

กระบวนการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา
กรณีศึกษา บริษัท ไชมีส อีโคไลท์ จำกัด

The processing management logistics of Industry concrete wall aerated
a case study of Siamese ecolite company limited

วงจิตร ภูวก *

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ **

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา 2) ศึกษาต้นทุนในการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา 3) ศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับระบบโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา กรณีศึกษา บริษัท ไชมีส อีโคไลท์ จำกัด การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า วิเคราะห์เนื้อหา สรุปผลการศึกษาและนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบการพรรณนาความ

ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการจัดการโลจิสติกส์ ทั้ง 14 กิจกรรมพบว่า กิจกรรมที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำและใช้เวลาในการทำงานมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ได้แก่ กิจกรรมรับคำสั่งซื้อ จัดซื้อ บริหารคลังสินค้าและบริการลูกค้า โดยส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานทั้งระบบ ทำให้ไม่สามารถส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าได้ภายในเวลาที่กำหนด 2) ต้นทุนในการจัดการโลจิสติกส์ทางบริษัทจะให้ความสำคัญในส่วนงานการพัฒนาในด้าน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบโลจิสติกส์ เช่น การนำซอฟต์แวร์การจัดการจัดซื้อ การควบคุมสินค้าคลังสินค้า และระบบขนส่ง ซึ่งต้นทุนในการขนส่งจะสูงกว่ามาตรฐาน บริษัทต้องเลือกพาหนะให้เหมาะสมกับปริมาณ 3) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัท มีการวางแผนการพัฒนาให้ไปในทิศทางเดียวกันกับกลยุทธ์และทิศทางของธุรกิจ การดำเนินโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยี ผู้บริหารต้องสนับสนุนทรัพยากรทั้งงบประมาณและบุคลากร ตลอดจนต้องมีการสื่อสารและบริหารความเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการใช้ระบบแก่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายให้ผู้บริหารของอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา ที่ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ ด้านการพยากรณ์ ด้านการคำสั่งของลูกค้า ด้านการจัดซื้อ และด้านการบริหารคลังสินค้า โดยธุรกิจควรมุ่งเน้นกระบวนการวางแผน การปฏิบัติการและการควบคุม การเคลื่อนย้ายและการจัดเก็บสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการให้บริการและสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาใช้ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่จุดกำเนิดจนถึงจุดการบริโภคสินค้า เพื่อวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

คำสำคัญ กระบวนการจัดการโลจิสติกส์

* นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร, โทรศัพท์ 09-9050-7332 , E-mail: wongjitphoophuak@gmail.com

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์วิทย์วิทยาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, E-mail: viroj@ms.su.ac.th

Abstract

The objectives of this study aimed to 1) study the processing management of logistics, industrial concrete aerated 2) study to the cost of managing logistics industrial concrete aerated 3) study the application of information technology for system's logistics industry aerated concrete, case study of Siamese ecolite Company Limited data collected by in-depth interviews and bring the data were checked for completeness and accuracy of the data three pole, content analysis. The conclusion study and to present by describes the patterns.

The results found that: 1) the management of logistics activities for all 14 activities found that are performing poorly, and take the time to work more than a certain threshold activities including order management received, warehouse, purchasing and customer service without affecting the entire system. Makes it impossible to deliver products to customers within the stipulated time 2) the cost of logistics management, company to focus in the development of the information technology system used in logistics House such as bring Software to purchasing, stock control warehousing and transportation systems, which transport costs are higher than the standard. The company must be selected to suit the amount of vehicles 3) the application of information technology in the company. It is planned to develop in the same direction with the strategy and direction of the business. Technology development system projects administrators must support both budget and personnel resources. All of the need to communicate and manage change resulting from the use of the system to all agencies involved.

From results of this research trial have suggested a policy for the management of the aerated concrete industry should focus on managing logistics, forecasting, the client order. Procurement and warehouse management. Businesses should focus on the planning process operations and control Moving and storage more efficiently and effectively. Including the provision of services and the use of modern information involved from point of origin to point of consumption. For the purpose of responding to customer needs.

Keywords The processing management logistics

บทนำ

ปัจจุบันการแข่งขันทางด้านภาคธุรกิจความรุนแรงมากขึ้น ดังนั้นการดำเนินธุรกิจจึงต้องแสวงหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กร การพัฒนาศักยภาพทางโลจิสติกส์ (Logistics) จึงเป็นอีกหนทางหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กร การพยากรณ์ความต้องการ กระบวนการสั่งซื้อสินค้า การบริการลูกค้า การเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ สื่อสารในการกระจายสินค้า การจัดซื้อ เคลื่อนย้ายวัตถุดิบและสินค้า การเลือกทำเลที่ตั้งคลังสินค้า การบริหารสินค้าคงคลัง การขนส่ง การบรรจุภัณฑ์ การบริหารคลังสินค้า

การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ การกำจัดของเสีย การดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นการสร้างคุณค่า (Value) โดยการนำสินค้าจากต้นกำเนิดไปสู่สถานที่ ซึ่งมีความต้องการด้วยรูปแบบ การขนส่ง ระยะเวลา คุณภาพ และปริมาณที่ถูกต้องและไม่เสียหายและที่สำคัญจะต้องมีต้นทุนการดำเนินงานที่สามารถแข่งขันได้ ฉะนั้นการขาดการประสานระหว่างกันและกันแล้วก็ยากที่จะพัฒนาระบบโลจิสติกส์ (Logistics System) ขององค์กรได้ นอกจากนี้มีปัจจัยต่อการเจริญเติบโตขององค์กรโดยตรงคือปัจจัยในด้านต้นทุน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านต้นทุนการวางแผน การดำเนินการ และต้นทุนด้านอื่นอีกมากมาย ซึ่งต้นทุนจะต้องมีการควบคุมให้ดี เนื่องจากต้นทุนทั้งหมดนี้จะสร้างกำไรให้กับองค์กรที่เกิดขึ้นภายในบริษัทนั่นเอง เพราะกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในบริษัทนั้น ทางบริษัทสามารถที่จะควบคุมได้ ซึ่งถ้าเราจะควบคุม หรือลดต้นทุนที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมต่างๆที่เป็นสาเหตุให้เกิดต้นทุนที่มากเกินไป เราจำเป็นต้องมีการนำกลยุทธ์ทางด้านโลจิสติกส์ (Logistics) เข้ามาช่วย

