

การพัฒนาระบวนการจ่อคิวลงสินค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเข้าสินค้า กรณีศึกษา บริษัท ดุโฮม จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรเกษม

Developing the Product Unloading Queue Process to Increase Efficiency in Receiving Products : Case Study Dohome Public Company Limited, Phetkasem Branch

ณาฬิษา เปรมเดช, สุดารัตน์ จันทิมา, สุรินทร์ กมลสุนทรโรจน์

คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธนบุรี, sudarat_lm@thonburi-u.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบวนการจ่อคิวลงสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเข้าสินค้า กรณีศึกษา บริษัท ดุโฮม จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรเกษม และเพื่อช่วยลดกระบวนการทำงาน และระยะเวลาในการจ่อคิวลงสินค้า พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของการบันทึกข้อมูลลูกค้า โดยมีกลุ่มประชากรเป็นลูกค้าที่เข้ามาเสนอสินค้าให้กับทางบริษัท จากผลการศึกษาพบว่าปัญหาหลักที่เกิดขึ้นมาจากการรับสายโทรศัพท์ที่มีสัญญาณไม่ดี ซึ่งทำให้เวลาในการฟังข้อมูลใช้เวลานานและต้องถามซ้ำหลายครั้ง ส่งผลให้กระบวนการกรอกข้อมูลวันที่และจำนวนสินค้าเกิดความผิดพลาด และเกิดความล่าช้า จึงได้มีแนวคิดในการพัฒนาระบวนการจ่อคิวลงสินค้าให้มีประสิทธิภาพ ด้วยกระบวนการจ่อคิวลงสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งวิธีการนี้สามารถช่วยเพิ่มความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น และสามารถลดข้อผิดพลาดของข้อมูลลูกค้าได้ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเข้าสินค้า และยังสามารถช่วยลดกระบวนการทำงาน และลดภาระงานให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดี แต่เนื่องด้วยการดำเนินงาน (แบบใหม่) เป็นลักษณะข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาต่อยอดจากระบบเดิม โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้มีการเพิ่มฟังก์ชันการทำงานให้มากขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงาน โดยการจัดทำแอปพลิเคชันขึ้นมาใหม่ หรือทำต่อจากระบบเดิม ซึ่งมีปัจจัยหลากหลายด้าน เช่น ด้านงบประมาณ ด้านแรงงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน ข้อมูลความลับของบริษัท รวมไปถึงการขออนุมัติจากผู้บริหารระดับสูง เนื่องด้วยบริษัท ดุโฮม จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ ในการดำเนินงานนี้จะต้องมีผู้ให้ข้อมูลหลากหลายภาคส่วน จนไปถึงระบบฐานข้อมูลบนแอปพลิเคชันนั้นมีรายละเอียดค่อนข้างซับซ้อน และบางส่วนยังเป็นเรื่องของความลับในบริษัทอีกด้วย จึงทำได้โดยจัดทำเป็นแพลตฟอร์ม ให้เห็นถึงความเรียบง่าย ความสะดวกสบาย ความแม่นยำของข้อมูล และประโยชน์สำคัญหากมีการพัฒนาระบบการจ่อคิวให้ครอบคลุมเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน

คำหลัก: การเพิ่มประสิทธิภาพ ระบบการจ่อคิวลงสินค้า การบริหารจัดการเวลา แนวคิดลีน

Abstract

This research aims to develop a product delivery queue booking process to enhance the efficiency of goods receiving, using a case study of DoHome Public Company Limited, Phetkasem Branch. The objective is to streamline the work process, reduce the time spent on queue booking, and improve the accuracy of customer data entry. The target population includes customers who propose products to the company. The study found that the primary issue lies in the inefficiency of telephone communication due to poor signal quality, resulting in prolonged conversations and repeated questions. This leads to errors in recording delivery dates and quantities, and causes delays. Therefore, an idea was proposed to improve the efficiency of the queue booking process through the development of a mobile application. This approach helps increase accuracy, minimize customer data errors, enhance goods receiving efficiency, reduce operational steps, and alleviate the workload of employees. However, the proposed system represents a recommendation for future development based on the current process. It is suggested that additional functionalities be added to the system and that steps for employees be further simplified—either by creating a new application or improving the existing system. Several factors must be considered, such as budget, labor, project duration, company data confidentiality, and executive approval, as DoHome Public Company Limited is a large organization. The development requires input from various departments and involves a complex application database, part of which contains confidential information. Hence, a platform prototype was created to demonstrate simplicity, user-friendliness, data accuracy, and the potential benefits of a fully developed queue booking system to support and facilitate operational efficiency.

