

## การประเมินและการปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า

### กรณีศึกษา บริษัท ฮอนด้า โลจิสติกส์ เอเชีย จำกัด

เจษฎา มุสิงาม

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) การศึกษาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่งด้วยรถบรรทุก 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการขนส่งด้วยรถบรรทุก เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา และนำไปปรับปรุงการขนส่งให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ เจ้าหน้าที่แผนก 2R TSD และพนักงานขับรถขนส่ง ของบริษัท ฮอนด้า โลจิสติกส์ เอเชีย จำกัด ผลการศึกษาสามารถแบ่งปัญหาในด้านการขนส่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้ 1. ด้านองค์กร ปัญหาการเปลี่ยนแปลงแผนการผลิต การแก้ไขปัญหา คือ การวางแผนการทำงานล่วงหน้า 2. ด้านการขนส่ง สาเหตุมี 2 ประการคือ 2.1 จากการเปลี่ยนแปลงแผนงาน 2.2 ปัญหาการจราจร การแก้ไขปัญหาคือ 1. ต้องคอย Update ข้อมูลแผนงานอยู่เสมอ 2. การแจ้งปัญหาที่รวดเร็ว 3. ด้านพนักงาน 3.1 ปัญหาความไม่พร้อมของพนักงานขับรถ การแก้ไขคือ การจัดกิจกรรม Tenko ตรวจสอบสภาพพนักงานเบื้องต้นก่อนเริ่มการปฏิบัติงาน 3.2 ปัญหาพนักงานไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท การแก้ไขปัญหาคือ จะต้องจัดอบรมให้ความรู้อยู่เสมอ 4. ด้านยานพาหนะ 4.1 ปัญหาการเสียดสีระหว่างวิ่งงาน การแก้ไขปัญหาคือ ต้องมีการตรวจความพร้อมของรถก่อนออกเดินทาง 4.2 ปัญหาการควบคุมปริมาณการใช้เชื้อเพลิง การแก้ไขปัญหาคือ ต้องมีการควบคุมพฤติกรรมการขับขี่โดยใช้ระบบ GPS 5. ด้านลูกค้า ปัญหาความพึงพอใจของลูกค้า การแก้ไขคือได้รับการประเมินจากลูกค้า

ผลการวิจัยพบว่า หลังจากที่ได้ปรับปรุงการทำงานและเก็บข้อมูลภายในระยะเวลา 3 เดือนตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงธันวาคม 2564 พบว่าประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า มีปริมาณเฉลี่ยในการบรรทุกสินค้าเพิ่มขึ้นคือ เดือนตุลาคมเฉลี่ย 70.52% เดือนพฤศจิกายนเฉลี่ย 74.98% เดือนธันวาคมเฉลี่ย 75.27% ส่วนผลอัตราสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ยในเดือนพฤศจิกายนดีขึ้น 6.60% และเดือนธันวาคมดีขึ้น 4.12% จากเดือนตุลาคม คิดเป็นค่าน้ำมันที่สามารถลดลงได้ 6.19% และ 3.96% ตามลำดับ ส่วนผลการประเมินการขนส่งในไตรมาส 2 (กรกฎาคม – กันยายน) ด้านคุณภาพได้ 96% ด้านการส่งมอบได้ 94.67% ด้านบริการและการจัดการได้ 93.33 % ส่วนผลการประเมินในไตรมาส 3 (ตุลาคม - ธันวาคม) ด้านคุณภาพได้ 96% ด้านการส่งมอบได้ 97.33% ด้านบริการและการจัดการได้ 97.33% พบว่าหลังจากการปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า ส่งผลให้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าดีขึ้นและได้รับผลการประเมินจากลูกค้าที่ดีขึ้น

**คำสำคัญ:** การเพิ่มประสิทธิภาพ, การขนส่ง, การประเมิน

## **ABSTRACT**

This study aims to 1) to study for products transportation efficiency improvement by trucks 2) to study factor affect transportation efficiency by trucks for being a problems solving guideline and for transportation efficiency improvement. Author has collected data by in-depth interview with 2RTSD staffs and Drivers of Honda Logistic Asia Co., Ltd. The result can be divided transportation problems as 5 areas:

