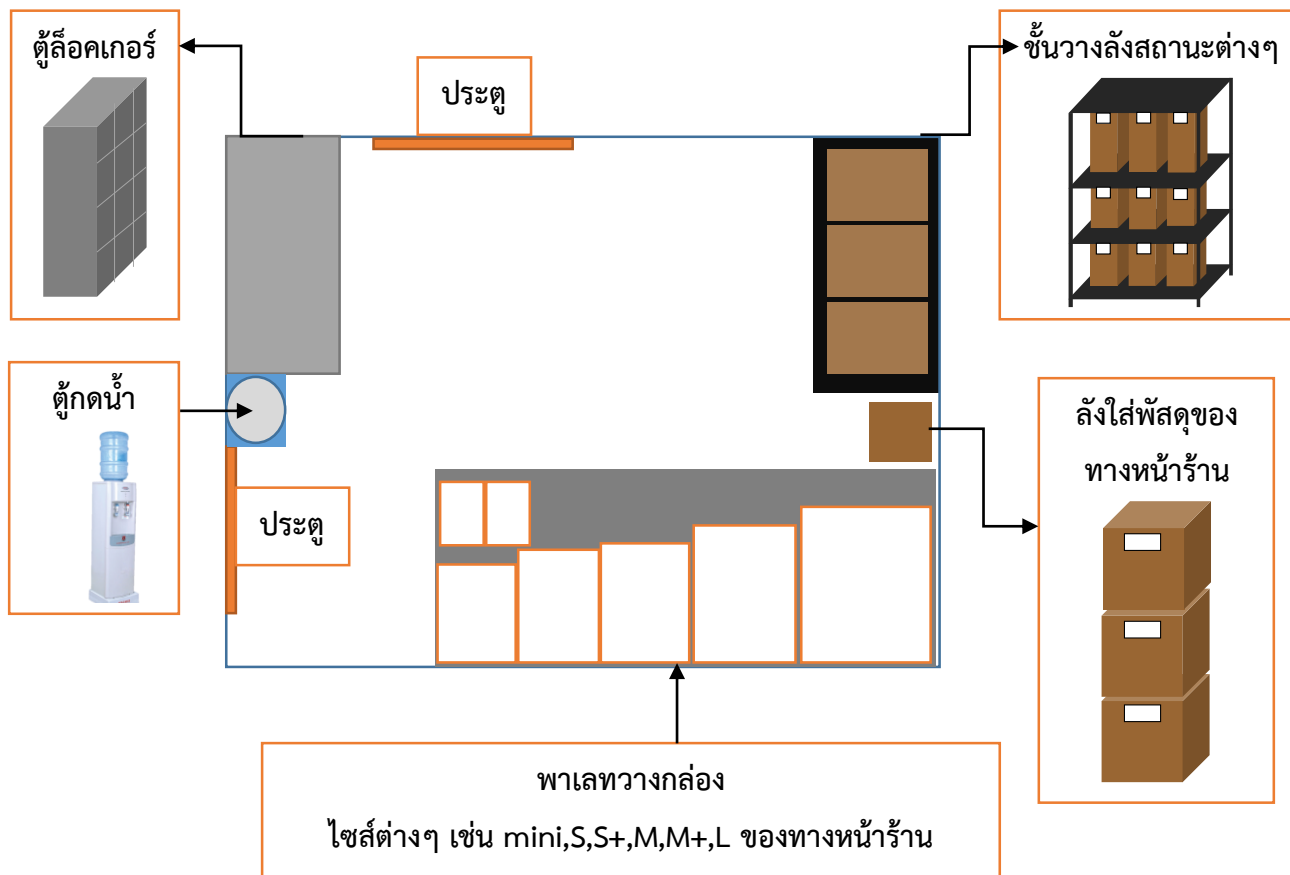
ภาพที่ 5 ในส่วนของคลังสินค้า



ภาพที่ 6 ในส่วนของที่วางถังใส่พัสดุของ Biker

จากพื้นที่ทั้ง 2 นั้นจะเห็นได้ว่า ในส่วนของคลังสินค้านั้นมีขนาดเล็กและพื้นที่ในการจัดเก็บน้อย ทำให้การหาพัสดุในแต่ละครั้งนั้นอาจเกิดการผิดพลาดได้ ส่วนของที่วางลิ้ง Biker นั้นจะเห็นได้ว่ามีความไม่เป็นระเบียบอย่างชัดเจน และไม่สามารถรู้เลยว่าลิ้งไหนเป็นของสายงานไหน เนื่องจากไม่มีตำแหน่งการวางและป้ายบอกที่ชัดเจน

