

การจัดการด้านการขนส่งสินค้าล่าช้าของบริษัท ดีเอสแอล ซัพพลายเชน(ประเทศไทย) จำกัด

นาย นิธิพัฒน์ ทิปกะ

บทคัดย่อ

งานวิจัยเชิงคุณภาพเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการขนส่งสินค้าล่าช้าของบริษัทแห่งหนึ่ง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัทแห่งหนึ่ง จำนวน 8 คน

ผลการวิจัยพบว่า จำนวนผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ดีเอสแอล ซัพพลายเชน (ประเทศไทย) จำกัดมีปัญหาในเรื่องการขนส่งสินค้าล่าช้าเกินกว่าที่กำหนดไว้ โดยสาเหตุนั้นเกิดจาก เรื่องการจัดการด้านขนส่งสินค้านั้นไม่เป็นไปตามที่ได้ตกลงกับผู้ใช้บริการไว้ ในเรื่องของเอกสาร เวลา รวมไปถึงสถานะของพัสดุที่ไม่ตรงตามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการบางรายเกิดความเสียหายทั้งในด้านทรัพย์สิน และการดำเนินธุรกิจ โดยสาเหตุเกิดจากในเรื่องของเอกสารที่มีความยุ่งยาก กระบวนการจัดการที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอน การแจ้งรายละเอียดในการขนส่งล่าช้าที่ผู้ใช้บริการควรทราบไม่ครบถ้วนจนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย เรื่องการบริการจากผลการสัมภาษณ์พบว่า ในเรื่องความรับผิดชอบ การใส่ใจในรายละเอียดของงาน การแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาขึ้นยังดีเท่าที่ควร จากที่ได้สัมภาษณ์ พนักงานที่ให้บริการบางคนคอยดูแลเอาใจลูกค้า สอบถามถึงปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วเพื่อความสะดวกและความสบายใจของลูกค้า แต่พนักงานบางคนกลับไม่ใส่ใจลูกค้า เมื่อเกิดปัญหาไม่ช่วยแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าทั้งๆที่เป็นความรับผิดชอบของตน จนในที่สุดลูกค้าก็ต้องจัดการดำเนินการด้วยตนเองโดยเอง จุดนี้อาจมองได้ว่าเกิดจากปัญหาเรื่องของสินค้าที่มีอยู่มากจนเกินไป และเอกสารที่มีจำนวนมาก บุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณของงาน ทักษะที่ไม่มีพอต่อการทำงาน ไม่มีความสามารถในการตัดสินใจในการทำงาน รวมไปถึงจิตสำนึกในการบริการ เรื่องของการตรวจสอบสถานะของสินค้าการตรวจสอบสถานะของสินค้านั้นไม่มีประสิทธิภาพ โดยดูจากผลการสัมภาษณ์ที่ไม่มีการอัปเดตสถานะของสินค้า หรืออัปเดตสถานะของสินค้าเข้าในหน้าเว็บไซต์ และ Tracking ที่ไม่สามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ว่าสินค้านั้นอยู่ที่ไหน ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจ

คำสำคัญ : การขนส่ง, การให้บริการ, โลจิสติกส์

ABSTRACT

This qualitative research is aimed at studying the problems of delayed shipping of a company. By collecting data from 8 persons who have used the goods transportation service of a company

The research found that The number of users of the transportation service of a shipping company There was a problem with the delayed shipment Which is caused by Regarding the transportation management of goods that is not in accordance with the agreement with the users. In the matter of documents, time, including the status of the package that is not as specified. Which causes some users to lose both their assets And business operations. The cause is due to a complicated document. Non-step management process Notifying the details of the transportation that the service provider should know is not complete until causing damage. Regarding service, from the interview results, it was found that Regarding responsibility Paying attention to the details of the job Solving problems when problems occur is still good. Interview the service flaps, some of whom look after customers Ask questions and solve problems quickly for the convenience and comfort of customers. But some employees don't mind customers. When a problem arises, it does not help to solve the problem for the customer in spite of their own favor. Until the customer finally has to manage the process by themselves. Too many product issues and many documents Insufficient personnel for the amount of work Skills that are not enough to work No decision-making ability in the workplace Including service consciousness. The issue of product status checking is not effective. Interview results that do not update product status Or update the product status slowly on the website and Tracking can not check the status of the product. Which causes the service users to become dissatisfied.