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าบริษัทโซมิส อีโคโลยี จำกัด เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่มีกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา กรณีศึกษา บริษัท โซมิส อีโคโลยี จำกัด เป็นต้นแบบในการศึกษา ซึ่งผลลัพธ์ที่แสดงผลผ่านกระบวนการวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารเพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุง และวางนโยบายให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นการนำการจัดการระบบโลจิสติกส์มาประยุกต์ในอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบาจะเป็นการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการในอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบาให้ดีขึ้น ส่วนของกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ ส่วนของต้นทุนในการจัดการโลจิสติกส์ และส่วนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับระบบโลจิสติกส์ รวมทั้งเป็นต้นแบบในการจัดการ โลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพให้กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกัน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา กรณีศึกษาบริษัท โซมิส อีโคโลยี จำกัด
2. เพื่อศึกษาด้านต้นทุนในการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา กรณีศึกษาบริษัท โซมิส อีโคโลยี จำกัด
3. เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับระบบโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา กรณีศึกษาบริษัท โซมิส อีโคโลยี จำกัด

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจงแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานรวมทั้งสามารถให้ผู้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม จำนวน 7 คน ดังนี้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานฝ่ายตลาด-ขาย จำนวน 2 คน ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานฝ่ายจัดซื้อ-การเงิน จำนวน 2 คน และผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานฝ่ายผลิต จำนวน 3 คน ซึ่งได้แบ่งตามกิจกรรมโลจิสติกส์ที่แต่ละฝ่ายปฏิบัติงานเกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักโดยมีเครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย คำถามในการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured interview) เป็นคำถามแบบปลายเปิด เริ่มจากคำถามในเรื่องทั่วไป แล้วเริ่มเข้าสู่ประเด็นที่สนใจการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น ซึ่งประเด็นคำถามได้แก่ กระบวนการจัดการโลจิสติกส์ ต้นทุนในการจัดการโลจิสติกส์ และการใช้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี สำหรับระบบการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา ภูมิศึกษา ไซมิส อีโคโนโลยี จำกัด

การตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลโดยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมนั้นถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือของข้อมูลหรือไม่ เป็นการตรวจสอบแหล่งข้อมูล ในเรื่องเวลา สถานที่ และบุคคล ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ ตรวจสอบข้อมูลใน 2 รูปแบบโดยรูปแบบแรกผู้วิจัยได้ ใช้การสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 3 กลุ่ม ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้ในแต่ละกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจะถูกนำมาเชื่อมโยงเพื่อประมวลและวิเคราะห์ว่ามีความสอดคล้องหรือขัดแย้งกันทั้งภายในและระหว่างกลุ่ม แต่ละกลุ่มหรือไม่ กรณีข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มีความขัดแย้งไม่ตรงกันกับข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ สัมภาษณ์คนใดคนหนึ่ง ผู้วิจัยจะนำ ข้อมูลที่ได้ไปสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลอื่นถึงประเด็นดังกล่าวอีก เพื่อให้ได้มาซึ่งความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ ข้อมูล โดยในรูปแบบที่สองผู้วิจัยได้ใช้การศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งได้แก่ การสำรวจเอกสาร งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง และรวบรวมความรู้และข้อมูลที่ได้มากล้นกรอง วิเคราะห์และเปรียบเทียบกับข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล หากข้อมูลที่ได้มีความขัดแย้งหรือขาดความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจะดำเนินการค้นคว้า และตรวจสอบเพิ่มเติม เพื่อเป็นการยืนยันและหาข้อสรุปเพื่อให้เกิดความชัดเจนและความถูกต้องน่าเชื่อถือของ ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ของมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการสัมภาษณ์ครบแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลนำมาตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล
- 2) วิเคราะห์เนื้อหา ตามกรอบแนวคิดการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 3) วิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลที่ได้จากการ รวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล
- 4) สรุป ผลการวิจัยนำเสนอในรูปแบบของการพรรณนาความดังประเด็นต่อไปนี้ กระบวนการจัดการโลจิสติกส์ ต้นทุน ในการจัดการโลจิสติกส์ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับระบบโลจิสติกส์ ของอุตสาหกรรมผนัง คอนกรีตมวลเบาภูมิศึกษาบริษัท ไซมิส อีโคโนโลยี จำกัด

การสรุปและอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง “กระบวนการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา ภูมิศึกษา บริษัท ไซมิส อีโคโนโลยี จำกัด” โดยทำการศึกษา กระบวนการจัดการโลจิสติกส์ เพื่อประเมินประสิทธิภาพการ ทำงานและระยะเวลาการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรมโลจิสติกส์ ซึ่งทำการศึกษา ครอบคลุมทุกกิจกรรมของ กระบวนการโลจิสติกส์ ประกอบด้วยทั้งหมด 14 กิจกรรมคือการพยากรณ์ความต้องการ กระบวนการสั่งซื้อ สิ้นค้า การบริการลูกค้า การเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ สื่อสารในการกระจายสินค้า การจัดซื้อ

