

การประเมินและการปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า

กรณีศึกษา บริษัท ฮอนด้า โลจิสติกส์ เอเชีย จำกัด

เจษฎา มุสิงาม

บทคัดย่อ

ประเทศไทยมีการขนส่งทางบกเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุดเมื่อเทียบกับการขนส่งแบบอื่น การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) การศึกษาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่งด้วยรถบรรทุก 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการขนส่งด้วยรถบรรทุก เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา และนำไปปรับปรุงการขนส่งให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ เจ้าหน้าที่แผนก 2R TSD และพนักงานขับรถขนส่ง ของบริษัท ฮอนด้า โลจิสติกส์ เอเชีย จำกัด นอกจากนี้ยังรวบรวมข้อมูลจากผลงานวิชาการ งานวิทยานิพนธ์ หนังสือวารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ทุกชนิด และข้อมูลจากบริษัท ฮอนด้า โลจิสติกส์ เอเชีย จำกัด ผลการศึกษาสามารถแบ่งปัญหาในด้านการขนส่งและแนวทางการแก้ไข ออกเป็น 5 ด้านดังนี้ 1. ด้านองค์กร ปัญหาการเปลี่ยนแปลงแผนการผลิต เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจ ทำให้แผนงานการขนส่งลดลง เกิดปัญหาการใช้งานรถขนส่งได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ แนวทางการแก้ไขปัญหา คือ การวางแผนการทำงานล่วงหน้า และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่จะส่งผลกระทบต่อบริษัท 2. ด้านการขนส่ง ปัญหาความล่าช้าในการขนส่ง

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันในการดำเนินธุรกิจ มีการแข่งขันกันสูง ส่งผลให้บริษัทต้องพัฒนาองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้มีความมั่นคงและก้าวหน้า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลและมีความจำเป็นในการพัฒนาองค์กร คือ ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ เมื่อนำมานำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานหรือตัวชี้วัดขององค์กรประเภทเดียวกัน จะทำให้ผู้ประกอบการทราบถึงศักยภาพ จุดแข็งจุดอ่อนขององค์กร สามารถนำไปพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และมีความสามารถในการแข่งขันที่สูงมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการจัดการด้านโลจิสติกส์ เป็นตัวชี้วัดที่ครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในด้านการจัดการต้นทุน เวลา และการตอบสนองการพึงพอใจของลูกค้า เช่น การจัดส่งตรงเวลา การลดต้นทุนการดำเนินงาน เป็นต้น

การพัฒนากระบวนการขนส่งด้วยรถบรรทุก มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ เนื่องจากประเทศไทยมีการขนส่งทางบกเป็นสัดส่วนสูงสุด เมื่อเทียบกับการขนส่งอื่น ๆ การพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพและได้มาตรฐาน จะช่วยสนับสนุนและผลักดันให้กระบวนการจัดการโลจิสติกส์ขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถลดต้นทุนในการดำเนินการ ยกกระดับคุณภาพและมาตรฐานด้านโลจิสติกส์และการขนส่ง ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่นการประเมินประสิทธิภาพในด้านต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางและเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID19 โดยเฉพาะผลที่เกิดขึ้นต่อเศรษฐกิจของประเทศ จากรายงานผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ไตรมาสที่ 2/2563 ระบุว่า ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ไตรมาสที่ 2/2563 ลดลงร้อยละ 12.2 ต่อเนื่องจากการลดลงร้อยละ 2.0 ในไตรมาสที่ 1/2563 สาเหตุประการหนึ่งจากการลดลงของการส่งออกสินค้าและบริการที่ได้รับผลกระทบจากการหดตัวอย่างรุนแรงของอุปสงค์และอุปทานในระดับโลก ในช่วงของการแพร่ระบาด ทำให้ภาคธุรกิจโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของกระบวนการส่งออกสินค้าและบริการได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยบริการขนส่งมีส่วนสำคัญที่ลดลงร้อยละ 41.4 เป็นการลดลงทั้งการขนส่งทางบก การขนส่งทางน้ำและการขนส่งทางอากาศ โดยลดลงร้อยละ 43.9 ร้อยละ 2.2 และร้อยละ 89.6 ตามลำดับ ปัจจัยสำคัญมาจากการขนส่งผู้โดยสารลดลงตามการลดลงของนักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ จากมาตรการควบคุมการเดินทางเข้าราชอาณาจักร และการห้ามเดินทางข้ามจังหวัดในช่วงก่อนหน้านี้ ประกอบกับปริมาณการขนส่งสินค้า ทั้งสินค้าเกษตรและสินค้าอุตสาหกรรมลดลงตามปริมาณการผลิตและการจำหน่าย

