หัวข้อสหกิจศึกษา	การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานในการออกเอกสารสำหรับสินค้าขาออก
ชื่อนักศึกษา	นางสาวณัฐริกา วิเศษนคร
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์ศุภมิตร ศรีสวัสดิ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการลอจิสติกส์และโซ่อุปทาน
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานในการออกเอกสารสำหรับสินค้าขาออกในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุหาสาเหตุของปัญหาจำนวนสินค้าคงเหลือไม่ตรงกับฐานข้อมูลในระบบสินค้าคงคลัง ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทอันเกิดจากข้อมูลในฐานระบบสินค้าคงคลังไม่ตรงกับสิงค้าที่ยังคงเหลืออยู่ในคลังสินค้าทำให้การนำข้อมูลมาใช้ในการทำงานของบริษัทที่จำเป็นต้องอ้างอิงข้อมูลจากรายงานสรุปสินค้าคงเหลือในระบบนั้นไม่มีความน่าเชื่อถือและไม่สามารถทราบความเคลื่อนไหวของสินค้าที่ลูกค้ารับไปแล้วและอีกในส่วนที่ยังไม่มารับไป อีกทั้งยังศึกษากระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องในกระบวนการปล่อยสินค้าขาออกโดยการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นการทำงานร่วมกับการเก็บข้อมูลในส่วนการปล่อยสินค้าขาออกเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาอีกทั้งยังร่วมกับพนักงานที่ทำงานและดูแลกระบวนการปล่อยสินค้าในการสังเกตและหาแนวทางเพื่อนำมามาใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากพบความผิดพลาดในกระบวนการปล่อยสินค้าที่ส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาดังกล่าว แล้วยังได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาจำนวนสินค้าคงเหลือไม่ตรงกับฐานข้อมูลในระบบสินค้าคงคลัง ซึ่งสามารทำโดยการศึกษาเรียนรู้และเข้าใจกระบวนการทำงานให้แน่ชัดและเข้าไปปรับปรุงแก้ไขกระบวนการที่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นเพื่อที่จะทำให้ข้อมูลสินค้าคงเหลือในคลังสินค้ายังตรงกับฐานข้อมูลในระบบ

จากการศึกษาพบว่าบริษัทมีระบบการปล่อยสินค้าที่ต้องใช้ความต้องการ การรับสินค้าของลูกค้าเป็นหลักโดยการรับสินค้าของลูกค้าในแต่ละครั้งนั้นลูกค้าก็ต้องคำนึงถึงความสะดวกและกำลังความสามารถของรถที่นำมารับสินค้า ดังนั้นสิ่งนี้จึงเป็นตัวแปรหลักที่ทำให้พนักงานปล่อยสินค้าทำการตัดสต็อกสินค้าไว้รอลูกค้าแต่ก็พบปัญหาอีกว่าลูกค้าจะรับสินค้าไม่หมดในครั้งเดียวกันดังนั้นสินค้าที่ถูกตัดสต็อกไปก่อนนั้นได้ส่งผลให้ข้อมูลสินค้าที่อยู่ในระบบไม่ตรงกับความเป็นจริงกับตัวสินค้าที่อยู่ในคลังสินค้า จากผลการศึกษาพบปัญหาที่เกิดขึ้นจากกระบวนการปล่อยสินค้า 3 กรณีคือ

1. ปัญหาจากการตัดสต็อก จากการสังเกตการปล่อยสินค้า พนักงานพิมพ์ใบผ่านและตัดสต็อกพร้อมกันดังนั้นเมื่อลูกค้าได้ไปทำการขึ้นสินค้าแต่ขึ้นไม่หมดลูกค้าจะค้างสินค้าไว้และจะมารับในครั้งต่อไปซึ่ง

SPU CHONBURI

ทำให้ในส่วนนี้สต็อกสินค้าของบริษัทจึงคลาดเคลื่อนเพราะพนักงานได้สต็อกสินค้าไปแล้วแต่สินค้าของลูกค้ายังอยู่เพราะค้างรับจากกรณีที่ขนสินค้าขึ้นรถไม่หมด

2. สินค้าที่ลูกค้ามารับแล้วไม่หมด ลูกค้ามารับสินค้าแต่รับไม่หมดซึ่งทางเจ้าหน้าที่ต้องทำการพิมพ์ใบผ่านและยังตัดสต็อกไปด้วยเพราะคาดไม่ได้ว่าลูกค้าที่มารับของนั้นจะรับสินค้าหมดหรือไม่