Keywords : Transportation, Service, Logistics

บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจด้านการขนส่งสินค้าถือว่าเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญเป็นอย่าง โดยสามารถแบ่งการขนส่งตามลักษณะของสินค้าได้หลายประเภท เช่น เครื่องจักร ผลผลิตทางการเกษตร สิ่งมีชีวิต เคมี เป็นต้น หรือแม้กระทั่งขนาดของการขนส่งสินค้า เช่น สินค้าขนาดที่สามารถมากับเครื่องบินผู้โดยสาร หรือสินค้าขนาดใหญ่ที่จำเป็นต้องมีเครื่องบินเฉพาะ หรือขนส่งสินค้าทางเรือขนาดใหญ่ ซึ่งมีการครอบคลุมการขนส่งทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ ซึ่งธุรกิจด้านการขนส่งสินค้าถือว่ามีผลต่อการดำเนินธุรกิจด้วยกันทั้งใน ด้านอุตสาหกรรมตั้งแต่ขนาดเล็ก ไปจนถึงขนาดใหญ่ หรือธุรกิจด้านการบริการ โดยการเคลื่อนย้ายจากผู้ผลิต ผ่านตัวกลางในการขนส่งสินค้า จนถึงมือผู้รับ เพื่อใช้ในการผลิตสินค้าในขั้นตอนต่อไป บริษัท ดีเอสแอล ซัพพลายเชน (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับด้านการขนส่งสินค้า โดยมีรูปแบบในการขนส่งในด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้านการขนส่งสินค้าทางทะเล ด้านการขนส่ง

สินค้าทางถนน ด้านการขนส่งสินค้าทางรถไฟ ซึ่งทางบริษัทได้สังเกตเห็นทุกอุตสาหกรรมมีความเฉพาะ และความต้องการซับซ้อนแตกต่างกันออกไป จึงได้ศึกษาทำความเข้าใจตลาด แนวโน้ม และเพิ่มความท้าทาย รวมไปถึงการดำเนินงานร่วมกัน และรับฟังความต้องการของลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง มีการบริการซับซ้อน ด้าน ธุรกิจยานยนต์ ธุรกิจพลังงาน และเคมีภัณฑ์ ธุรกิจวิศวกรรม และอุตสาหกรรมการผลิต ธุรกิจชีววิทยาศาสตร์ และเพื่อสุขภาพ ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจเทคโนโลยี

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเรื่องการจัดการด้านการขนส่งสินค้าของ บริษัท ดีเอสแอล ซับพลายเซน (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องจากได้ทราบถึงผลของการใช้บริการด้านการขนส่งสินค้าของบริษัทแห่งหนึ่ง โดยจากผู้ให้บริการว่ามีปัญหาในเรื่องของความล่าช้าในการขนส่งสินค้า จึงทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะทราบถึงปัญหาในด้านการขนส่งสินค้าของบริษัทว่า ปัญหาด้านการล่าช้า นั้นเกิดจากสาเหตุใด

วัตถุประสงค์

- 1.ศึกษาปัญหาในด้านขนส่งสินค้าล่าช้าของ บริษัท ดีเอสแอล ซับพลายเซน (ประเทศไทย) จำกัด
- 2.เพื่อหาแนวทางพัฒนาลดความล่าช้าในการขนส่งสินค้า ของ บริษัท ดีเอสแอล ซับพลายเซน (ประเทศไทย) จำกัด

ประโยชน์ของผลการวิจัย

- 1.เพื่อให้บริษัท ได้ทราบถึงข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการในเรื่องการขนส่งสินค้า
- 2.เพื่อให้บริษัท ได้ทราบถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการขนส่งสินค้าล่าช้า

แนวคิด/ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของการขนส่ง แลมเบิร์ต, สตีล และเอลแรม (2546: 137) อธิบายว่า การขนส่ง หมายถึง การเคลื่อนย้าย สินค้าจากสถานที่ผลิต ไปยังสถานที่บริโภคสินค้านั้น ซึ่งการเคลื่อนย้ายสินค้านี้ระหว่างสถานที่ดังกล่าว ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้า ซึ่งมูลค่าเพิ่มนี้เรียกว่า อรรถประโยชน์ด้านสถานที่ (Place Utility) นอกจากนี้การขนส่งยังก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านเวลา (Time Utility) ซึ่งเกิดขึ้นจากการ เก็บ รักษาสินค้าไว้จนกระทั่งเกิดความต้องการในการบริโภคสินค้านั้น