ในอีกด้านหนึ่งของภาคการขนส่งภายในประเทศ สถานการณ์แพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้เกิดความปกติใหม่ (New Normal) ที่ทำให้วิถีชีวิตของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป รวมถึงพฤติกรรมผู้บริโภคที่พึ่งพาช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น ทำให้การทำธุรกรรมออนไลน์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เติบโตขึ้น ส่งผลให้กิจกรรมการกระจายสินค้ามีความสำคัญมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการขนส่งสินค้าในเขตเมืองแบบถึงมือผู้รับหรือ Last-mile Delivery เพื่อการตอบสนองต่อความต้องการแบบ “On-demand Delivery” ที่เกิดขึ้นหลังจากที่รัฐบาลกำหนดมาตรการ “อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ” โดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) คาดการณ์ว่ามูลค่าการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในปี 2563 จะมีมูลค่ารวม 4.027 ล้านล้านบาท ซึ่งเติบโตขึ้นร้อยละ 6.91 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

การพัฒนา ระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยในระยะต่อไปจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลา โดยภาครัฐควรสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการจัดทำ การบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจ โดยเฉพาะการเตรียมเส้นทางการขนส่งและโลจิสติกส์สำรองในกรณีฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนความเชื่อมโยงของภาคธุรกิจขนส่งภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) ที่ผู้บริโภคหันมาให้ความสำคัญเรื่องความสะดวก ความปลอดภัยและการดูแลสุขภาพมากขึ้น โดยควรให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ที่มีความปลอดภัยและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green & Safety Logistics)

ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินการของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ไทย สามารถเก็บเกี่ยวผลประโยชน์จากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป คือ การใช้โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ โดยเฉพาะระบบการจัดเก็บและเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ประกอบการนำมาใช้เป็นเครื่องมือประกอบการวิเคราะห์ ติดตาม ประเมินผล และวางแผนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคลังสินค้าและการขนส่ง รวมทั้งนำไปจัดทำแบบจำลองธุรกิจโลจิสติกส์ (Logistics Simulation Model) เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถปรับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับความต้องการของตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ การสร้างเครือข่ายผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยและสร้างพันธมิตรกับผู้ประกอบการในระดับภูมิภาค เป็นแนวทางหนึ่งที่เหมาะสมสำหรับการเก็บเกี่ยวผลประโยชน์ในธุรกิจขนส่งทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ โดยส่งเสริมให้ผู้ประกอบการไทยเข้าไปร่วมลงทุนกับผู้ประกอบการในประเทศเพื่อนบ้าน การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน โดยเฉพาะในภาวะฉุกเฉิน รวมทั้งสนับสนุนมาตรการทางการเงินและมาตรการทางภาษีให้แก่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยในการลงทุนและสร้างเครือข่ายธุรกิจในอนาคต ตลอดจนปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจไปสู่แนวคิดเศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing Economy) เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันและลดต้นทุนธุรกิจ รวมทั้งการประกอบการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่อยู่บนพื้นฐานการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งจะ เป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความยั่งยืนแก่ธุรกิจโลจิสติกส์ไทย ให้สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าได้ รวมถึงการเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันเมื่อเทียบกับผู้ประกอบการประเภทเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. การศึกษาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่งด้วยรถบรรทุก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการขนส่งด้วยรถบรรทุก เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา และนำไปปรับปรุงการขนส่งให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่เจ้าหน้าที่ บริษัท ฮอนด้าโลจิสติกส์ เอเชีย จำกัด ฝ่าย 2RTSD ทั้งสิ้นจำนวน 250 คน โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้จัดการ หัวหน้างาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ผู้จัดการ หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ บริษัท ฮอนด้าโลจิสติกส์ เอเชีย จำกัด ฝ่าย 2R TSD โดยผู้วิจัยคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 5 คน
2. พนักงานขับรถขนส่ง บริษัท ฮอนด้าโลจิสติกส์ เอเชีย จำกัด ฝ่าย 2R TSD จำนวน 150 คน คัดเลือก 5 คน เฉพาะพนักงานที่ทำงานเกิน 5 ปี
3. รถบรรทุกหมายถึง รถบรรทุก 6 ล้อคู่ทึบ รถบรรทุก 10 ล้อคู่ทึบ และรถหัวลากบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ ที่ใช้ในการขนส่งสินค้า