3. สินค้านำกลับเข้าประมูลใหม่ (Recon sign) เป็นสินค้าที่ลูกค้าต้องการที่จะนำกลับเข้าประมูลใหม่อีกครั้งแต่สินค้าจำพวกนี้ไม่มีข้อมูลในระบบเพราะต้องตัดออกจากสต็อก ดังนั้นจึงมีปัญหาในการตรวจเช็คสินค้าเมื่อพนักงานเข้าไปเช็คสินค้าในคลังสินค้า

ดังนั้นแล้วการแก้ไขปัญหาทั้ง 3 กรณีนี้จึงเป็นการแก้ปัญหาโดยการเข้าไปปรับปรุงในส่วนกระบวนการที่ได้ค้นพบสาเหตุของปัญหาทั้ง 3 ปัญหานี้ซึ่งอันดับแรกเป็นการพิมพ์ใบผ่านสินค้าไว้รอลูกค้าแต่ยังไม่ทำการตัดสต็อกสินค้าของลูกค้าออกไปและเมื่อลูกค้ามารับสินค้าแล้วในส่วนนี้จะเลือกตัดสต็อกสินค้าเฉพาะสินค้าที่ลูกค้ารับไปเท่านั้นดังนั้นสินค้าที่ลูกค้ายังไม่ได้รับไปนั้นก็จะยังคงเหลือในระบบสินค้าคงคลังซึ่งต่างจากกระบวนการแบบเก่าที่เมื่อพิมพ์ใบผ่านสินค้าก็จะตัดสต็อกทันทีถึงแม้ว่าลูกค้าจะรับสินค้าหมดหรือไม่หมดก็ตาม เมื่อแก้ไขในส่วนตรงนี้แล้วก็จะทำการจัดทำแฟ้มขึ้นมาสองแฟ้มไว้เพื่อใส่เอกสาร โดยแฟ้มแรกจะใส่เอกสารใบผ่านสินค้าที่ลูกค้ามารับ หรือยังไม่มารับและถูกพิมพ์ออกมาแล้วแต่ยังไม่ได้ตัดสต็อกนำมาเก็บไว้ในแฟ้มรอลูกค้ามาติดต่อรับสินค้า และแฟ้มที่สองจะไว้เก็บสินค้าประเภทสินค้าที่ลูกค้านำกลับเข้าประมูลใหม่ ทำให้มีข้อมูลสินค้าจำพวกนี้ไว้ตรวจเช็คสินค้าถึงแม้ว่าสินค้าประเภทนี้จะถูกตัดสต็อกออกไปแล้ว แต่ในการเช็คสินค้านั้นก็จำเป็นต้องมีข้อมูลสินค้าจำพวกนี้ซึ่งเก็บไว้ในแฟ้มเพื่อที่จะสามารถนำมาประกอบการเช็คสินค้าด้วยเพื่อความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูลการเช็คสินค้าด้วย

ผลที่ได้เมื่อได้เปรียบเทียบกับการทำงานแบบเก่าที่ยังไม่เข้าไปปรับปรุงพบว่าในการทำงานแบบใหม่นั้นพนักงานสามารถเช็คสินค้าได้ถูกต้องและแม่นยำตามที่ในระบบระบุไว้อีกทั้งข้อมูลที่ได้ยังน่าเชื่อถือพนักงานทุกแผนกในบริษัทสามารถดึงข้อมูลสินค้าคงเหลือจากในระบบมาใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องรอการเช็คความถูกต้องจากการเช็ค สินค้าที่ก่อนซึ่งก่อนที่จะเข้าไปปรับและแก้ไขกระบวนการปล่อยสินค้าในส่วนสินค้าขาออก เมื่อได้ทำการเข้าไปเช็คสินค้าคงเหลือนั้นสามารถเช็คสินค้าได้ถูกแค่ร้อยละ 35 เท่านั้นแต่เมื่อปรับปรุงระบบการทำงานแล้วสามารถเช็คสินค้าได้มากถึงร้อยละ 93 เลยทีเดียว เมื่อเปรียบเทียบกับความผิดพลาดที่เกิด ขึ้นนั้นแล้วระบบการทำงานแบบใหม่นั้นมีความผิดพลาดแค่ร้อยละ 7 เท่านั้น ซึ่งเทียบกระบวนการทำงานแบบเก่าแล้วมีความผิดพลาดมากถึงร้อยละ 65 แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการทำงานแบบใหม่มีประสิทธิภาพมากกว่าและสามารถนำมาใช้แก้ปัญหาสินค้าคงคลังในระบบไม่ตรงกับสินค้าอยู่จริงในคลังสินค้า

SPU CHONBURI