ขั้นตอนที่ 4 จัดทำแผนผังการวางตำแหน่งทั้งในคลังสินค้าและส่วนที่วางลิ้งพัสดุของ Biker ให้ชัดเจน

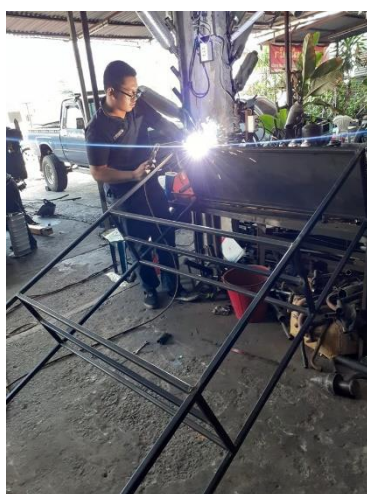
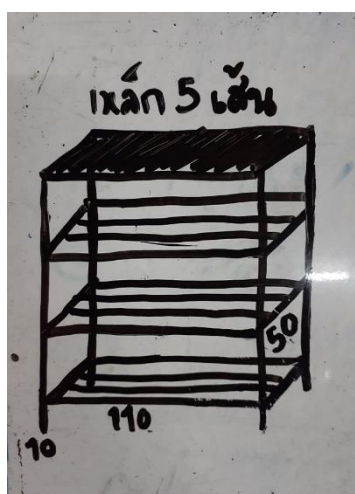


ภาพที่ 7 การวางตำแหน่งในคลังสินค้า

JOH0	JOH0	JOH0	JOH0	JOH1	JOH1	JOH1	JOH1	JOH1	JOH10	JOH11	JOH1	JOH11	JOH9	

ภาพที่ 8 การวางตำแหน่งตามสายงานต่างๆ ทั้ง 14 สาย

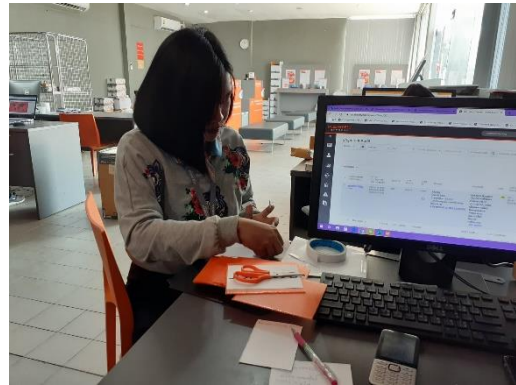
ขั้นตอนที่ 5 จัดทำชั้นเหล็กขึ้นมา ขนาด 110*50 ซม. แบ่งเป็น 3 ชั้น และทาสีทำล๊อคสำหรับวางถังของ Biker จากนั้นเริ่มทำความสะอาด เคลียร์พื้นที่ทั้งในคลังสินค้าและส่วนของที่วางถังใส่พัสดุของ Biker จัดทำป้ายบอกตำแหน่งและจัดรูปแบบการวางตำแหน่งตามแผนผังที่วางไว้



ขั้นตอนการทำชั้นเหล็ก



ขั้นตอนการทาสีทำล๊อคของสายงานต่างๆ



จัดทำป้ายบอกตำแหน่งสายงาน



การจัดวางตามแผนผังที่วางไว้

ตารางที่ 1 งบประมาณ

รายการ	ราคา/บาท
ค่าอุปกรณ์	
ฟิวเจอร์บอร์ดทำป้ายบอกตำแหน่ง	26
แปรงทาสี	30
กาวสองหน้า	85
รวม	141

ตารางเวลาการปฏิบัติงาน

กิจกรรม	ระยะเวลาการดำเนินการ			
	พ.ย. 62	ธ.ค. 62	ม.ค. 63	ก.พ. 63
สังเกตปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน	←→			
รวบรวมข้อมูลและสอบถามหัวหน้างานเกี่ยวกับการจัดทำโปรเจค		←→		
จัดทำชั้นวางสิ่งจัดเก็บพัสดุและทำป้ายบอกตำแหน่งที่ชัดเจน			←→	
วิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นจากการสอบถามความพึงพอใจของพนักงาน			←→	