1. Organization – Production changing problems caused by economic conditions. Problem solving guideline are to make working plan in advance.
2. Transportation – This following 2 reasons: 2.1 Working plan changing 2.2 Traffic and accident problems. Problem solving guideline are 1) to keep update continuously working plan information and 2) to inform and coordinate immediately problems.
3. Staffs – 3.1 Drivers are not ready to work. Problem solving guideline are to arrange Tenko activity for staffs basic medical check prior on duty. 3.2 Staffs do not act follow company's rules. Problem solving guideline are to arrange staffs training prior on duty.
4. Vehicles – 4.1 Vehicles breakdown during on duty. Problem solving guideline are to check vehicle condition prior on duty and to have an appropriated maintenance plan. 4.2 Fuel consumption control problems. Problem solving guideline are to control driver's driving behavior by using GPS system tracking.
5. Customers – Customer satisfaction problems. Problem solving guideline are to have a customer satisfaction level assessment.

It was found that after working improvement and data collection for 3 months (October – December 2022) the product transportation efficiency has increased an average product loading quantity as following: 70.52% for October's, 74.98% for November's, 75.27% for December's. While, average fuel consumption ration has increased 6.60% for November and increased 4.12% for December comparing with October. These are calculated that fuel cost has been reduced 6.19% and 3.96%, respectively. For the transportation efficiency assessment in the second quarterly (July – September), the result has been found that 96% in quality, 94.67% in delivery, 93.33% in service and management. For the transportation efficiency assessment in the third quarterly (October – December) the result has been found that 96% in quality, 97.33% in delivery, 97.33% in service and management. The result has indicated that the product transportation efficiency and customer's assessment are better after products transportation efficiency improvement.

**Keywords:** Efficiency, Transportation, Evaluation

## บทนำ

### ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

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

การพัฒนากระบวนการขนส่งด้วยรถบรรทุก มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ เนื่องจากประเทศไทยมีการขนส่งทางบกเป็นสัดส่วนสูงสุด เมื่อเทียบกับการขนส่งอื่น ๆ การพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพและได้มาตรฐาน จะช่วยสนับสนุน และผลักดันให้กระบวนการจัดการโลจิสติกส์ขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถลดต้นทุนในการดำเนินการ ยกย่องคุณภาพและมาตรฐานด้านโลจิสติกส์และการขนส่ง ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่นการประเมินประสิทธิภาพในด้านต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางและเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน

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

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

การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยในระยะต่อไปจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลา โดยภาครัฐควรสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการจัดทำการบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจ โดยเฉพาะการเตรียมเส้นทางขนส่งและโลจิสติกส์สำรองในกรณีฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนความเชื่อมโยงของภาคธุรกิจขนส่งภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) ที่ผู้บริโภคหันมาให้ความสำคัญเรื่องความสะอาด ความปลอดภัยและการดูแลสุขภาพมากขึ้น โดยควรให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ที่มีความปลอดภัยและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green & Safety Logistics)

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

นอกจากนี้ การสร้างเครือข่ายผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยและสร้างพันธมิตรกับผู้ประกอบการในระดับภูมิภาค เป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญสำหรับการเก็บเกี่ยวผลประโยชน์ในธุรกิจขนส่งทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ โดยส่งเสริมให้ผู้ประกอบการไทยเข้าไปร่วมลงทุนกับผู้ประกอบการในประเทศเพื่อนบ้าน การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน โดยเฉพาะในภาวะฉุกเฉิน รวมทั้งสนับสนุนมาตรการทางการเงินและมาตรการทางภาษีให้แก่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยในการลงทุนและสร้างเครือข่ายธุรกิจในอนาคต ตลอดจนปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจไปสู่แนวคิดเศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing Economy) เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันและลดต้นทุนธุรกิจ รวมทั้งการประกอบการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่อยู่บนพื้นฐานการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความยั่งยืนแก่ธุรกิจโลจิสติกส์

สตિકส์ไทย 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 2RTSD 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 ล้อตู้ทึบ รถบรรทุก 10ล้อตู้ทึบ และรถหัวลากบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้ในการขนส่งสินค้า

### 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 ทั้งนี้

กระบวนการต่าง ๆ ของระบบ โลจิสติกส์ จะมีลักษณะที่สอดคล้องประสานกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน 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)

### แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

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

ชำนาญ อินทรักษา (2552) ได้อธิบายเกี่ยวกับการผลิตแบบทันเวลาพอดีว่า คือ การที่ชิ้นส่วนที่จำเป็นเข้ามาถึงกระบวนการผลิตในเวลาที่เป็นและด้วยจำนวนที่จำเป็น 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 ซึ่งสาเหตุเกิดจากปัจจัยภายในคือ 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 โทรศัพท์สมาร์ทโฟน และเครื่องพิมพ์

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่มีระเบียบแบบแผน การสัมภาษณ์เป็นกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล 2 คน ด้วยวิธีการพบกับผู้ให้ข้อมูลโดยตรง และทำการจดบันทึกข้อความระหว่างการสัมภาษณ์ และได้ซักถามผู้ให้สัมภาษณ์ทำให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อทราบปัญหาและวิธีการแก้ไขเพื่อให้ได้ความกระจ่างในประเด็นต่าง ๆ

2. การสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยจะเข้าไปสนทนากับกลุ่มพนักงานขับรถขนส่งสินค้า ลักษณะคำถามเน้นเรื่องปัญหาในการจัดส่งสินค้าไปยังลูกค้า

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาออกเป็นด้านต่าง ๆ และนำคำตอบที่ได้ไปวิเคราะห์หาวิธีในการแก้ปัญหา
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาระบบการขนส่งสินค้ามาวิเคราะห์ โดยการนำแนวคิดที่ได้มาประยุกต์ใช้ เพื่อพัฒนาระบบการขนส่งให้มีประสิทธิภาพต่อไป

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า หลังจากที่ได้ปรับปรุงการทำงานและเก็บข้อมูลภายในระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม 2564 โดยการใช้ระบบ GPS Tracking ติดตามรถและจากการเก็บข้อมูลประสิทธิภาพการบรรทุกสินค้า พบว่าประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก มีปริมาณเฉลี่ยในการบรรทุกสินค้าเพิ่มขึ้น คือ เดือนตุลาคมมีปริมาณเฉลี่ย 70.52 เปอร์เซ็นต์ เดือนพฤศจิกายนมีปริมาณเฉลี่ย 74.98 เปอร์เซ็นต์ และเดือนธันวาคมมีปริมาณเฉลี่ย 75.27 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งปริมาณเฉลี่ยตามเป้าหมายคือ 75 เปอร์เซ็นต์ต่อกัน คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ในเดือนพฤศจิกายนเพิ่มขึ้น 6.32 เปอร์เซ็นต์ จากเดือนตุลาคม และในเดือนธันวาคม เพิ่มขึ้น 0.39 เปอร์เซ็นต์จากเดือนพฤศจิกายน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ 75 เปอร์เซ็นต์

ส่วนผลอัตราการสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ย 3 เดือนที่ได้ทำการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม 2564 เดือน พบว่าอัตราการสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ย ในเดือนพฤศจิกายนดีขึ้น 6.60 เปอร์เซ็นต์ จากเดือนตุลาคม ส่วนในเดือนธันวาคมดีขึ้น 4.12 เปอร์เซ็นต์ จากเดือนตุลาคม คิดเป็นค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในเดือนพฤศจิกายน และเดือนธันวาคม ที่สามารถลดลงได้ 6.19 เปอร์เซ็นต์ และ 3.96 เปอร์เซ็นต์ เมื่อเทียบกับเดือนตุลาคม ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่อัตราการสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิงเฉลี่ย 5 กิโลเมตรต่อลิตร

ในด้านการวิเคราะห์และประเมินประสิทธิภาพการขนส่ง เป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นในการพัฒนาองค์กร การประเมินประสิทธิภาพจะส่งผลให้บริษัทสามารถนำผลการประเมินมาแก้ไขปรับปรุงและหาแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคงและก้าวหน้า จากการเก็บข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในไตรมาส 2 (กรกฎาคม - กันยายน) ด้านคุณภาพอยู่ที่ 96 เปอร์เซ็นต์ ด้านการส่งมอบอยู่ที่ 94.67 เปอร์เซ็นต์ และด้านบริการและการจัดการอยู่ที่ 93.33 เปอร์เซ็นต์ และหลังจากการปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่ง ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในไตรมาส 3



(ตุลาคม - ธันวาคม) ด้านคุณภาพอยู่ที่ 96 เปอร์เซ็นต์ ด้านการส่งมอบอยู่ที่ 97.33 เปอร์เซ็นต์ และด้านบริการและการจัดการอยู่ที่ 97.33 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งถือว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ที่ 95 เปอร์เซ็นต์