Keywords: Efficiency Improvement , Product Registration Queue System , Time Management, Lean Concept

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันวัสดุก่อสร้าง ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการสร้าง ต่อเติม ซ่อมแซมบ้านหรือตึกโครงการเป็นอย่างมาก จำนวนบ้านและตึกที่มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้น ธุรกิจที่ให้บริการด้านวัสดุก่อสร้างและอุปกรณ์ตกแต่งบ้านแบบครบวงจร ราคาถูก คุณภาพดีซึ่งเป็นสถานที่สำคัญในการหาซื้อครบจบ จึงมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีธุรกิจประเภทนี้ที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก และปริมาณประชากรมีอยู่ในประเทศที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น จึงทำให้ปริมาณบ้านและตึกจะต้องมีการซ่อมแซมเพิ่มมากขึ้น ซึ่งศูนย์บริการค้าปลีก ค้าส่งวัสดุก่อสร้างทั่วไปมีลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างกันออกไป โดยจำหน่ายวัสดุก่อสร้างมีการเปิดตัวเป็นจำนวนมากมีการแข่งขันทางธุรกิจกันมากขึ้น เพราะบ้านคือสิ่งที่สำคัญที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตสำหรับผู้คน บริษัท ดุโฮม จำกัด(มหาชน)

สาขาเพชรเกษม เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับธุรกิจที่ให้บริการด้านวัสดุก่อสร้างและอุปกรณ์ตกแต่งบ้าน โดยศูนย์จำหน่ายสินค้าของ บริษัท ดูโฮม จำกัด(มหาชน) เป็นศูนย์จำหน่ายสินค้าที่มีขนาดใหญ่ มีสาขาที่เปิดดำเนินการแล้วทั้งสิ้น 25 สาขา และศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center) 1 แห่ง และเป็นศูนย์รวมสินค้าและบริการด้านวัสดุก่อสร้างและอุปกรณ์ตกแต่งบ้านที่ครบ ถูก และดี ด้วยสาเหตุนี้ทำให้มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เมื่อมีจำนวนผู้ใช้บริการมากขึ้นก็ส่งผลต่อการสำรองสินค้า บริษัทจึงต้องหันมาสนใจเรื่องของการนำเข้าสู่สินค้าและการสำรองสินค้า เพื่อให้การจัดเก็บมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการศึกษาและลงมือปฏิบัติงานพบว่า บริษัท ดูโฮม จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรเกษมมักจะพบปัญหาเรื่องการรับจองคิวลงสินค้าไม่มีประสิทธิภาพ มีการรับสายโทรศัพท์ไม่ทัน ลูกค้าโทรไม่ติด การรับฟังไม่ชัดเจน ส่งผลให้การลงข้อมูลเกิดความผิดพลาด นอกจากนี้ยังทำให้ลูกค้าเกิดระยะเวลาในการรอคอยการติดต่อที่ยาวนานอย่างมาก โดยสาเหตุหลักของปัญหามาจากสัญญาณโทรศัพท์ที่ไม่ดีเสี่ยงขาดหาย เนื่องจากระบบโทรศัพท์เป็นแบบตั้งโต๊ะ และใช้สัญญาณโอนสายไปมาทำให้สัญญาณเสี่ยงขาดหาย ส่งผลให้เกิดการเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก เช่น ลูกค้าต้องเสียเงินค่าโทรศัพท์ในการจองคิวล่วงหน้า บริษัทต้องใช้พนักงานในการรับโทรศัพท์เพื่อจองคิวให้ลูกค้า และเมื่อถึงวันที่นัดหมายของลูกค้ามักจะพบปัญหา เช่น ลูกค้าเลื่อนนัด ลูกค้ามาไม่ตรงเวลานัดหมายโดยที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า จึงทำให้พนักงานต้องโทรติดตามลูกค้า และต้องทำการจัดระบบคิวใหม่ บางครั้งอาจส่งผลกระทบต่อความล่าช้า หรือกระทบต่อคิวลูกค้าท่านอื่นได้ ดังนั้นหากมีระบบแอปพลิเคชันมาช่วยในการจัดระบบคิวลงสินค้า จะทำให้ระบบการจองคิวมีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย ซึ่งระบบต้องมีความครอบคลุมรายละเอียดต่างๆ เช่น ชื่อบริษัท รายละเอียดจำนวนสินค้าที่ส่งตรงตามที่ลูกค้าแจ้ง พร้อมกับมีหลักฐานวันที่ต้องการลงสินค้าที่ถูกต้อง ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำความรู้ด้านโลจิสติกส์มาใช้ในการปรับปรุงการรับจองลงสินค้าแผนกนำเข้าให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยการนำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย 5W1H ใช้วิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำแนวคิดและทฤษฎีมาแก้ไขปัญหา เช่น แนวคิดลีน (LEAN) และแนวคิดและทฤษฎี ไคเซ็น (Kaizen) ใช้วิเคราะห์วิธีแก้ปัญหานั้น เป็นต้น

