วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ได้รับการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

การศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งลูกค้าของบริษัท เอบีซี

วทัญญู ชูภักตร์
คณะการจัดการการขนส่งทางอากาศ วิทยาลัยการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการรับ–ส่ง ลูกค้าที่มาใช้บริการระบบแบบเดิมและระบบใหม่ของบริษัท เอบีซีโดยทำการสัมภาษณ์และการสังเกตแบบไม่เป็นทางการจากบุคลากรของบริษัทดังนี้ ผู้จัดการแผนก (Department Manager), หัวหน้าฝ่าย (Control Manager), เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (Operation & Administration), เจ้าหน้าที่ขับยานพาหนะ (Driver) และแบบสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการ (Customers) และเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากหลายแหล่งทั้งภายในและภายนอกองค์การ

ผลการวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ที่ได้รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกต รวมทั้งตรวจสอบ รวบรวมเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง งานนิพนธ์ วารสาร บทความต่าง ๆ หนังสือพิมพ์และข้อมูลทางเว็บไซต์ต่าง ๆ พบว่า หลังจากนำระบบบริหารการขนส่งรถเที่ยวเปล่า (Backhaul) การเดินรถแบบ Routing มาประยุกต์ใช้โดยกำหนดเส้นทางการวิ่งอย่างชัดเจน สรุปได้ว่าระบบการขนส่งลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น เกิดความต่อเนื่องในการเดินรถทำให้ลูกค้าไม่ต้องรอรถเป็นเวลานาน และมีการใช้บริการเพิ่มขึ้นถึงเท่าตัว จากการกำหนดจุดรอรับลูกค้าเที่ยวกลับ ทำให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว การประยุกต์ระบบบริหารการขนส่งยังช่วยให้การขนส่งลูกค้าใช้ระยะทาง และน้ำมันเชื้อเพลิงน้อยลง ทำให้ต้นทุนในการขนส่งของของบริษัทฯลดลง และจากการตอบแบบสอบถามของลูกค้าที่ใช้บริการรถตุ๊กตุ๊ก (Free Tourist Shuttle Service) เดือนพฤศจิกายน 2556 - มกราคม 2557 พบว่า การบริการลูกค้าในด้านความสะดวก ด้านสภาพรถ ด้านมารยาทของพนักงานขับรถ และด้านความปลอดภัยโดยรวมสามารถบริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี ส่วนการบริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ด้านมารยาทของพนักงานขับรถ และด้านสภาพรถ ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยทำการศึกษานี้ ช่วยให้องค์กร และหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และอำนวยความสะดวก แก่ลูกค้าในการใช้บริการอย่างเต็มที่

คำสำคัญ : การบริหารการขนส่งรถเที่ยวเปล่า, การวางแผนเส้นทางการจัดส่ง

วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ได้รับการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1

Efficiency Optimization for the ABC Customer Shuttle Transportation Service

Watanyu Choopak
College Of Logistics and Supply Chain (Air Cargo), Suan Sunandha Rajabhat University

ABSTRACT

This study aimed to study the process of the old and new customer shuttle transportation service system of ABC by interviewing and informally observing the company staff. The company staff to be interviewed and informally observed was Department Manager, Control Manager, Operation and Administration staff, and driver. Questionnaires were also distributed to customers using the service; in addition, primary and secondary data were collected from various sources that were inside and outside the organization.

The study revealed that, after implementing the management system for Backhaul: routing vehicle operation by identifying clear transporting routes, the Customer Shuttle Transportation Service was more effective; the continuation of trip reduced customer waiting time, and the service utilization increased twice. The identification of stop point for return trip quickly responded to the customers' demands. The application of the transportation management system helped reduce the route length and fuel used; as a result, the company transportation cost was reduced. Additionally, according to the questionnaire respondent submitted by customers who used the free tourist shuttle service from November 2013 – January 2014, the customers were satisfied with the convenience, vehicle condition, courtesy of driver, and safety service. The ones who most required improvement were the courtesy of the driver and the vehicle condition. This satisfactory service studied by the researcher could help organizations and agencies responsible in this regard by applying the information for improvement of customer relationships to be able to fully facilitate the customers.

Keywords : Backhaul Management, Transportation Planning

บทนำ

บริษัท เอบีซีดำเนินธุรกิจค้าปลีก สินค้าปลอดอากร ศูนย์การค้า ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหารและโรงแรม นอกจากจำหน่ายสินค้าดิวตี้ฟรีแล้ว เอบีซี (ABC) ยังมีบริการรับ-ส่งลูกค้าที่มาซื้อสินค้าฟรีในเส้นทาง HOTEL – SHOPPING MALL - BTS ตั้งแต่เวลา 07.00น.–23.00น.และจากสถิติรับ–ส่งลูกค้าพบว่าลูกค้ามีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งดูได้จากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ ในระยะไม่กี่ปีข้างหน้าคือในปี พ.ศ. 2558 จะมีการร่วมมือทางการค้าระหว่างอาเซียน (AEC) จะส่งผลให้บริษัท เอบีซี มีลูกค้าเพิ่มมากขึ้นไปอีก การปรับตัวเพื่อแข่งขันโดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และบริการนั้นมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมาก

ในฐานะที่ผู้วิจัยมีประสบการณ์ทำงาน Inbound Market เล็งเห็นว่าการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งลูกค้า โดยศึกษาในด้านความสะดวก เช่น จุดรับส่ง,ระยะเวลาให้บริการ ด้านสภาพรถ ด้านมารยาทของพนักงานขับรถ ด้านความปลอดภัย และการนำระบบบริหารเส้นทางการขนส่ง (Route Planning) การบริหารการขนส่งรถเที่ยวเปล่า (Backhaul) มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งลูกค้า การลดต้นทุนและรองรับลูกค้าที่เพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการรับ – ส่งลูกค้าที่มาใช้บริการระบบแบบเดิม และระบบแบบใหม่
2. เพื่อศึกษาการบริการรับ – ส่งลูกค้าที่มาใช้บริการและเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้บริหาร

ระเบียบวิธีวิจัย

1. การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง โดยแหล่งแรกคือข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data Analysis)

ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้จัดการแผนก(Department Manager), หัวหน้าฝ่าย(Control Manager), เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (Operation & Administration), เจ้าหน้าที่ขับยานพาหนะ (Driver) และแบบสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการ(Customers)

ศึกษาเพิ่มเติมจากการสังเกตแบบไม่เป็นทางการในส่วนของการขนส่งลูกค้า โดยทำการสังเกตขั้นตอนจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (Operation & Administration) และเจ้าหน้าที่ขับยานพาหนะ (Driver) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data Analysis) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาด้วยตนเอง โดยแหล่งข้อมูลที่ค้นหาได้ คือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือ ตำราเรียน บทความ เอกสารทางวิชาการ นิตยสารที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ รวมทั้งเว็บไซต์ และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของทางบริษัท Leo Global Logistics Co., Ltd. แหล่งที่สอง เป็น ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data Analysis) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาด้วยตนเอง โดยแหล่งข้อมูลที่ค้นหาได้ คือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือ ตำราเรียน บทความ เอกสารทางวิชาการ นิตยสารที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ รวมทั้งเว็บไซต์ และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของทางบริษัท เอบีซี

2. การวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้การวิเคราะห์เชิงตรรกะ และใช้วิจารณญาณของผู้วิจัยเป็นหลัก โดยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกต

รวมทั้งการประยุกต์ใช้ทฤษฎี บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยฉบับนี้ดำเนินงานโดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลจากสภาพสถานการณ์ปัจจุบันว่ามีวิธีการปฏิบัติงานอย่างไร มีข้อเสียในการทำงานส่วนไหนบ้างและจะสามารถจัดการโดยการประยุกต์ใช้วิธีไหนได้บ้าง เพื่อให้เหมาะสมกับกระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะได้ทำการเปรียบเทียบความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานใหม่หรือลดขั้นตอน เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการปฏิบัติงานของบุคลากรของบริษัทให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

การวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน พบว่า ลูกค้ามีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งดูได้จากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ ในระยะไม่กี่ปีข้างหน้า คือในปี พ.ศ. 2558 จะมีการร่วมมือทางการค้าระหว่างอาเซียน (AEC) จะส่งผลให้เอบีซี มีลูกค้าเพิ่มมากขึ้นไปอีก การปรับตัวเพื่อแข่งขันโดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและบริการนั้นมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมาก

ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งลูกค้า โดยศึกษาระบบบริหารเส้นทางการขนส่ง (Route Planning) การบริหารการขนส่งรถเที่ยวเปล่า (Backhaul) มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งลูกค้า การลดต้นทุนและรองรับลูกค้าที่เพิ่มขึ้น

การรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำวิเคราะห์ข้อมูลด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ที่ได้รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกต รวมทั้งตรวจสอบ รวบรวมเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง งานนิพนธ์ วารสาร บทความต่าง ๆ หนังสือพิมพ์ และข้อมูลทางเว็บไซต์ต่าง ๆ

ผลการวิจัย

กระบวนการรับ – ส่ง ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมพีพี และเอบีซี คอมเพล็กซ์ แบบเดิม

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (Operation & Administration) และเจ้าหน้าที่ขับยานพาหนะ (Driver) ได้พูดถึงเส้นทางในการรับ-ส่งลูกค้าที่มาใช้บริการ เป็นการวิ่งแบบไม่มีเส้นทางประจำ โดยในการวิ่งแต่ละเที่ยวจะขึ้นอยู่กับพนักงานขับรถว่าจะขับไปในเส้นทางไหนก็ได้ ไม่มีการกำหนดเส้นทางในการวิ่ง