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อยกระดับมาตรฐานการขนส่งด้วยรถบรรทุกของผู้ประกอบการ
2. เพื่อให้ผู้ประกอบการขนส่งมีขีดความสามารถในการแข่งขัน
3. เพื่อลดต้นทุนในการบริหารจัดการ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และความปลอดภัยในการขนส่ง

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โลจิสติกส์(Logistics) หมายถึงกิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ รวมถึง การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ และการกระจายสินค้าจากแหล่งผลิต (Source of Origin) จนสินค้าได้มีการส่งมอบไปถึงแหล่งความต้องการ (Source of Consumption) ระบบโลจิสติกส์เป็นกระบวนการบูรณาการที่เน้นประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีเป้าหมายในการส่งมอบแบบทันเวลา (Just in Time) และลดต้นทุน โดยมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า (Customers Satisfaction) และส่งเสริมให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าและบริการ ทั้งนี้กระบวนการต่าง ๆ ของระบบโลจิสติกส์ จะมีลักษณะที่สอดคล้อง

ประสานกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน Lambert, Stock, & Ellram. (1998) เป้าหมายที่สำคัญของโลจิสติกส์ ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า (Speed Delivery) การไหลลื่นของสินค้า (Physical Flow) การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของตลาด (Market Demand) การลดต้นทุน การดำเนินการเกี่ยวกับสินค้า การดูแล และการขนส่งสินค้า (Cargoes Handling & Carriage Cost) การเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการแข่งขัน (Core Competitiveness) ดังนั้นกิจกรรมของโลจิสติกส์จึงประกอบไปด้วยกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่ในการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมของการผลิตและการตลาด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสำคัญดังกล่าว Bowersox & Closs. (1996)

แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

JIT หรือ Just in Time เป็นระบบการส่งมอบวัตถุดิบ สินค้าหรือบริการ มาถึงผู้ใช้ในเวลาที่ต้องการ และจำนวนที่ต้องการใช้เท่านั้น โดยส่วนใหญ่ใช้ในกระบวนการผลิต เช่น อุตสาหกรรมยานยนต์ ดังนั้นจึงมีการนำ JIT มาประยุกต์ใช้กับการขนส่งด้วย