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการพัฒนาระบบการจองคิวลงสินค้า (ตามกฎระเบียบของบริษัท ต้องจองล่วงหน้า 2 วัน) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าซัพพลายเออร์อื่นต่างสาขา และพนักงานที่ปฏิบัติงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สามารถจองคิวผ่านแอปพลิเคชันได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในเรื่องของการบันทึกข้อมูลการจองรวมทั้งผู้ใช้บริการสามารถต้องสมัครสมาชิก เพื่อลงทะเบียนการจองคิวลงสินค้าล่วงหน้า ซึ่งสามารถกำหนดวันที่ เปลี่ยนวัน เวลาได้ ทำให้ผู้ใช้บริการและพนักงานนั้นสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

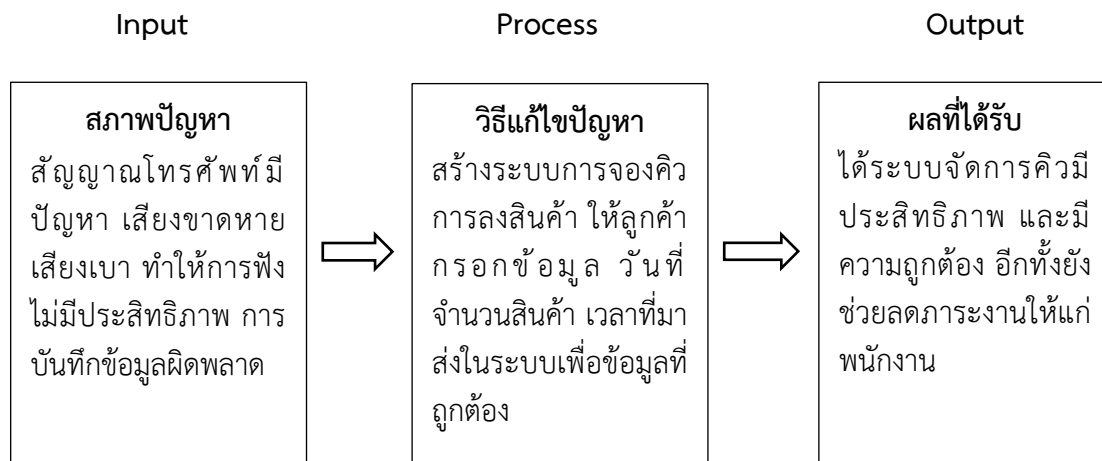
วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนากระบวนการจองคิวลงสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเข้าสู่สินค้า กรณีศึกษา บริษัท ดูโฮม จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรเกษม
2. เพื่อช่วยลดกระบวนการทำงาน และระยะเวลาในการจองคิวลงสินค้า พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของการบันทึกข้อมูลลูกค้า

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี
2. สามารถลดข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูลของข้อมูลลูกค้าได้
3. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดกระบวนการทำงานของพนักงานได้

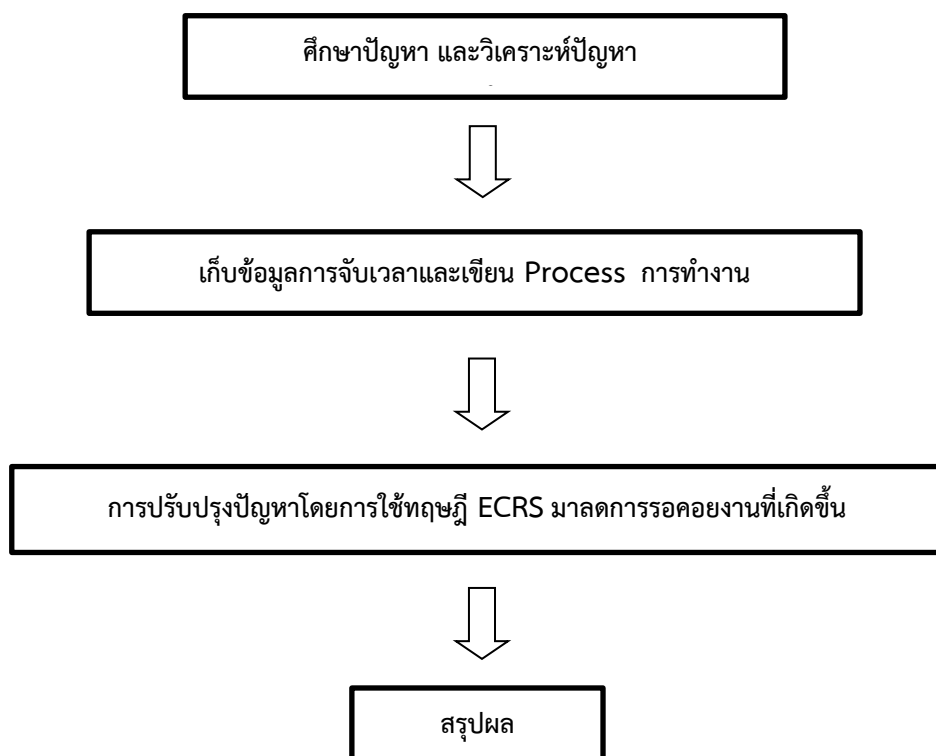
กรอบแนวคิด



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการดำเนินงานวิจัยได้ทำการศึกษาปัญหา และวิเคราะห์ปัญหา ในแผนกนำเข้าสินค้าพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับบริษัท คือ ปัญหาในด้านการจัดการจองคิวลงสินค้า ที่มีการรับสายโทรศัพท์ และสัญญาณไม่ดี ทำให้ในการรับฟังแต่ละครั้งใช้เวลาในการรับข้อมูลนานทำให้ขาดประสิทธิภาพ ในกระบวนการกรอกข้อมูลสินค้าที่นำเข้า ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน และทำให้ได้รับข้อมูลไม่ชัดเจน ซึ่งในกลุ่มลูกค้าที่เข้ามานั้นจะนำสินค้ามาเสนอขายให้กับทางบริษัทที่แตกต่างกันไป โดยเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ประมาณ 15 สายต่อวัน และเมื่อทราบถึงปัญหาดังกล่าวนั้น จึงได้เสนอแนวทางการปรับปรุง เพื่อปรับเปลี่ยนการทำงานของพนักงาน โดยการใช้ทฤษฎี LEAN และ ECRS เพื่อมาลดขั้นตอนการทำงานรวมถึงลดระยะเวลาการรอคอยงานที่เกิดขึ้น จึงคิดการทำหน้าการจองคิวบนแอป DH HCM ของ บริษัท ดุโฮม จำกัด (มหาชน) จะทำให้ขั้นตอนการทำงานที่เกิดการรอกคายนั้นหายไป พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ภาระงานภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ลดการเกิดการทำงานล่วงเวลา (โอที) สามารถนำเวลาไปรับผิดชอบหน้าที่งานในส่วนอื่นได้ ยังสามารถจัดระบบคิวรถได้อัตโนมัติ ให้ลูกค้าสะดวกในการเลือกวันจองลงสินค้า อย่างสะดวก สบาย ลดภาระค่าโทรศัพท์ทั้งสองฝ่ายไม่เกิดการลงข้อมูลจากการรับสายที่ผิดพลาดอีกด้วย อีกทั้งได้เสนอแนะทางการพัฒนาระบบการจองคิวในรูปแบบออนไลน์ เพื่อความถูกต้องของข้อมูล และลดปัญหาการกรอกข้อมูลผิดพลาด ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนในปัจจุบัน รวมไปถึงลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาได้