การจัดเส้นทางการเดินทาง (Vehicle Routing) เป็นปัญหาที่สำคัญของบริษัทขนส่ง ในแต่ละวันจะมีลูกค้าจำนวนมากหรือน้อยที่ต้องการให้นำสินค้าไปส่งให้ ปัญหาที่สำคัญคือ ผู้ที่รับผิดชอบจะต้องใช้รถขนส่งกี่คัน

และควรจัดลำดับการส่ง สินค้าอย่างไร รถคันไหนควรไปส่งสินค้าให้แก่ลูกค้ารายใดบ้าง และจะจัดลำดับการส่งสินค้าของลูกค้า ซึ่งมีวิธีที่เข้าใจง่ายวิธีการหนึ่งคือวิธีเซฟวิ่งอัลกอริทึม (Saving Algorithm) ซึ่งเสนอโดย Clarke and Wright นักวิจัยในประเทศอังกฤษ ใน ค.ศ. 1964 ซึ่งได้พิจารณาการจัดเส้นทางยานพาหนะที่มีความต้องการของลูกค้าหลายราย และยานพาหนะมีความจุหลายขนาดส่งสินค้าออกจากคลังพัสดุ แห่งเดียว งานวิจัยนี้ได้พัฒนาขั้นตอนให้สามารถเลือกเส้นทางยานพาหนะที่เหมาะสมที่สุด และผลที่ได้จากการแก้ปัญหานี้คือ ทำให้ทราบจำนวนยานพาหนะที่จะใช้ในการขนส่ง และปริมาตรสินค้าที่ขนส่งโดยยานพาหนะแต่ละคัน

ความหมายของการขนส่ง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช [ม.ศ.ธ.] (2544) อธิบายว่า การขนส่ง เป็น กระบวนการเคลื่อนย้ายบุคคลหรือสิ่งของด้วยอุปกรณ์การขนส่งจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งและ กระบวนการนั้นก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านสถานที่และเวลา

แลมเบิร์ต, สตีล และเอลแรม (2546: 137) อธิบายว่า การขนส่ง หมายถึง การเคลื่อนย้าย สินค้าจากสถานที่ผลิตไปยังสถานที่บริโภคสินค้านั้น ซึ่งการเคลื่อนย้ายสินค้านี้ระหว่างสถานที่ ดังกล่าว ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้า ซึ่งมูลค่าเพิ่มนี้เรียกว่า อรรถประโยชน์ด้านสถานที่ (Place Utility) นอกจากนี้การขนส่งยังก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านเวลา (Time Utility) ซึ่งเกิดขึ้นจากการ เก็บ รักษาสินค้าไว้จนกระทั่งเกิดความต้องการในการบริโภคสินค้านั้น

วิโรจน์ พุทธิวิถิ 2547 อธิบายว่า การขนส่งเป็นการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจาก แหล่งผู้ผลิตหรือผู้จัดเก็บ ไปยังลูกค้าในระดับต่าง ๆ การขนส่งจะเป็นตัวขับเคลื่อนสินค้าหรือ บริการ เข้าไปยังกลุ่มเป้าหมายทางการตลาด ทำให้สินค้าและบริการถูกส่งมอบไปในที่ที่ต้องการ บริโภค และ สินค้าหรือบริการนั้นจะเป็นที่รู้จักมากขึ้น

รูปแบบของการขนส่งสินค้า

ในด้านกายภาพ (Physical view) การขนส่งสินค้า สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 รูปแบบได้แก่

1. การขนส่งสินค้าทางถนน (Road transportation) คือการขนส่งที่ใช้รถยนต์ในการ บรรทุกสินค้า และขนส่งระหว่าง ตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีแผ่นดินเชื่อมกัน การขนส่งเกือบทุกกรณีจะต้อง อาศัยการขนส่งทางถนน เพราะเป็นการขนส่งที่สามารถเข้าถึงต้นทางและปลายทาง ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

2. การขนส่งสินค้าทางราง (Rail transportation) เป็นการขนส่งผ่านระบบรางที่มี อุปกรณ์หลัก คือ ขบวนรถไฟ ระบบนี้มีข้อจำกัดในด้านสถานที่ตั้งของตำแหน่งสถานี ที่มีเฉพาะเท่าที่ ภาครัฐของประเทศนั้น ๆ สร้างไว้เท่านั้น ซึ่งไม่ครอบคลุมทุกที่ แต่เป็นรูปแบบการขนส่งที่มีต้นทุนต่ำ กว่าขนส่งสินค้าทางถนน