ชำนาญ อินทรักษา (2552) ได้อธิบายเกี่ยวกับการผลิตแบบทันเวลาพอดีว่า คือ การที่ชิ้นส่วนที่จำเป็นเข้ามาถึงกระบวนการผลิตในเวลาที่เหมาะสมและด้วยจำนวนที่จำเป็น หรือเป็นการผลิตหรือการส่งมอบสินค้าที่ต้องการในเวลาที่ต้องการด้วยจำนวนที่ต้องการ โดยใช้ความต้องการของลูกค้าเป็นเครื่องกำหนดปริมาณการผลิตและการใช้วัตถุดิบ โดยใช้วิธีดึง (Pull Method Material Flow) ควบคุมวัสดุคงคลัง และการผลิต ซึ่งถ้าทำได้ตามแนวคิดนี้แล้วนั้น วัสดุคงคลังที่ไม่จำเป็นของวัตถุดิบ งานระหว่างทำและสินค้าสำเร็จรูปจะถูกขจัดออกไปอย่างสิ้นเชิง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐิติรัตน์ ดิยะวิวัฒน์ (2549) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการที่บริษัท ทัก จำกัด เนื่องจากปัจจุบันบริษัทต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้พนักงานมีการยอมรับในการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจและวิธีใช้แรงจูงใจที่เหมาะสมกับลักษณะงานของบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการกำหนดกลยุทธ์ให้พนักงานยอมรับในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในด้านการทำงาน

วิทวัส คุณพินิจพัฒนา (2549) ได้ศึกษาปัญหาและการกำหนดกลยุทธ์ในการลดต้นทุนในระบบการขนส่ง กรณีศึกษาบริษัท สหพัฒนาภูเก็ตขนส่ง จำกัด ที่ได้ศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับการจัดเส้นทางขนส่งเพื่อลดปัญหาต้นทุนค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในระบบการขนส่ง ซึ่งสาเหตุเกิดจากปัจจัย

ภายในคือ การขาดการกำหนดเส้นทางที่เป็นมาตรฐาน และปัจจัยภายนอก คือ อัตราค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในตลาดโลกมีแนวโน้มสูงขึ้น โดยแนวทางในการนำไปปฏิบัติคือการใช้กลยุทธ์ในการทำงานเป็นทีมและการสร้างแรงจูงใจเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้วย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการขนส่ง โดยขั้นตอนในการวิจัยประกอบไปด้วย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด มีการกำหนดแนวคำถามไว้ล่วงหน้าอย่างกว้าง ๆ เปิดโอกาสให้ผู้ตอบคำถามสามารถตอบคำถามได้อย่างเสรี ผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานแผนก 2R TSD และพนักงานขับรถขนส่งของบริษัท สอนค้าโลจิสติกส์ เอเชีย จำกัด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ คือ ข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ ผลงานวิชาการ งานวิทยานิพนธ์ หนังสือ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ทฤษฎี และข้อมูลจากทางบริษัท สอนค้าโลจิสติกส์ เอเชีย จำกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ปากกา สมุดโน้ต เครื่องบันทึกเสียง โทรศัพท์มือถือ และเครื่องพิมพ์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่มีระเบียบแบบแผน การสัมภาษณ์เป็นกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล 2 คน ด้วยวิธีการพบกับผู้ให้ข้อมูลโดยตรง และทำการจดบันทึกข้อความระหว่างการสัมภาษณ์ และได้ซักถามผู้ให้สัมภาษณ์ทำให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมขึ้น เพื่อทราบปัญหาและวิธีการแก้ไข เพื่อให้ได้ความกระจ่างในประเด็นต่าง ๆ

2. การสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยจะเข้าไปสนทนากับกลุ่มพนักงานขับรถขนส่งสินค้า ลักษณะคำถามเน้นเรื่องปัญหาในการจัดส่งสินค้าไปยังลูกค้า

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาออกให้เป็นด้านต่าง ๆ และนำคำตอบที่ได้ไปวิเคราะห์หาวิธีในการแก้ปัญหา
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาระบบการขนส่งสินค้ามาวิเคราะห์ โดยการนำแนวคิดที่ได้มาประยุกต์ใช้ เพื่อพัฒนาระบบการขนส่งให้มีประสิทธิภาพต่อไป