ภาพ 2 แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน

ผลการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลทำให้ทราบถึงปัญหาในแต่ละปัจจัยในการรับโทรศัพท์จองคิวลงสินค้า โดยสาเหตุมาจากปัจจัยทั้งหมด 2 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นคน และระบบ ซึ่งสาเหตุของปัญหาสามารถนำไปหาวิธีแก้ไขเพื่อให้การจองคิวลงสินค้า มีการพัฒนาในทางที่ดี และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตาราง 1 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน

ปัจจัย	สาเหตุ
คน	1. การรับสายไม่ทัน เนื่องจากลูกค้าโทรมาชนกัน 2. อุปสรรคในการฟังจากสัญญาณโทรศัพท์ที่ไม่ดี 3. พนักงานคำนวณปริมาณการรับสินค้าต่อวันผิดพลาด ทำให้คลังรับสินค้าไม่ทัน ต้องให้ลูกค้านำสินค้ากลับ ลงสินค้าไม่ได้
ระบบ	1. สัญญาณที่ไม่ดี จากโทรศัพท์ของฝ่ายนำเข้า และฝ่ายลูกค้าที่เสียงเบา เสียงขาดหาย ฟังไม่เป็นคำ 2. ลูกค้าโทรไม่ติดเพราะระบบไม่ส่งสายมาฝ่ายนำเข้า 3. โอนสายให้ลูกค้าไม่ได้

สรุปผลตาราง 1 พบว่าการรับสายโทรศัพท์ของคิววันที่ลงสินค้าใช้เวลาแต่ละสายไม่เท่ากัน และมีข้อมูลที่ต้องบันทึกในระบบแตกต่างกัน และต้องทำการคำนวณปริมาณสินค้าที่คลังรับไว้ด้วยตนเอง เพื่อเสนอวันที่ว่างให้แก่ลูกค้า เลือกจองลงสินค้า และต้องกลับมาทำภาระงานเปิดบิลอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชันที่สามารถนำมาพัฒนาต่อยอดเป็นแอปพลิเคชันในการแก้ปัญหาการรับสายโทรศัพท์ของคิววันที่ลงสินค้าโดยจากการเก็บข้อมูลและจับเวลาในการรับสายโทรศัพท์ของคิวและลงข้อมูลใน Microsoft Excel พบว่าระยะเวลาในการทำงาน มีเวลา ดังนี้

ตาราง 2 แสดงผลการเก็บข้อมูลการรับจองคิวลงสินค้า (แบบเดิม)

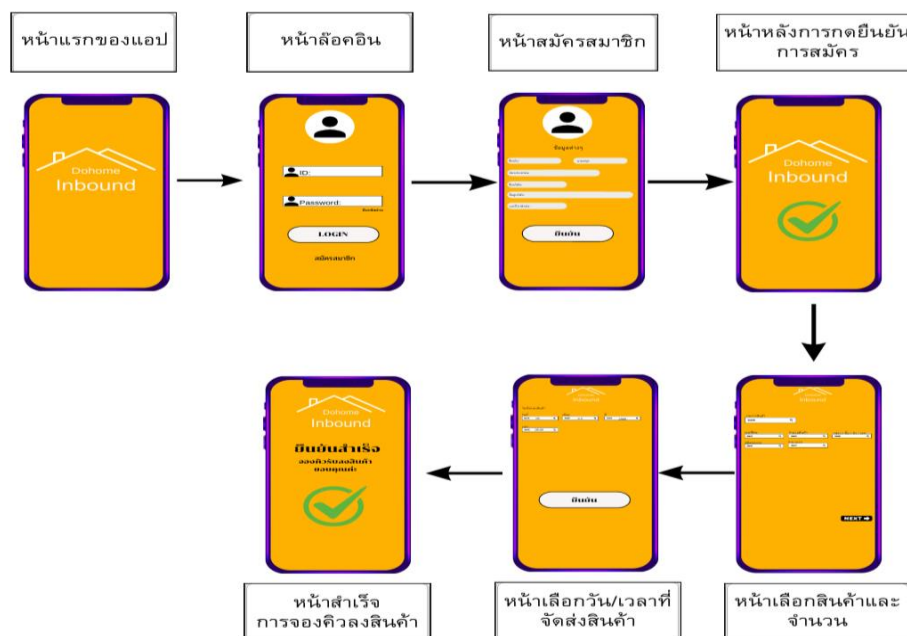
สายที่	เวลาที่ใช้ในการรับสาย (นาท)
1	0.47
2	2.53
3	1.40
4	1.24
5	0.31
6	2.04
7	1.31
8	1.28
9	1.16
10	1.39
11	0.49
12	1.09
13	1.26
14	1.38
15	2.45
เวลาเฉลี่ยต่อสาย	1.32

