ชื่อหัวข้อสหกิจศึกษา	การลดจำนวนสินค้าคืนจากลูกค้า (Reject) จากสาเหตุของการขนส่ง
ชื่อนักศึกษา	นางสาววิชุดา ฟองฤทธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	ดร.วีรวิชญ์ เลิศไทยตระกูล
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
พ.ศ.	2558

บทคัดย่อ

การศึกษาโครงงานเรื่อง การลดจำนวนสินค้าคืนจากลูกค้า (Reject) จากสาเหตุของการขนส่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1.) เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับพนักงาน (2.) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (3.) เพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร (4.) เพื่อลดจำนวนสินค้าคืนจากลูกค้า (Reject) จากสาเหตุของการขนส่ง จากการศึกษาวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกจัดส่งบริเวณพื้นที่จัดเตรียมสินค้ารอส่งในปัจจุบัน พบว่าพนักงานเข้าขาดความชำนาญในการปฏิบัติงานและไม่มีความเชี่ยวชาญในการเคลื่อนย้ายสินค้า ทำให้กล่องบรรจุภัณฑ์หรือสินค้าที่อยู่บนพาเลทตกจากพาเลทขณะทำการเคลื่อนย้าย หากกล่องบรรจุภัณฑ์ที่เสียหายถูกนำส่งให้กับลูกค้า ลูกค้าจะคืนสินค้ากลับมาเพื่อเปลี่ยนกล่องใหม่ทันที ทำให้บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายด้านกล่องบรรจุภัณฑ์ที่เพิ่มขึ้น

ผู้ศึกษาจึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอแนวทางในการแก้ไข พบว่าสาเหตุหลักๆ ที่ทำให้กล่องบรรจุภัณฑ์ได้รับความเสียหายจากการขนส่งคือพนักงาน จึงได้ทดลองทำการจัดอบรมและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกจัดส่งทุกๆสัปดาห์ เพื่อเพิ่มทักษะการทำงานให้กับพนักงาน และทดลองเพิ่มรายการการตรวจเช็คสภาพสินค้าลงในใบรายงานการตรวจสภาพรถเพื่อเพิ่มความรอบคอบในการตรวจเช็คสินค้า และทำการทดลองทำกระดาษฉากเข้ามุม (Corner Board) เพื่อมุ่งเน้นการป้องกันสินค้าได้รับความเสียหาย ซึ่งสามารถป้องกันการยุบตัวของสินค้าได้เป็นอย่างดี

จากการทดลองแก้ไขปัญหาตามที่กล่าวมาข้างต้น พบว่าจำนวนสินค้าคืนจากลูกค้า (Reject) จากสาเหตุของการขนส่งลดลงได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และพนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

SPU CHONBURI