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถค้นหาพัสดุในสถานะต่างๆ ได้ง่ายขึ้น
2. สามารถจัดเก็บสินค้าได้อย่างมีระบบระเบียบเพิ่มมากขึ้น
3. สามารถค้นหาพัสดุสถานะที่ลูกค้ามารับเองที่ DC ได้ตรงตามสายงานที่พนักงานจัดส่งวิ่งได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง และไม่เกิดการสูญหายของพัสดุ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาหรือผลการปฏิบัติงาน

ผลการดำเนินงาน

1. มีพื้นที่ใช้สอยในคลังสินค้าเพิ่มมากขึ้น อย่างเห็นได้ชัด ช่วยลดปัญหาในการคัดแยกพัสดุ ผิดกล่อง



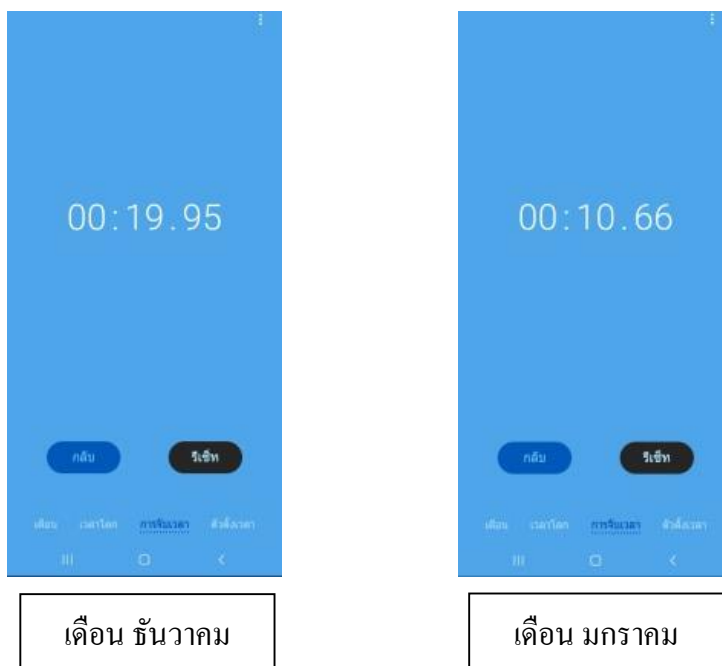
ก่อน



หลัง

ภาพเปรียบเทียบก่อนทำและหลังทำในส่วนของคลังสินค้า

2. พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดเก็บพัสดุในคลังสินค้ามีการจัดเก็บที่เป็นระบบ เป็นระเบียบมากขึ้น คัดแยกพัสดุตรงสถานะอย่างชัดเจน และทำให้การค้นหาพัสดุเป็นไปได้อย่างรวดเร็วโดยวัดจากการจับเวลาในเดือนก่อนการจัดทำโปรเจก และเดือนหลังจากทำโปรเจกแล้ว



จากการทดลองจับเวลาในการค้นหาพัสดุในช่วงก่อนการทำโปรเจกในเดือนธันวาคม พบว่าใช้เวลาในการค้นหาพัสดุเกือบ 20 วินาที เมื่อเปรียบเทียบแล้วเห็นได้ว่าการค้นหาพัสดุหลังทำโปรเจกแล้วในเดือนมกราคม พบว่ามีการค้นหาได้เร็วกว่า 9.29 วินาที

3. เมื่อลูกค้ามารับเองที่สาขา ในกรณีที่พัสดุอยู่ในถังของ Biker นั้น เวลาค้นหาพัสดุสามารถทำการได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจาก มีป้ายบอกตำแหน่งที่ชัดเจน และยังช่วยลดปัญหาการสูญหายของพัสดุได้จากการที่ไม่มีพัสดุสูญหายของเดือนมกราคม-เดือนกุมภาพันธ์



เอกสารอ้างอิง

Kerry Express (Thailand) Limited. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: www.th.kerryexpress.com

ค้นหาเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2563

ภาคผนวก

กิจกรรม Morning talk



ประสานงานกับลูกค้า ที่จุดคัดแยกพัสดุ



จัดทำเอกสารนำกลับ



คีย์ข้อมูลลูกค้าที่มาส่งพัสดุ



กิจกรรมประชาสัมพันธ์ ส่งวันนี้ถึงวันที่ตามDC ต่างๆ



DC MKR



DC JOH

นำเสนอโปรเจกต์แรก