เคลื่อนย้ายวัตถุดิบและสินค้า การเลือกทำเลที่ตั้งคลังสินค้า การบริหารสินค้าคงคลัง การขนส่ง การบรรจุภัณฑ์ การบริหารคลังสินค้า การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ และการกำจัดของเสีย เป็นต้น และต้นทุนในการจัดการโลจิสติกส์ เพื่อได้ทราบรายจ่ายและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเพื่อให้ได้สินค้าและบริการในการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ต้นทุนการให้บริการลูกค้า ต้นทุนกระบวนการสั่งซื้อสินค้า ต้นทุนปริมาณ ต้นทุนการขนส่ง และต้นทุนการบริหารคลังสินค้า รวมถึงการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในระบบโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผงคอนกรีตมวลเบา กรณีศึกษา บริษัทไฮมีส อีโคโลจี จำกัด” สามารถนำผลการศึกษามาวิเคราะห์สรุปผลและอภิปราย ดังต่อไปนี้

1. การพยากรณ์ความต้องการลูกค้า (Demand Forecasting)

จากที่ผู้บริหารได้มีการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าในอนาคต เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในส่วน of ฝ่ายผลิต เพื่อทำการบริหารสินค้าคงคลัง การจัดทำตารางการผลิต หรือการใช้แรงงานในช่วงเวลา วิธีการที่ใช้ในการพยากรณ์จะเป็นวิธีใช้วิจารณ์ญาณ โดยจะใช้วิธีการประมาณของพนักงานขาย การพยากรณ์ความต้องการลูกค้าของบริษัท ไฮมีส อีโคโลจี จำกัด มีการสอดคล้องกับแนวคิดการพยากรณ์ (Forecasting) (ธนารักษ์ พิทักษ์: 2552) ซึ่งได้กล่าวว่า การพยากรณ์ยิ่งพยากรณ์อุปสงค์ได้ถูกต้องใกล้เคียงกับความเป็นจริงเท่าใด ยิ่งจะทำให้การวางแผนและการตัดสินใจดำเนินงานเกิดประสิทธิผลมากขึ้นเท่านั้น ด้วยวิธีการที่ใช้ในการพยากรณ์ของบริษัท ไฮมีส อีโค โลจี จำกัด ซึ่งเป็นการพยากรณ์ที่ได้รับรายงานผลจากฝ่ายขาย ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้เมื่อกรณีที่ไม่มีความข้อมูลในอดีตเพียงพอที่จะใช้ในการพยากรณ์ เพื่อลดการผิดพลาดให้ใช้วิธีพยากรณ์สาเหตุ ซึ่งเป็นทั้งปัจจัยภายในและภายนอกมาเป็นตัวแปรในการพยากรณ์

2. กระบวนการคำสั่งซื้อ (Order Processing)

กระบวนการในการจัดการคำสั่งซื้อเป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างบริษัทกับลูกค้า ดังนั้นมีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้ง่าย จึงควรใช้เวลาในกระบวนการนี้ให้สั้นและหลีกเลี่ยงความผิดพลาดให้ได้มากที่สุด ซึ่งทางแผนกฝ่ายขายทำหน้าที่ในการติดต่อลูกค้า เสนอสินค้าและบริการจัดการกับคำสั่งซื้อของลูกค้า โดยเริ่มต้นจากฝ่ายขายได้รับใบสั่งซื้อจากลูกค้าแล้วทำการจัดการกับคำสั่งซื้อให้รวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ รุธิร์พนมยงค์ (2547) พบว่า การเพิ่มคุณภาพให้บริการโลจิสติกส์คือความถูกต้องของเอกสาร และบริษัทฯ ยังมีปริมาณพนักงานเพียงพอที่สามารถรับงานของลูกค้าได้ทันทั่วทั้ง กิจกรรมการรับคำสั่งซื้อต้องการความถูกต้องแม่นยำของเอกสาร ซึ่งกระบวนการจะเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ การโอน และการชำระเงิน เป็นต้น

3. การบริการลูกค้า (Customer Service)

การบริการลูกค้า ซึ่งบริษัทให้ความสำคัญและถือว่าเป็นกิจกรรมที่องค์กรตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งมอบสินค้าตรงเวลาครบตามจำนวน นอกจากให้ความสำคัญต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์แล้ว บริษัทยังได้ให้ความสำคัญต่อการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ซึ่งจะครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการนำส่งสินค้าที่ถูกต้อง ถูกจำนวน ถูกสถานที่ ถูกเวลา ตามเงื่อนไขที่ตกลง ซึ่งสอดคล้องกับของอาจ เลี้ยงพันธุ์สกุล (2548) พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการโลจิสติกส์จะต้องเพิ่มการใช้ปัจจัยการดำเนินงานให้มากขึ้น นอกจากนี้ในการให้ข้อมูลข่าวสารมีการนำระบบบริหารทรัพยากรขององค์กร (Enterprise Resource Planning :ERP) เข้ามาเชื่อมโยงกระบวนการเสนอราคาจนถึงการทำงานของการให้บริการลูกค้า

4. การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่างๆ (Part and Service Support)

การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ ส่วนของการตลาดมักจะจัดสรรเพื่อลูกค้าที่มีบริการหลังการขาย สิ่งเหล่านี้รวมถึงการจัดสรรการชดเชยชิ้นส่วนเมื่อสินค้าใช้งานตามข้อกำหนด บทบาทหน้าที่ของโลจิสติกส์ คือความรับผิดชอบเพื่อสร้างความมั่นใจว่าชิ้นส่วนจะมีจำนวนเพียงพอในเวลาและสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ บริษัทมีนโยบายชดเชยชิ้นส่วนที่สามารถตอบสนองได้ทันที การบริการหลังการขายมักจะรองรับรายการที่ผิดพลาดจากผู้ค้า เมื่อไรก็ตามที่เกิดขึ้นต้องมีระบบจัดส่งชิ้นส่วนตอบสนองโดยเร็ว เป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสินค้าหลังการขายให้ลูกค้า

5. การสื่อสารในการกระจายสินค้า (Logistics Communications)

การสื่อสารในการกระจายสินค้า ระบบการจัดการโลจิสติกส์ที่ประสบความสำเร็จต้องการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพของสารสนเทศและระบบสื่อสาร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างองค์กร ลูกค้าทั่วไป ลูกค้าประจำองค์กร ซึ่งในการสื่อสารต้องมีการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อการยืนยันและสามารถเก็บข้อมูลเป็นหลักฐาน การมีระบบสื่อสารที่ดีจะช่วยลดปัญหาภายในเกี่ยวกับประสานงานระหว่างแผนกทำให้การดำเนินงานรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัย เอกลักษณะ กูเกียรติวงศ์ (2552) พบว่าการไหลของข้อมูลขาดการประสานงานในโซ่อุปทานในบริษัทในส่วนของการผลิตยังไม่มีควมมีต่อเนื่อง ต้องมีการจัดกระบวนการ เนื่องจากการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน มีความถูกต้องเพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจและสื่อความหมายไปในทิศทางเดียวกัน

6. การจัดซื้อ (Purchasing)

การจัดซื้อเป็นกระบวนการเสาะหาแหล่งซื้อวัตถุดิบ ต้นทุนในการจัดซื้อ และดำเนินงานในการสั่งซื้อสินค้าและอะไหล่จากผู้ผลิต เพื่อให้มั่นใจว่าจะสนับสนุนกระบวนการผลิตและการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การวัดผลจะวัดผลในรูปของเวลาที่ดำเนินงาน และความถูกต้องในการจัดการกับคำสั่งซื้อพบว่าใช้เวลานาน เนื่องจากใช้วิธีการจัดซื้อแบบ order to order เมื่อได้รับใบสั่งซื้อทำการสั่งซื้อสินค้ากับผู้ผลิต โดยคำนึงถึงจุดคุ้มทุนในการสั่งแต่ละครั้งเป็นหลัก ทำให้ระยะเวลารอคอยก่อนที่บริษัทฯ ส่งใบสั่งซื้อสินค้าไปยังผู้ผลิตมีเวลานาน ส่งผลให้ระยะเวลาการทำงานโดยรวมใช้เวลานาน ต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดซื้อให้เหมาะสมแต่ละคำสั่งซื้อ

7. การเคลื่อนย้ายพัสดุและสินค้า (Material Handling)

การเคลื่อนย้ายพัสดุและสินค้า เป็นกิจกรรมการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบและสินค้าคงคลังในระหว่างการผลิต รวมถึงการถ่ายขนย้ายสินค้าเสร็จภายในโรงงานหรือคลังสินค้า เพื่อลดระยะทางเคลื่อนย้ายให้น้อยที่สุด เพื่อประหยัดแรงงานและค่าใช้จ่าย รวมถึงการสนับสนุนกระบวนการปฏิบัติการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพเคลื่อนย้ายพัสดุเป็นบทบาทหนึ่งภายในการจัดการคลังสินค้า ซึ่งส่วนใหญ่บริษัทใช้รถโฟล์คลิฟท์ในการเคลื่อนย้ายสินค้า รวมถึงการไหลสินค้าขั้นต้น การเคลื่อนย้ายพัสดุและสินค้าจะให้ประสิทธิภาพต้องวางระบบในการวิ่งรถแต่ละเที่ยวไม่ให้เสียเที่ยว

8. การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า (Plant and Warehouse site Selection)

การเลือกที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้า ต้องคำนึงถึงระยะทางของแหล่งวัตถุดิบและลูกค้า เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งวัตถุดิบ แต่ของกล่าวถึงการเลือกที่ตั้งของโรงงานในปัจจุบันซึ่งเป็นการสร้างโรงงานในเครือกลุ่มบริษัท ไชมีส ฯ ซึ่งเดิมบริษัทหลักมีพื้นที่เหลือจึงได้ทำการแบ่งพื้นที่เพื่อขยายโรงงานเพิ่ม เมื่อ

กล่าวถึงปัญหาหรือปัจจัยต่าง ๆ ก็ไม่เป็นปัญหามาก ไม่ว่าจะเป็นระยะทาง แหล่งวัตถุดิบ ตลาด ถือว่าอยู่พื้นที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ Porter, M.E. (1985) ที่ว่า สถานที่ตั้งในการกระจายสินค้าได้อย่างทั่วถึง เพื่อให้จัดส่งสินค้าตรงเวลาทันกับความต้องการของลูกค้า จึงขอให้ข้อมูลในส่วนคลังสินค้าซึ่งเป็นสถานที่ในการเก็บพักสินค้า และแปรรูปสินค้า ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และสามารถพยากรณ์ระยะยาวได้เพื่อรองรับสินค้าในอนาคต สาเหตุที่สร้างคลังสินค้าไว้ในพื้นที่เพื่อความสะดวกในการขนส่งเก็บสินค้า

9. การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management)