โดยเหมาะสำหรับการขนส่งสินค้าปริมาณมากและในระยะทางไกล

3. การขนส่งสินค้าทางน้ำ (Water transportation) เป็นรูปแบบการขนส่งที่ประหยัดที่สุด โดยจะใช้เรือสินค้าที่มีขนาดใหญ่ในการขนส่งสินค้าทำให้ขนส่งได้ครั้งละมาก ๆ แต่มีความเร็วต่ำ จึงเป็นระบบขนส่งหลักของการขนส่งระหว่างประเทศ

4. การขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air transportation) เป็นรูปแบบการขนส่งที่ใช้เครื่องบินในการขนส่งสินค้า จึงมีความรวดเร็ว และค่าขนส่งที่สูง และสินค้ามีความปลอดภัยกว่าการขนส่งในรูปแบบอื่น

5. การขนส่งทางท่อ (Pipeline transportation) เป็นการขนส่งซึ่งใช้สำหรับการขนส่งของเหลว โดยมีการกำหนดที่ตั้งของสถานที่ส่งแน่นอนและใช้ในการขนส่งที่สร้างขึ้น เฉพาะเท่านั้น เช่น ปิโตรเลียม น้ำประปา ก๊าซธรรมชาติ

ประสิทธิภาพในการขนส่ง

ค่านายอภิปรัชญาสกุล, 2546 ประสิทธิภาพในการขนส่ง (Efficiency of Transportation) การพัฒนาการขนส่งนั้นมุ่งที่จะพัฒนาให้การขนส่งมีคุณภาพ มีมาตรฐาน และประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งตามหลักของการขนส่งแล้วถือว่าการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. ความรวดเร็ว การขนส่งที่มีความรวดเร็วสามารถที่จะทำให้สินค้าและบริการต่าง ๆ ไปสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และทันต่อความต้องการมีความสดและมีคุณภาพเหมือนกับสินค้าและบริการที่แหล่งผลิต

2. การประหยัด การขนส่งที่มีประสิทธิภาพ จะต้องทำให้เกิดการประหยัดในต้นทุนการขนส่ง และประหยัดในราคาค่าบริการ กล่าวคือ ผู้ประกอบกิจการขนส่งต้องพยายามให้ต้นทุนในการขนส่งต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งเมื่อต้นทุนในการขนส่งต่ำแล้ว การเรียกเก็บอัตราค่าบริการก็ลดลงด้วยอันจะทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเสียอัตราค่าบริการโดยสารหรือค่าระวางด้วย ดังนั้นความประหยัดถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ

3. ความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยจากการสูญเสียชีวิตหรือเสียหายของสินค้าตลอดจนความปลอดภัยของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งด้วย ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับระบบการขนส่ง ซึ่งถือได้ว่าผู้ประกอบการขนส่งต้องรับผิดชอบต่อการสูญเสียชีวิตและเสียหายในทุกอย่างที่เกิดขึ้นต่อสินค้าและบริการ

4. ความสะดวกสบาย การขนส่งที่ดีจะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ หรือความสะดวกในการขนส่งสินค้าและบริการ เช่น ยานพาหนะจะต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้อย่างครบถ้วน พร้อมทั้งนำมาใช้ในการเคลื่อนย้ายได้ทันที

5. ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา (Certainty and Punctuality) ถือเป็นเรื่องที่สำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับการขนส่ง เพราะการขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องมี กำหนดในการเดินทางที่แน่นอน

เชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา มีจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออกเดินทางจากต้นทางเวลาที่เดินทางถึงปลายทาง ระยะเวลาในการเดินทาง เวลาที่จะผ่านจุดที่สำคัญต่าง ๆ ซึ่งจะต้องระบุไว้และจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้จึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ

ความหมายผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

U.S Council of Logistics Management (CLM), 2529 อ้างอิงจาก ฐาปนา บุญหล้า, 2549 โลจิสติกส์ คือ กระบวนการวางแผนปฏิบัติการและควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการเคลื่อนย้ายและจัดเก็บวัตถุดิบ สินค้าระหว่างผลิต สินค้าสำเร็จรูป และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องจากจุดกำเนิดจนถึงจุดการบริโภค เพื่อเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

คูเปอร์, เอ็ด, 2537 อ้างอิงจาก ฐาปนาบุญหล้า, 2549 โลจิสติกส์คือกลยุทธ์การจัดการเคลื่อนย้ายจัดเก็บ และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับพัสดุชิ้นส่วนและสินค้าสำเร็จรูป ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ช่วงการจัดหางานระหว่างกระบวนการแปรรูปจนถึงการกระจายสินค้า เป้าหมายทั้งหมดก็เพื่อการสนับสนุนสูงสุดในปัจจุบัน และการสร้างกำไรในอนาคต ตลอดจนการบรรลุต้นทุนที่ต่ำสุดในการสั่งซื้อของลูกค้า