หมายเหตุ : 1 วันมีสายเข้าประมาณ 15 สาย , ลูกค้าพูดเบา 5 สาย , โทรมาไม่จองเพราะวันที่ต้องการเต็ม 5 สาย , เสียงสัญญาณไม่ดี 3 สาย , ลูกค้าโทรผิดแผนก 2 สาย

จากปัญหาที่พบในการดำเนินงาน (แบบเดิม) พบว่า ในการรับสายแต่ละครั้งพนักงานแผนกนำเข้าจะต้องคำนวณปริมาณ การรับสินค้าแต่ละประเภทในแต่ละวัน เพื่อไม่ให้เป็นการระต่อการรับสินค้าเก็บเข้าคลัง และพนักงานแผนกนำเข้ามีภาระงานเยอะ จึงทำให้บางครั้งรับสายลูกค้าไม่ทันและสัญญาณโทรศัพท์ไม่ดี ต้องใช้สมาธิในการฟังข้อมูลจากลูกค้า จึงต้องใช้เวลาในการฟังข้อมูลลูกค้านานลูกค้าที่โทรมาภายหลังจะโทรไม่ติด ต้องรอคิวโทรจองต่อไป

แนวทางการปรับปรุงการทำงาน (แบบใหม่)

ในปัจจุบันหากมีระบบแอปพลิเคชันที่เข้ามาช่วยในการดำเนินงาน เพื่อช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงานและสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ ซึ่งถ้าใช้แอปพลิเคชันจองวันทีในการลงสินค้า เวลาในการทำงานแบบเดิมจะหายไป ลดเวลาการรอคอยให้คนขับรถ เพิ่มความพึงพอใจในการบริการของแผนกนำเข้า และยังลดต้นทุนด้านโอทีได้อีกด้วย ทางผู้วิจัยจึงได้มีแนวคิดในการเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาต่อยอดแอปพลิเคชัน เพื่อใช้ในการดำเนินงาน ให้ครอบคลุมการทำงานในแผนก เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน รวมไปถึงสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้อีกด้วย แต่เนื่องด้วยการดำเนินงาน (แบบใหม่) เป็นลักษณะเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาต่อยอดจากระบบเดิม โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้มีการเพิ่มฟังก์ชันการทำงานให้มากขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงาน หรือการจัดทำแอปพลิเคชันขึ้นมาใหม่ หรือทำต่อจากระบบเดิมนั้นมีปัจจัยหลากหลายด้าน เช่น ด้านงบประมาณ ด้านแรงงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน ข้อมูลความลับของบริษัท รวมไปถึงการขออนุมัติจากผู้บริหารระดับสูง เนื่องด้วยบริษัท ดูโฮม จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ ประกอบกับระยะเวลาในการฝึกสหกิจของนักศึกษาที่มีช่วงเวลาเพียงสั้นๆ ในการดำเนินงานนี้จะต้องมีผู้ให้ข้อมูลหลากหลายภาคส่วนจนไปถึงระบบฐานข้อมูลบนแอปพลิเคชันนั้นมีรายละเอียดค่อนข้างซับซ้อน และค่อนข้างเยอะ และบางเรื่องยังเป็นเรื่องของความลับในบริษัทอีกด้วย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเสนอแนะแนวทางให้มีฟังก์ชันที่ครอบคลุมการดำเนินงาน เพื่อให้ลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาเสนอสินค้าในแต่ละรายทำการกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน ทั้งภาพถ่ายสินค้า จำนวนสินค้า ราคาสินค้า การลงวันส่งสินค้า เป็นต้น ผ่านแพลตฟอร์มที่กำหนดให้