สรุปผลการวิจัย

1. ด้านองค์กร ควรมีการวางแผนการปฏิบัติงาน เช่น แผนการขนส่งระยะสั้น 1 ปี ระยะกลาง 3 ปี และระยะยาว 10 ปี เพื่อประเมินและวางแผนการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น แผนการขนส่งลดลง เนื่องจากโรคระบาด น้ำท่วม ไฟไหม้ เศรษฐกิจตกต่ำ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รวมถึงการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อการขนส่ง จัดทำ Forecast ประเมินสถานการณ์ด้านการผลิต การจัดส่ง การขนส่ง เพื่อวางแผนรองรับในด้านต่าง ๆ เช่น กำลังคน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร การลงทุน ค่าใช้จ่าย เพื่อให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้ในทันที
2. ด้านการขนส่ง ปัญหาที่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า เช่น แผนงานที่มีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้การเข้ารับ-ส่งงานให้ลูกค้าล่าช้า ทางเจ้าหน้าที่จะสามารถทราบได้จาก E-Mail ของลูกค้า และบริษัทผู้ผลิต Maker เจ้าหน้าที่ต้องคอย Update ข้อมูลอยู่เสมอ เพื่อแก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และเพื่อให้การเข้ารับ-ส่งงานของพนักงานขับรถถูกต้องแม่นยำ เป็นไปตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ปัญหาที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ เช่น ฝนตก การจราจรติดขัด การเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน รถเสีย การเจ็บป่วยของพนักงานขับรถ วิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ต้องอาศัยประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าของพนักงานขับรถ หัวหน้างาน ทั้งของผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ของบริษัทเป็นสำคัญ การติดต่อสื่อสารจะต้องได้รับการตอบสนองด้วยความรวดเร็ว ทางบริษัทได้จัดทำเบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉินติดไว้บริเวณมุมด้านหน้ารถ และเน้นย้ำพนักงานขับรถเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินให้รีบแจ้งเจ้าหน้าที่ภายในเวลา 5 นาที เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้ที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาลงตัวอย่างรวดเร็ว และทางทีมงาน

ข้อเสนอแนะ

ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ ด้านโลจิสติกส์ และประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า เพื่อให้ผู้ประกอบการขนส่ง สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ ประเมินประสิทธิภาพการขนส่งของบริษัทได้ รวมทั้งการประเมินโดยองค์กรภายนอก ทั้งนี้การ ประยุกต์ใช้ สามารถดำเนินการได้เป็นระยะ เช่น การประเมินในรอบรายเดือน รายไตรมาส รายครึ่ง ปี หรือรายปี เป็นต้น จะทำให้ผู้ประกอบการขนส่งทราบถึงกระบวนการที่ควรปรับปรุง และหา แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น บริษัท สอนต้าโลจิสติกส์ เอเชีย จำกัดควร จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้และอบรมพนักงานขับรถ Training Center ในอนาคตที่เป็น Know How ให้ความรู้ในทุกมิติการทำงาน จุดเสี่ยงต่าง ๆ การวิเคราะห์สถานการณ์อันตราย การคาดการณ์ อันตราย รวมถึงสอนเทคนิคการขับขี่ที่ปลอดภัย มารยาทในการขับขี่ การขับขี่เพื่อประหยัดเชื้อเพลิง เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของบริษัทต่อไป แนวทางในการศึกษาวิจัยใน อนาคต

เอกสารอ้างอิง

- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2546). โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน “กลยุทธ์ทำให้รวย ช่วยให้ประหยัด.” กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์นันทพร.
- จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา. (2543). หลักการขนส่ง. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ชลธิกร ชนะสิทธิ์. (2554). การพัฒนาโปรแกรมการจัดเส้นทางรถเดินรถขนส่งสินค้า กรณีศึกษาบริษัทผู้ให้บริการค้าธุรกิจขนส่งสินค้า.
- จิตรัตน์ ดิยะวิวัฒน์. (2549). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท ทัก จำกัด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- มะนิกา ละมณี, ศิริภัสสร แก่นสิงห์ และโรจน์ หอมชาติ. (2563). การพัฒนาตัวชี้วัด ประสิทธิภาพ ด้านโลจิสติกส์สำหรับผู้ประกอบการขนส่ง. ภาควิชาคณิตศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.