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

วีรพงษ์เฉลิมจิระรัตน์ 2539 ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพของบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า หรือระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

Etzel, Walker and Stanton. (2001: อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546: 437) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่าคุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ, คุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman (Parasuraman et al., 1985, 1988) เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมาความต้องการของผู้รับบริการเอง และประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรง และโดยอ้อมส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่า หรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ในเรื่อง การจัดการการขนส่งสินค้าของบริษัท ดีเอสแอล ซัพพลายเชน (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวิธีการวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรในการศึกษา

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ประชากรศาสตร์

กรณีศึกษาการวิจัยครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้เจาะจงสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการด้านการขนส่งสินค้า กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เคยใช้บริการของดีเอสแอลจำนวน 8 คน โดยทำงานอยู่ในบริษัทด้านที่ต้องการใช้บริการด้านการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ไม่อนุญาตให้ใช้ชื่อจริง ตำแหน่งงาน และสถานที่ทำงานของตนโดยเด็ดขาด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบ่งหัวข้อการสัมภาษณ์ดังนี้

3.2.1 ข้อมูลส่วนตัว

3.2.2 เนื้อหาในการสัมภาษณ์

3.2.3 ผลของการที่ใช้บริการ

3.2.4 ความพึงพอใจของด้านการขนส่งสินค้า

3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน โดยเป็นเพศชาย จำนวน 8 คน

3.3.1 ติดต่อสอบถามผู้ใช้ที่เคยใช้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าแห่งหนึ่ง จากทางเว็บไซต์ เพื่อขอสัมภาษณ์ ในเรื่องการขนส่งสินค้าล่าช้า

3.3.2 โดยการสัมภาษณ์นั้น ใช้ช่องในการสัมภาษณ์โดยแบบสัมภาษณ์ให้ผู้ใช้บริการกรอก โดยทางผู้ใช้บริการไม่อนุญาตให้มีการบันทึกเสียง และใช้ชื่อจริงลงในแบบสัมภาษณ์โดยเด็ดขาด ใช้ระยะเวลา 30 นาทีในการสัมภาษณ์

ผลการศึกษา หรือผลงานการวิจัย

5.1.1 ศึกษาปัญหาในด้านขนส่งสินค้าล่าช้าของ บริษัท ดีเอสแอล

จากผลการศึกษาเรื่องการจัดการด้านการขนส่งสินค้าล่าช้าของบริษัท ดีเอสแอล มีดังนี้

1. เรื่องกระบวนการขนส่งสินค้าที่ล่าช้า

จากผลสัมภาษณ์ที่ได้สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการพบว่า เรื่องการจัดการด้านขนส่งสินค้านั้นไม่เป็นไป

ตามที่ได้ตกลงกับผู้ให้บริการไว้ ทั้งในเรื่องของเอกสาร เวลา รวมไปถึงสถานะของพัสดุที่ไม่ตรงตามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งทำให้ผู้ให้บริการบางรายเกิดความเสียหายทั้งในด้านทรัพย์สิน และการดำเนินธุรกิจ โดยสาเหตุเกิดจากในเรื่องของเอกสารที่มีความยุ่งยาก กระบวนการจัดการที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอน การแจ้งรายละเอียดในการขนส่งค่าที่ผู้บริการใช้บริการควรรทราบไม่ครบถ้วนจนเป็นเหตุทำให้เกิดความเสียหาย