ภาพ 3 แสดงตัวอย่างแพลตฟอร์มในการทำงาน

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการจองคิวลงสินค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเข้ากรณีศึกษา บริษัท ดูโฮม จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรเกษม ได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 2 ประการ คือ

1) เพื่อพัฒนากระบวนการจองคิวลงสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเข้าสินค้า กรณีศึกษา บริษัท ดูโฮม จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรเกษม 2) เพื่อช่วยลดกระบวนการทำงาน และระยะเวลาในการจองคิวลงสินค้า พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของการบันทึกข้อมูลลูกค้า โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาครั้งนี้ คือ หลักการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย 5W1H ใช้แนวคิดลีน (LEAN) และ ECRS ผลวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ในการพัฒนากระบวนการจองคิวลงสินค้าให้มีประสิทธิภาพ ด้วยกระบวนการจองคิวลงสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเข้าสินค้า และยังสามารถช่วยลดกระบวนการทำงาน และลดภาระงานให้กับพนักงาน แต่เนื่องด้วยการดำเนินงาน (แบบใหม่) เป็นลักษณะเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาต่อยอดจากระบบเดิม โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้มีการเพิ่มฟังก์ชันการทำงานให้มากขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงาน หรือการจัดทำแอปพลิเคชันขึ้นมาใหม่ หรือทำต่อจากระบบเดิมนั้นมีปัจจัยหลากหลายด้าน เช่น ด้านงบประมาณ ด้านแรงงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน ข้อมูลความลับของบริษัท รวมไปถึงการขออนุมัติจากผู้บริหารระดับสูง เนื่องด้วยบริษัท ดูโฮม จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ และระยะเวลาในการฝึกสหกิจของนักศึกษามีช่วงเวลาเพียงสั้นๆ ในการดำเนินงานนี้จะต้องมีผู้ให้ข้อมูลหลากหลายภาคส่วน จนไปถึงระบบฐานข้อมูลบนแอปพลิเคชันนั้นมีรายละเอียดค่อนข้างซับซ้อน และค่อนข้างเยอะ และบางเรื่องยังเป็นเรื่องของความลับในบริษัทอีกด้วย จึงทำได้โดยจัดทำเป็นแพลตฟอร์ม ให้เห็นถึงความเรียบง่าย ความสะดวกสบาย ความแม่นยำของข้อมูล และประโยชน์สำคัญหากมีการพัฒนาระบบการจองคิวให้ครอบคลุม เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน และยังสามารถลดภาระงานของพนักงานได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในแต่ละครั้งที่เข้ามาใช้บริการ

อภิปรายผล

ในการพัฒนาระบบการจองคิวลงสินค้าผ่านแอปพลิเคชันสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านของความสะดวก รวดเร็ว และความสามารถในการวางแผนการลงสินค้าได้อย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ซึ่งควรพัฒนาให้มีฟังก์ชันการทำงานที่ครบถ้วน เนื่องจากทำให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงาน อีกทั้งแอปพลิเคชันยังช่วยลดปัญหาการรอคิว และยังสามารถเลือกช่วงเวลาในการลงสินค้าได้ล่วงหน้าได้ ซึ่งส่งผลให้สามารถจัดสรรทรัพยากร ทั้งคนขับรถ และพนักงานยกของ ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังลดปัญหาความแออัดและการจราจรติดขัดภายในพื้นที่คลังสินค้าได้อีกด้วย โดยสรุประบบการจองคิวผ่านแอปพลิเคชันถือเป็นทางเลือกที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคิวการลงสินค้า ลดเวลาในการรอ และช่วยให้การดำเนินงานในระบบโลจิสติกส์เป็นไปอย่างมีระบบและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากการใช้โทรศัพท์ตั้งโต๊ะทำให้เกิดสัญญาณรบกวน และการติดต่อรับสาร ส่งสารขาดหายควรรยกเล็ก หรือเปลี่ยนเป็นการให้ข้อมูลโดยใช้แอปพลิเคชัน หรือแพลตฟอร์มที่มีมาตรฐาน โดยมีการลงรายละเอียดข้อมูลในฝั่งลูกค้า เพื่อความถูกต้องของข้อมูล และลดข้อผิดพลาดของข้อมูลจนไปถึง เพื่อให้ทันต่อยุคสมัย และปรับตัวกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละวัน
2. ควรมีการพัฒนาต่อยอดระบบแอปพลิเคชัน DH HCM โดยเชื่อมโยงข้อมูลที่หลากหลาย และเพิ่มฟังก์ชันการจองคิวให้กับลูกค้า โดยที่พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้อย่างเรียลไทม์ และเชื่อมโยงกันแต่ละแผนก
3. ควรมีระบบในการป้องกันการกรอกข้อมูลที่ผิดพลาด ลูกค้าไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้เกิน 3 ครั้ง เพื่อให้ระบบสามารถคำนวณปริมาณที่คลังสินค้าจะรับสินค้าต่อวันได้อย่างถูกต้อง หากจะแก้ไขจำนวน ต้องโทรติดต่อแผนกนำเข้าเพื่อเพิ่มจำนวนสินค้าหรือเพิ่มวันจองลงสินค้า