2. หลักจากการส่งลูกค้าเสร็จแล้ว พนักงานขับรถจะตีรถเปล่ากลับมายังจุดรับลูกค้าที่เดิม และบันทึกจำนวนลูกค้าในเที่ยวนั้น ๆ ไม่มีการจอดรอรับลูกค้าเที่ยวกลับ ทำให้เกิดการใช้ประโยชน์ได้ไม่เต็มที่

ตารางที่ 1 การใช้บริการรถรับ ส่งลูกค้า (ระบบแบบเดิม)

การใช้บริการรถรับ ส่งลูกค้า	รวม/ราย
เดือนสิงหาคม 2556	15,393
เดือนกันยายน 2556	13,145
เดือนตุลาคม 2556	15,665
รวม/ราย	**44,203**

จากตาราง 1 พบว่า ในส่วนของการวิ่งรถเที่ยวเปล่า พบว่า หลักจากการส่งลูกค้าเสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่ขับขี่ยานพาหนะจะวิ่งรถกลับมารับลูกค้าที่โรงแรมทันที โดยจะไม่จอดรอรับลูกค้าที่จุดส่งลูกค้า เนื่องจากสถานที่ไม่อำนวย ส่งผลให้เกิดการวิ่งรถเที่ยวเปล่ากลับไปยังจุดรับลูกค้า และปัญหา เรื่องเส้นทางการเดินรถเป็นการวิ่งแบบไม่มีเส้นทางประจำส่งผลให้ลูกค้ารอรถเป็นเวลานาน

ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงกระบวนการรับ – ส่งลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมพีพี และ เอบีซี คอมเพล็กซ์ แบบเดิมแบบใหม่ โดยนำระบบบริหารการขนส่งรถเที่ยวเปล่า (Backhaul) การเดินรถแบบ Routing มาประยุกต์ใช้โดยกำหนดเส้นทางการเดินรถอย่างชัดเจน พบว่า เกิดความต่อเนื่องในการเดินรถทำให้ลูกค้าไม่ต้องรอรถเป็นเวลานาน ๆ และมีการใช้บริการเพิ่มขึ้นถึงเท่าตัว จากการกำหนดจุดรอรับลูกค้าเที่ยวกลับ โดยสามารถสรุปรายละเอียดการใช้บริการดังนี้

ตารางที่ 2 การใช้บริการรถรับ ส่งลูกค้า (ระบบแบบใหม่)

การใช้บริการรถรับ ส่งลูกค้า	รวม/ราย
เดือนพฤศจิกายน 2556	30,359
เดือนธันวาคม 2556	31,863
เดือนมกราคม 2557	24,018
รวม/ราย	**86,240**

จากตาราง 2 จะเห็นได้ว่าการใช้บริการของลูกค้าเพิ่มขึ้นเพิ่มขึ้นจากเดือนสิงหาคม – ตุลาคม 2556 สามารถบริการลูกค้าได้ 44,203 ราย มาเป็น 86,240 รายในเดือนพฤศจิกายน – มกราคม 2557 ทำให้เกิดการใช้ประโยชน์จากการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า

สรุปและอภิปรายผล

หลังจากนำระบบบริหารการขนส่งรถเที่ยวเปล่า (Backhaul) การเดินรถแบบ Routing มาประยุกต์ใช้โดยกำหนดเส้นทางการวิ่งอย่างชัดเจน ต่างกล่าวว่าระบบการขนส่งลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น เกิดความต่อเนื่องในการเดินรถทำให้ลูกค้าไม่ต้องรอรถเป็นเวลานาน ๆ และมีการใช้บริการเพิ่มขึ้นถึงเท่าตัว จากการกำหนดจุดรอรับลูกค้าเที่ยวกลับทำให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว การประยุกต์ระบบบริหารการขนส่งยังช่วยให้การขนส่งลูกค้าใช้ระยะทาง และน้ำมันเชื้อเพลิงน้อยลง ทำให้ต้นทุนในการขนส่งของของบริษัทฯ ลดลง และช่วยให้องค์กรและหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และอำนวยความสะดวกแกลูกค้าใน การใช้บริการอย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะ

ทำการสำรวจเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาในด้านบริการ การเพิ่มยอดขาย และด้านอื่น ๆ ภายในองค์กรต่อไป

References

Apipanyakul, K. (2013). **Goods Transportation in Logistics Works**. Bangkok. focus-media-and-publishing-company-limited.

Apipanyakul, K. (2013). **Goods Transportation Routes Management**. Bangkok. focus-media-and-publishing-company-limited.

Boonlah, Th. & Nemidphowadol, N. (2012.). **logistic and Supply Chain Management**. Bangkok. SE-EDUCATION Public Company Limited.

Chaimankong, C. & Chaimankong, M. (2011). **Transportation strategy**. Nonthaburi. Vision Prepress Company Limited.

Department of Industrial Promotion, (2010). **Knowledge that is not secret Leading to increased business. potential**. On Oct/8/2013, from http://www.dip.go.th/portals/o/cluster/logistics network construction projects.

Meyoo, N. .(2012). **Route Planning. Case Study Bangkok Industrial Gases**. Bangkok. Ramkhamhaeng University.