2. ในเรื่องการบริการลูกค้า

จากผลการสัมภาษณ์พบว่า ทางบริษัท ไม่ว่าจะด้านของการให้บริการตามจุดรับสินค้า หรือคนที่คอยประสานงานในเรื่องของเอกสาร การขนย้าย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ล้วนมีส่วนสำคัญในการดำเนินงาน โดยพูดถึงในเรื่องความรับผิดชอบ การใส่ใจในรายละเอียดของงาน การแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาขึ้นยังดีเท่าที่ควร จากที่ได้สัมภาษณ์พนักงานที่ให้บริการบางคนคอยดูแลเอาใจใส่ลูกค้า สอบถามถึงปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วเพื่อความสะดวกและความสบายใจของลูกค้า แต่พนักงานบางคนกลับไม่ใส่ใจลูกค้า เมื่อเกิดปัญหาไม่ช่วยแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าทั้งๆที่เป็นความรับผิดชอบของตน จนในที่สุดลูกค้าก็ต้องจัดการดำเนินการด้วยตนเองโดยเอง อย่างในเรื่องของการยื่นเอกสาร ยกตัวอย่างเรื่องของผู้ให้สัมภาษณ์ที่สั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศโดยใช้บริการของบริษัท เมื่อเกิดปัญหาทางด้านเอกสารทางพนักงานรับเรื่อง และเอกสารไว้และจะติดต่อกลับ แต่กลับกลายเป็นว่าลูกค้าต้องตามเรื่องเอง คอยสอบถามจนในที่สุดลูกค้าต้องดำเนินการตามขั้นตอนทุกอย่างด้วยตนเองจนแล้วเสร็จภายในหนึ่งวันจากที่พนักงานใช้เวลาดำเนินการมากกว่าลูกค้า โดยจุดนี้อาจมองได้ว่าเกิดจากปัญหาเรื่องของสินค้าที่มีอยู่มากจนเกิดไป จนรวมไปถึงเอกสารที่มีจำนวนมาก บวกกับบุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณของงาน ทักษะที่ไม่มีพอต่อการทำงาน ไม่มีความสามารถในการตัดสินใจในการทำงาน รวมไปถึงจิตสำนึกในการบริการ

3. เรื่องของการตรวจสอบสถานะของสินค้า

จากผลการสัมภาษณ์พบว่า การตรวจสอบสถานะของสินค้านั้นไม่มีประสิทธิภาพ โดยดูจากผลการสัมภาษณ์ที่ไม่มีการอัปเดตสถานะของสินค้า หรืออัปเดตสถานะของสินค้าเข้าในหน้าเว็บไซต์ รวมถึง Tracking ที่ไม่สามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ว่าสินค้านั้นอยู่ที่ไหน โดยในบางกรณีได้มีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อทราบสาเหตุ โดยมีเหตุผลที่น่าพอใจ และไม่น่าพอใจ ทำให้มีความกังวลในเรื่องของสินค้าที่จะมาถึงว่าจะได้รับสินค้าใน วัน เวลา ไหน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรดำเนินการขนส่งสินค้าให้ตรงกับวันเวลาที่ตกลงกับผู้ให้บริการ
2. มีการจัดฝึกอบรม พัฒนาความรู้ในหน้าที่ตำแหน่งของงาน ในขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง โดยเฉพาะขั้นตอนการ ตรวจสอบเอกสาร และการส่งมอบสินค้าควรมีการตรวจสอบในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว

3. ควรรหาสาเหตุในการขนส่งสินค้าล่าช้า และอธิบายถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับผู้ใช้บริการทราบ

4. ควรติดต่อแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที ที่เกิดปัญหา ส่งมอบสินค้าไม่ทันตามเวลาที่กำหนด ทั้งมีการทวนสอบ ปัญหา ที่เกิดขึ้น เพื่อหาสาเหตุพร้อมแนวทางการแก้ไข และเก็บ รวบรวมข้อมูล เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นได้อีก

5. วางแผนในการจัดการเรื่องของเอกสารให้มีความถูกต้อง และรวดเร็วที่สุด

6. แก้ไขเรื่องของสถานะของสินค้าให้มีความชัดเจน และถูกต้องทำให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าได้

7. ควรปลูกฝังให้พนักงานมีใจรักในการบริการ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท

ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

1. สัมภาษณ์พนักงานในบริษัทขนส่งสินค้าแห่งหนึ่ง เพื่อทราบถึงสาเหตุในการขนส่งสินค้าล่าช้า

2. สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าแห่งหนึ่ง ให้มีจำนวนมากกว่านี้ เพื่อหารายละเอียดข้อมูลที่มากขึ้น

รายการอ้างอิง

1. นาย ประจักษ์ พรหม วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม กรุงเทพมหานคร(2559) แนวทางพัฒนาลดความล่าช้าในการขนส่งสินค้าปูนซีเมนต์ผง กรณีศึกษา บริษัท มีนาทรานสปอร์ต จำกัด
2. เนาวรัตน์ อยู่ประเสริฐ ดร.รชฎ ขานูญ) การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าและการจัดส่งตามแนวคิดสินค้า กรณีศึกษา บริษัท สยามไวเนอรี่ จำกัด
3. วรณพร อินทมุสิก(2559) การศึกษา พฤติกรรมการใช้ และผลที่ได้รับต่อชีวิตและจิตใจจากแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มผู้สูงอายุสมาคมบ้านปันรัก