การจัดการสินค้าคงคลังยังเป็นการเชื่อมโยงระหว่างการวางแผนกับการปฏิบัติการสินค้าคงคลังเป็นตัวที่รองรับในระบบการให้บริการลูกค้าโดยจากลูกค้าภายในบริษัท คือ สนับสนุนการผลิตแก่โรงงานหรือสนับสนุนการตลาดจากโรงงานไปยังลูกค้าสินค้าคงคลังมีความจำเป็นเพราะมีความไม่แน่นอนจากความต้องการของลูกค้า ดังนั้นระดับสินค้าคงคลังที่ดีที่สุดจะต้องมีขั้นตอนการดำเนินการที่ทราบว่าจะมีสินค้าคงคลัง ณ. ที่ใดบ้าง เมื่อใดจะส่งสินค้ามาเติมเต็มกรณีสินค้าในคลังลดลง และในปริมาณเท่าใด จึงจำเป็นต้องมีการควบคุมสินค้าคงเพื่อรักษาระดับการให้บริการและความต้องการของลูกค้าและการเปลี่ยนแปลงการผลิต

10. การขนส่ง (Transportation)

การขนส่ง เป็นการเคลื่อนย้ายตัวสินค้าจากจุดกำเนิดไปยังจุดที่มีการบริโภคให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยจัดส่งสินค้าถูกต้องครบจำนวนในสภาพที่สมบูรณ์และตรง ตามเวลาที่กำหนดให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วยบริการที่รวดเร็ว การขนส่งสินค้าขาออกให้กับลูกค้าผ่านทางบริษัทที่มีการขนส่งจะใช้บริการทางบรรทุกเป็นวิธีการขนส่งที่สะดวกที่สุดเพราะสามารถส่งถึงจุดหมายได้โดยไม่ต้องมีการขนถ่ายสินค้าจากการเปลี่ยนยานพาหนะ ตลอดจนวางแผนการขนส่งให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัลยา ลีลาวานิชิกิจ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การจัดการห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ในจังหวัดนครราชสีมา ที่พบว่า ด้านการขนส่ง ข้อที่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ มีการตรวจสอบ และป้องกันไม่ให้สินค้าชำรุดเสียหาย เนื่องจาก การขนส่ง รองลงมา คือ มีการพิจารณาเรื่องค่าใช้จ่ายเป็นหลักในการตัดสินใจเลือก ประเภทขนส่ง

11. การบรรจุภัณฑ์ (Packaging)

การบรรจุภัณฑ์ของแผ่นผนังคอนกรีต มีบทบาทเพื่อบรรจุภัณฑ์การเก็บรักษาสินค้าให้คงสภาพ และสามารถจัดเรียงรวบรวมอยู่ในเนื้อที่จำกัด ให้มีปริมาตรการใช้พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ส่งผลต่อต้นทุนโลจิสติกส์ และการบรรจุภัณฑ์ที่ดีต้องมีการออกแบบเพื่อให้ทำหน้าที่ในการป้องกันสินค้าทั้งเกิดขึ้นในขณะที่เคลื่อนย้ายสินค้า และมีการตรวจเช็คสภาพสินค้าของลูกค้าทุกสัปดาห์ และมีการเช็คสต็อกต่าง ๆ ทุกเดือน ซึ่งสอดคล้องกับ สุภัลยา ลีลาวานิชิกิจ (2548) พบว่ามีการตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนส่งและมีการป้องกันไม่ให้สินค้าชำรุดเสียหาย โดยบริษัทฯ มีแผนกตรวจสอบมาตรฐานการบรรจุภัณฑ์สินค้าก่อนทำการโหลดสินค้าขึ้นรถ

12. การจัดการคลังสินค้า (Warehousing and Storage)

การจัดการคลังสินค้า หมายถึง พื้นที่ที่ได้วางแผนแล้วเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้สอยและการเคลื่อนย้ายสินค้าและการจัดเก็บจึงรองรับความต้องการในการเก็บสินค้า โดยมีการกำหนดพื้นที่ การวางผังเนื้อที่การจัดเก็บในคลังสินค้า ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับระบบการบริหารการผลิตแบบทันเวลาพอดี (ค่านายอภิปรัชญาสกล, 2550: 110-111) ที่กล่าวว่า การบริหารการผลิตแบบทันเวลาพอดีเป็นการผลิตสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องการ ในปริมาณที่ถูกต้องในเวลาที่ต้องการ โดยใช้วิธีการลดระดับสินค้าคงคลังเหลือเพียงปริมาณ

ต่ำสุด สำหรับพื้นที่ในคลังสินค้าต้องมีการจัดเก็บสินค้าไว้เป็นประเภทสินค้า สามารถใช้รถโฟล์คลิฟท์เข้าไปตักได้ สะดวกรวดเร็วต่อการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ สมสุข นากสุขและดวงพรรณ กริชชาญชัย (2550) ระบบการจัดการคลังสินค้า ช่วงเพิ่มประสิทธิภาพในจัดสถานที่ในคลังสินค้า ลดความผิดพลาดในการหยิบและจัดส่งสินค้า

13. การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics)

บริษัทได้มีนโยบายในส่วนสินค้าที่ส่งให้ลูกค้าเกิดการชำรุด เสียหาย ผิดขนาดจำนวนที่ต้องการ รวมถึงพาเลทที่รองสินค้าไปซึ่งทางลูกค้าไม่สามารถนำไปใช้งานต่อได้ ทางบริษัทจึงได้ให้ทำการขนกลับไม่ว่าจะเป็นส่วนหนึ่งของแผ่นผนังคอนกรีต ยังสามารถนำกลับมาบดและรีไซเคิลนำกลับมาเข้ากระบวนการผลิตใหม่ รวมถึงพาเลทรองแผ่นผนังที่มีสภาพสมบูรณ์สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ เพื่อเป็นการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายได้ ต้องคำนวณหรือพิจารณาการคุ้มค่างับการต้องเสียค่าขนส่งในการขนส่งสินค้าที่เสียหายกลับมาเพื่อทำการรีไซเคิล ยังต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการรีไซเคิล เป็นต้น