เอกสารอ้างอิง

- ชาญณรงค์ สุวิทกุล (2559). การพัฒนาระบบจองรถออนไลน์และบำรุงรักษา กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2568 สืบค้นจาก <https://searchlib.utcc.ac.th/library/onlinethesis/300554.pdf>
- นิรัช วานิชวัฒนา (2562). การพัฒนาระบบจองที่พักสำหรับโรงแรมในเครือบริษัทอัลเดียรา กรณีศึกษา โรงแรมเครือบริษัทอัลเดียรา สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2568 สืบค้นจาก <https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Niruch.Van.pdf>
- ประภัสสร ศรีเผด็จ, จิตรพงษ์ เจริญจิตร, ปิยะณัฐ สังเจริญ, นพรัตน์ อังคนานนท์ และสงกรานต์ วิจิตพงษ์ (2559). การพัฒนาระบบการจองคิวบนสมาร์ตโฟน กรณีศึกษาการจองคิว ร้านสัก สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2568 สืบค้นจาก <https://www.hu.ac.th/conference/conference2016/proceedings.pdf>
- รินดา เตือนดารา. (2564). แอปพลิเคชันและพัฒนาระบบการจองคิวแบบครบวงจร ของกรณีศึกษา : ใบแก้วคลินิก สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2568 สืบค้นจาก <https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2021/08/Liberal-Arts-Tourism-and-Hospitality-Industry-2020-coop-One-Stop-Service-for-Booking.pdf>
- สมภาร วรรณธ. (2561). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดโคเซ็น : กรณีศึกษา บริษัท วายเอส ภัณฑ์ จำกัด. วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 19 ฉบับพิเศษ (กันยายน – ตุลาคม) , 142-160.
- สียาโน วัฒนพรพรหม (2556). การประยุกต์ใช้แนวคิดลีนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการรับสินค้า กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด สาขาสุพรรณบุรี สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2568 สืบค้นจาก <https://searchlib.utcc.ac.th/library/onlinethesis/264127.pdf>
- สุดารัตน์ จันทิมา (2565). การบริหารจัดการคิวแบบเรียลไทม์บนหลักความเสมอภาค เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย โดยใช้แบบจำลองทางคณิตศาสตร์ สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2568 สืบค้นจาก <https://nuir.lib.nu.ac.th/dspace/bitstream/Sudaratchantima.pdf>

สุทธิพงษ์ ด้านพงษ์และ ชาญณรงค์ สายแก้ว (2554). การปรับปรุงกระบวนการผลิตตามแนวทางของโคเซ็น
กรณีศึกษา โรงงานผลิตถุงพลาสติก สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2568 สืบค้นจาก
http://ora.kku.ac.th/db_research/db_attachments/journal_publication/10837.
สุวรรณ พลภักดี. (2557). การประยุกต์แนวคิดแบบลีนกับการจัดการโซ่อุปทาน : กรณีศึกษาโรงงาน
ยางน้ำขุ่น. ภาควิชาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรมและระบบ,
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.