### การอภิปรายผล

จากผลที่ได้หลังจากการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า ในด้านการลดอัตราการสิ้นเปลืองเชื้อเพลิง ผลที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของวิทวัส คุณพินิจพัฒนา (2549) ที่ได้ศึกษาปัญหาและการกำหนดกลยุทธ์ในการลดต้นทุนในระบบการขนส่ง กรณีศึกษา บริษัท สหพัฒนาภูเก็ตขนส่ง จำกัด ศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับการจัดเส้นทาง การขนส่ง เพื่อลดปัญหาต้นทุนค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในระบบการขนส่ง และจากการอบรมพนักงานขับรถเพื่อยกระดับพนักงานขับรถให้สามารถทำงานได้หลากหลายมากขึ้น เช่น การตรวจรับชิ้นงานจากผู้ผลิต การรายงานผลการขนส่ง การควบคุมต้นทุนการขนส่ง ในการใช้เชื้อเพลิงได้เอง ผลที่ได้สอดคล้องกับ ฐิติรัตน์ ดิยะวิวัฒน์ (2549) ที่ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการที่บริษัท ทัก จำกัด พบว่า เนื่องจากปัจจุบันบริษัทฯ ต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้พนักงานมีการยอมรับในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้บริษัทมีจุดแข็งมากขึ้นและสามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นได้ และผลการปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า ผลที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ ลาภเอกอุดม (2549) ที่ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้าและการส่งมอบสินค้า ของบริษัท พีรามิด จำกัด ศึกษาปัญหาและการแก้ไขปัญหาโดยใช้หลักการการจัดการสินค้าคงคลัง ผนวกกับการใช้ตัวชี้วัดในการประเมินผลงาน เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานในคลังสินค้าของบริษัท พีรามิด จำกัด โดยมีกระบวนการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในคลังสินค้า หลังการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานภายในคลังสินค้ามีแนวโน้มที่ดีขึ้น ถ้าประสิทธิภาพของบริษัทเราสูงขึ้นจะสามารถตอบสนองในสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้ สิ่งที่ดีตามมาก็คือความสำเร็จทางธุรกิจในอนาคต

### ข้อเสนอแนะ

ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ ด้านโลจิสติกส์ และประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า เพื่อให้ผู้ประกอบการขนส่ง สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการขนส่งของบริษัทได้ รวมทั้งการประเมินโดยองค์กรภายนอก ทั้งนี้ การประยุกต์ใช้ สามารถดำเนินการได้เป็นระยะ เช่น การประเมินในรอบรายเดือน รายไตรมาส รายครึ่งปี หรือรายปี เป็นต้น จะทำ

ให้ผู้ประกอบการขนส่งทราบถึงกระบวนการที่ควรปรับปรุง และหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น บริษัท ฮอนด้าโลจิสติกส์ เอเชีย จำกัดควรจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้และอบรมพนักงานขับรถ Training Center ในอนาคตที่เป็น Know How ให้ความรู้ในทุกมิติการทำงาน จุดเสี่ยงต่าง ๆ การวิเคราะห์สถานการณ์อันตราย การคาดการณ์อันตราย รวมถึงสอนเทคนิคการขับขี่ที่ปลอดภัย มารยาทในการขับขี่ การขับขี่เพื่อประหยัดเชื้อเพลิง เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของบริษัทต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2546). **โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน “กลยุทธ์ทำให้รวย**

**ช่วยให้ประหยัด.”** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์นัฎพร.

จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา. (2543). **หลักการขนส่ง.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

ชวลีกร ชนะสิทธิ์. (2554). **การพัฒนาโปรแกรมการจัดเส้นทางการเดินทางขนส่งสินค้า**

**กรณีศึกษาบริษัทผู้ให้บริการค้าธุรกิจขนส่งสินค้า.**

ฐิติรัตน์ ดิยะวิวัฒน์. (2549). **การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ กรณีศึกษา**

**บริษัท ทัก จำกัด.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

มะนิกา ละมณี, ศิริภัสสร แก่นสิงห์ และ โรจน์ หอมชาติ. (2563). **การพัฒนาตัวชี้วัด**

**ประสิทธิภาพ ด้านโลจิสติกส์สำหรับผู้ประกอบการขนส่ง.**

ภาควิชาคณิตศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.