14. การกำจัดของเสีย (Waste Disposal)

การกำจัดของเสีย ของเสียต่างๆ เป็นผลพวงมาจากกระบวนการผลิตและสินค้าส่งคืน เมื่อไรก็ตามที่ของเสียสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ หรือนำมาผ่านกระบวนการเพื่อใช้ใหม่ การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ และการขนย้ายเข้าโรงงาน ก็คือความรับผิดชอบของการจัดการโลจิสติกส์ ซึ่งของเสียที่เกิดจากการผลิตหรือการส่งคืนสินค้า ทางบริษัทฯ ได้นำสินค้ามารีไซเคิล หรือการบดแล้วนำเข้าสู่กระบวนการผลิต การกำจัดของเสียก็เป็นวิธีการที่ช่วยลดปัญหาของเสียให้น้อยที่สุดและสามารถนำส่วนที่ของเสียนำกลับมาใช้ให้เกิดประโยชน์และมูลค่าสูงสุดในอุตสาหกรรม

ต้นทุนในการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา กรณีศึกษา บริษัท ไชมีส อีโคโนโลยี จำกัด

1. ต้นทุนการให้บริการลูกค้า (Customer Service level)

ปัจจัยสำคัญในการพิจารณาการกำหนดระดับการให้บริการลูกค้าในระดับต่าง ๆ คือ ต้นทุนค่าเสียโอกาสในการขาย เงินที่จ่ายไปเพื่อสนับสนุนการบริการแก่ลูกค้า ได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการทำให้คำสั่งซื้อสมบูรณ์ การจัดหาอะไหล่และการให้บริการสนับสนุนอื่น ๆ รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสินค้าส่งคืน ซึ่งส่งผลอย่างมากต่อการรับรู้ของลูกค้าในด้านบริการขององค์กรและความพึงพอใจของลูกค้า และต้นทุนค่าเสียโอกาสในการขายไม่เพียงแต่เป็นการสูญเสียยอดขายในปัจจุบันเท่า แต่ยังรวมไปถึงโอกาสในการขายในอนาคตจากลูกค้ารายเดียวกันและลูกค้ารายอื่น เนื่องจากการพูดปากต่อปากของ อดีตลูกค้า

2. ต้นทุนกระบวนการสั่งซื้อและข้อมูลการสั่งซื้อ (Order Processing Costs)

ต้นทุนกระบวนการสั่งซื้อและระบบสารสนเทศ ได้แก่ ต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสั่งซื้อ การกระจาย การติดต่อสื่อสาร และการพยากรณ์ความต้องการลูกค้า ต้นทุนการสั่งซื้อและระบบสารสนเทศเป็นการลงทุนที่สำคัญอย่างยิ่ง เพื่อรองรับระดับการให้บริการลูกค้าและการควบคุมต้นทุน ต้นทุนการสั่งซื้อได้แก่ การส่งคำสั่งซื้อ การบันทึกคำสั่งซื้อ การประมวลผลคำสั่งซื้อ และต้นทุนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ดังนั้น ต้นทุนส่วนนี้จึงมักจะเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายที่นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วหรือเรียกว่าค่าใช้จ่ายการรับคำสั่งซื้อสินค้า ดังนั้นต้นทุนการจัดการงานโลจิสติกส์ มีต่อไปนี้ ค่าเอกสารเพื่อส่งสินค้าออกให้กับลูกค้า ค่ารับคำสั่งซื้อ และค่าบริหารงานทั่วไป เป็นต้น

3. ต้นทุนปริมาณ (Lot Quantity Costs)

ต้นทุนปริมาณ การดำเนินธุรกิจจะต้องใช้เงินจำนวนมากในการจัดหาสินค้าและบริการ เพื่อให้ประหยัดเงินจากการควบคุมต้นทุนต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพมีส่วนสำคัญต่อกำไรสุทธิของธุรกิจเพิ่มขึ้น วิธีทางที่ดีที่สุดก็คือการลดต้นทุนการจัดหา โดยมีการกำหนดเป็น การจัดการเปลี่ยนแปลงราคา สัญญาจำนวนจัดซื้อ การจัดซื้อแบบไม่ต้องจัดเก็บสินค้า เป็นต้น ต้นทุนการปริมาณของการจัดซื้อและความถี่ในการสั่งซื้อ ในการจัดซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบแต่ละประเภทต้องคำนึงถึงคุณค่าและอายุการใช้งาน คุณภาพและอัตราปริมาณการใช้งานจริง

4. ต้นทุนค่าขนส่ง (Transportation Costs)

กิจกรรมด้านการขนส่งทำให้เกิดต้นทุนค่าขนส่ง ต้นทุนที่สนับสนุนการขนส่งสามารถพิจารณาได้หลายทางขึ้นอยู่กับหน่วยในการวิเคราะห์ ต้นทุนสามารถแบ่งได้ตามประเภทของลูกค้านำผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น ต้นทุนขนส่งขาเข้ากับต้นทุนขาออก ต้นทุนเหล่านี้แปรผันตามปริมาณการขนส่ง น้ำหนัก ระยะทาง และจุดต้นทางและจุดปลายทาง นอกจากนี้ต้นทุนและบริการยังผันแปรตามวิธีการและรูปแบบการขนส่งอีกด้วย ต้นทุนส่วนสำคัญควรคำนึงถึง วิธีในการขนส่ง การรวบรวมสินค้าก่อนทำการขนส่ง การกำหนดเส้นทางการขนส่ง การวางแผนด้านเวลาใช้ในการขนส่ง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5. ต้นทุนคลังสินค้า (Warehousing Costs)

ต้นทุนคลังสินค้าเกิดขึ้นจากกิจกรรมภายในคลังสินค้าและการจัดเก็บสินค้า การเลือกสถานที่ตั้ง โรงงานและคลังสินค้า นอกจากนี้ต้นทุนยังแปรผันไปตามจำนวนและสถานที่ตั้งของคลังสินค้า กิจกรรมภายในคลังสินค้าประกอบด้วย การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ ในการเคลื่อนย้ายสินค้าและการขนส่งสินค้าภายในคลังสินค้า เพื่อจัดเก็บในคลังสินค้า ซึ่งจะใช้รถโฟล์คลิฟท์ในการวิ่งขนในการวิ่งรถแต่ละรอบซึ่งจะขนสินค้าไปเก็บแล้วหากกลับก็จะมีรถเปล่ากลับมาเพื่อมาขนสินค้าในรอบต่อไป ซึ่งกิจกรรมที่ทำอยู่ในปัจจุบันจะมีต้นทุนในส่วนของการคลังงาน และต้นทุนในการบริหารคลังสินค้าจะประกอบด้วยค่าใช้จ่ายดังนี้ ค่าพนักงาน ค่าอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในคลังสินค้า ระบบบริหารคลังสินค้า และค่าสถานที่

6. ต้นทุนในการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง (Inventory Carrying Costs)

ต้นทุนในการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง กิจกรรมที่ทำให้ต้นทุนในการเก็บรักษาสินค้าคงคลังเพิ่มขึ้น ได้แก่ การควบคุมสินค้าคงคลัง การบรรจุภัณฑ์ การซ่อมแซมและการทำลายสินค้าที่มีการชำรุดโดยทั่วไปแล้ว ต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรักษาสินค้าจะแปรผันกับปริมาณสินค้าคงคลัง ต้นทุนนี้ถือเป็นค่าเสียโอกาส ซึ่งได้รวมต้นทุนในการควบคุม ซ่อมแซมหรือค่าเสียหาย หรือดอกเบี้ยที่เกิดจากสินค้าคงคลัง ดังนั้นต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลังจึงประกอบด้วยค่าใช้จ่ายดังต่อไปนี้ ค่าเก็บรักษาสินค้า (ค่าดูแลสินค้า) ค่าประกัน ค่าสินค้าเสียหาย ดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายในการเกี่ยวกับการเก็บรักษา เป็นต้น

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระบบโลจิสติกส์ กรณีศึกษา บริษัท ไซมีส อีโคโนมิค จำกัด

นอกเหนือจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อประมวผล และติดตามรายการดังกล่าวแล้ว ผู้บริหารบริษัทได้มีโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อใช้งานในแต่ละแผนกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำและสะดวกในการใช้งาน สำหรับเทคโนโลยีที่ใช้งานในกิจกรรมต่าง ๆ ก็จะมีผ่านรูปแบบเทคโนโลยีเฉพาะด้านซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อความรวดเร็ว แม่นยำลดความผิดพลาด รวมถึงสามารถปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในส่วนติดงานอื่น ๆ ติดต่อประสานเพิ่มเติมย่อย ๆ ก็จะติดต่อผ่านอีเมล โทรศัพท์ แฟกซ์ ทุกอย่างใน

การติดต่อสื่อสารหรือสั่งงานทุกครั้งต้องมีข้อมูลเพื่อเก็บเป็นหลักฐาน กรณีข้อมูลบางส่วนโปรแกรมไม่สามารถวิเคราะห์หรือแยกได้ ทางผู้รับผิดชอบในส่วนงานนั้นก็ได้ทำโปรแกรมพื้นฐานเช่น MS word , Excel เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ ศรีนิตา วงศ์โกศลสุข(2552) พบว่าเทคโนโลยีที่ทำได้มาซึ่งข้อมูล การเก็บและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีคุณภาพสามารถช่วยองค์กรส่งสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและทางผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับการลงทุนในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่าการที่ผู้บริหารมุ่งจะพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพบุคคลากรที่เกี่ยวข้องต้องเข้าใจขั้นตอนกระบวนการพัฒนาเป็นอย่างดี ตลอดจนต้องมีการสื่อสารและบริหารความเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการใช้ระบบแก่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับ Grosby and Feigenbaum (2001) พบว่าการจัดอบรมพนักงานให้เข้าใจถึงกระบวนการทำงานและข้อจำกัดต่าง ๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเกิดขึ้นให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ ด้านการดำเนินการตามคำสั่งของลูกค้า ด้านการจัดซื้อ และด้านการบริหาร คลังสินค้า โดยธุรกิจควรมุ่งเน้นกระบวนการวางแผน การปฏิบัติการและการควบคุม การเคลื่อนย้ายและการจัดเก็บสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการให้บริการและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่จุดกำเนิดจนถึงจุดการบริโภคสินค้า เพื่อวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ ด้านการดำเนินการตามคำสั่งของลูกค้า โดยธุรกิจควรมุ่งเน้นการนำระบบการ สั่งซื้อที่ทันสมัย เช่น ระบบ EDI ระบบ EFT มาใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการโดยธุรกิจควรมุ่งเน้นการนำอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการเคลื่อนย้ายและจัดเก็บสินค้าและวัตถุดิบในคลังสินค้า

3. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ ด้านการจัดซื้อ โดยธุรกิจควรมุ่งเน้นการวิเคราะห์คุณค่าการจัดซื้อหลังจากการจัดซื้อจบสิ้นลง และการจัดซื้อวัตถุดิบในการผลิตสินค้าจากผู้ขายหลายรายเพื่อป้องกันความเสี่ยงภัยในการจัดซื้อ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจในกลุ่มอื่น ๆ ที่มีการดำเนินการในประเทศไทยที่ได้มีการใช้ระบบการจัดการโลจิสติกส์ เพื่อนำข้อมูลหรือผลการศึกษามาประยุกต์ใช้ประเภทอุตสาหกรรมการผลิต

2. ควรมีการศึกษาการจัดการโลจิสติกส์กับตัวชี้วัดประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมผนังคอนกรีตมวลเบา ซึ่งตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของระบบคุณภาพต่าง ๆ จะวัดผลด้านปริมาณและของเสียที่เกิดขึ้น ส่วนระบบการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ก็มีตัวชี้วัดประสิทธิภาพโดยให้ความสำคัญในส่วนของคุณภาพ เวลา ความถี่ ค่าเฉลี่ย และต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย เป็นต้น เพื่อจะได้ทราบประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจ

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน โดยสามารถใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ผลจากการศึกษาจะสามารถช่วยให้ทราบถึงกลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้การจัดการโลจิสติกส์ได้มากยิ่งขึ้น และจะนำไปสู่การเลือกใช้เทคนิคที่มีความเหมาะสมกับปัจจัยนั้น ๆ

4. ในการศึกษาครั้งนี้ จะมุ่งเน้นในเรื่องการจัดการโลจิสติกส์ภายในโรงงานเท่านั้น ซึ่งในกระบวนการโลจิสติกส์ที่ทำการศึกษภายในองค์กร ซึ่งยึดกิจกรรมของระบบโลจิสติกส์ ทั้งหมด 14 กิจกรรม อาทิเช่น การพยากรณ์ รับคำสั่งซื้อ บริหารคลังสินค้า บริการลูกค้า การสื่อสาร จัดซื้อ การเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ การเลือกที่ตั้งโรงงาน การจัดการสินค้าคงคลัง การขนส่ง การบรรจุภัณฑ์ ส่งคืนสินค้า และการกำจัดขอเสีย ผู้วิจัยเห็นว่าในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาทั้งระบบโลจิสติกส์โซ่อุปทานในส่วนของวางแผนกลยุทธ์ การตลาด- การขาย การเงิน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กนิษฐา เลือกเครือสุวรรณ.(2550). “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดการโลจิสติกส์ในโรงงานฉีดพลาสติกเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.”วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

คำนาย อภิปรัชญาสกุล.(2546). โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน "กลยุทธ์ทำให้รวยช่วยให้ประหยัด". กรุงเทพฯ.

ธานิต โสรรัตน์.(2550).การประยุกต์ใช้โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน:กรุงเทพฯ,โรงพิมพ์ ประชุมทอง พรินต์ติ้ง กรุ๊ป จำกัด .

ธนารักษ์ พิทักษ์.(2552).การพยากรณ์ (Forecasting) เพื่อการจัดการซัพพลายเชนขององค์กร.สำนัก โลจิสติกส์.กรุงเทพฯ.

มณฑล ศาสนนันท์ และจิราณัฐ บุตดีจัน.(2551). “การประยุกต์ใช้เทคนิคการออกแบบเพื่อการประกอบ(DFA) ในการปรับปรุงกล่องชุดของขั้วเครื่องสำอาง”.วารสารวิชาการ Veridian E-Journal SU.1 , 1 (กันยายน):13-35.

รุจิรี พนมยงค์. (2547). การจัดการโลจิสติกส์ในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น

สมสุข นากสุก และดวงพรรณ กริชชาญชัย. (2550). “การพัฒนาระบบการจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management System:(WMS)กรณีศึกษาอุตสาหกรรมกระดาษ.”ในการประชุมวิชาการช่ายงานวิศวกรรมอุตสาหกรรม.หน้า 1070-1075.นครปฐม.มหาวิทยาลัยมหิดล

สุกัลยา ลีลาวานิชกิจ.(2548). “การจัดการห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัด นครราชสีมา.”วิทยานิพนธ์. บธ.ม.มหาสารคาม. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม,

สุจิตรา อดุลย์เกษม และคณะ .(2556). “การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ เพื่อการบริการจัดการธุรกิจสปา”.วารสารวิชาการ Veridian E-Journal SU.6 , 3 (กันยายน – ธันวาคม):877-886.

ศรินดา วงศ์โกศลสุข.(2552). บทบาทของเทคโนโลยีข้อมูลและการสื่อสารด้านโลจิสติกส์ในการส่งเสริมความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร. เข้าถึงเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2557 เข้าถึงได้ <http://www.happysandy.wordpress.com>

องอาจ เลี้ยงพันธุ์สกุล.(2549). “ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ธุรกิจส่งออกยางพาราไปยังจีนตอนใต้ผ่านทางท่าเรือเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์เกษตร)เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอกลักษณ์ กู้เกียรติวงศ์.(2552). “ปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมน้ำมันพืช.”
วิทยานิพนธ์, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร,

ภาษาต่างประเทศ

Grosby. S. A., & Feigenbaum, J. (2001) **Jurassic QFD : Integrating service and product quality function deployment.** Accessed December 20, 2013. Available form :
<http://www.saferpak.com/gfd>.

Lambert D.M., Stock J.R. & Ellram L.M.(1998).**Fundamentals of logistics management,**
Boston Mass., Irwin/McGraw-Hill

Porter, M.E.(1985).**Competitive advantage : creating sustaining superior performance.** New
york. NY: Free Press.