

แนวทางการปรับปรุงกระบวนการรับและจัดเก็บพัสดุ
ของเจ้าหน้าที่หอพักสถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์

Guidelines for Improving the Process of the Receiving and Put away Parcel
for Dormitory of Chakri Naruebodindra Medical Institute

น้ำฝน นิสาน

Namfon Nisa

ภรณ์ยา มีสีสัน

Pharanya Meesisan

ดารินทร์ กันทอง

Darin Kanthong

วิรัชพัทธ์ ศรีบุญเรือง

Wiranpat Sriboonruang

คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Faculty of Management of Science, Business Administration, Dhonburi Rajabhat University

ธมนวรรณ เฟื่องประยูร

Tamonwan Fuangprayoon

วสุรัตน์ ดวงสุวรรณ

Vasurat Duangsuwarn

คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการเทคโนโลยีโลจิสติกส์เพื่อการกระจายสินค้า มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Faculty of Management of Science, Technological Logistics for Distribution Management System,

Dhonburi Rajabhat University

Received: 6 August 2024

Revised: 21 August 2024

Accepted: 28 August 2024

บทคัดย่อ

สถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันการศึกษาและโรงพยาบาลของรัฐที่มีหอพักสำหรับบุคลากรและนักศึกษาแพทย์ เพื่อสนับสนุนการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน โดยได้พัฒนาระบบสารสนเทศหลายด้านเพื่อการจัดการที่มีประสิทธิภาพ พบว่า กระบวนการรับและจัดเก็บพัสดุยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความล่าช้าในการค้นหาและส่งมอบพัสดุแก่บุคลากรและนักศึกษาแพทย์ของสถาบันฯ การศึกษานี้นำเสนอแนวทางการปรับปรุงกระบวนการรับและจัดเก็บพัสดุใหม่ โดยเพิ่มขั้นตอนการคัดแยกพัสดุและการจัดเก็บพัสดุในชั้นวางตามหมวดพยานุเคราะห์ ก-ฮ และยึดตามตัวอักษรแรกของชื่อผู้รับ เพื่อความเป็นระเบียบและง่ายต่อการค้นหา และผลที่คาดว่าจะได้รับ คือ การลดระยะเวลาในการค้นหาและส่งมอบพัสดุ เพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการทำงานของเจ้าหน้าที่คลังพัสดุ และเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการรับพัสดุของบุคลากรและนักศึกษาแพทย์

คำสำคัญ: การปรับปรุงกระบวนการ; การรับพัสดุ; การจัดเก็บพัสดุ

Abstract

The Chakri Naruebodindra Medical Institute, Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University is a state educational institution and hospital with dormitories for staff and medical students to support their work and daily life. The institute has developed various information systems for efficient management. However, the process of receiving and put away parcels is still inefficient, causing delays in picking and delivering parcels to the staff and medical students. This study proposes a new approach to improving the parcel receiving and storage process by adding steps for sorting and storing parcels on shelves according to the alphabetical order of the recipient's name. This reorganization aims to enhance orderliness and ease of parcel searching. The expected outcomes include reduced time for picking and delivering parcels, improved work efficiency and convenience for the parcel storage staff, increased convenience and speed in receiving parcels for the staff and medical students.

Keywords: process improvement; receiving parcel; put away parcel

1. บทนำ (Introduction)

สถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันฯ ที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อเป็นสถาบันการศึกษาและโรงพยาบาลของรัฐขนาดใหญ่ มีหอพักของบุคลากรและนักศึกษาแพทย์เพื่อสนับสนุนการทำงานและการใช้ชีวิตของบุคลากรและนักศึกษาแพทย์ เพื่อให้การดำรงชีวิตในสถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์เป็นไปตามประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นต้องจัดหาระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย ระบบบริหารจัดการสมุดโทรศัพท์หมายเลขภายใน, ระบบการจัดการกิจกรรม (Event), ระบบศูนย์บริการรับพัสดุ (CNMI Drop Point Service), ระบบบันทึกผล Antigen Test Kit (ATK), ระบบบริหารร้านอาหาร (CNMI Food Service), ระบบการจัดการเส้นทางรถกอล์ฟ (Tram Route) และเส้นทางรถบัส (Bus Route), ระบบค้นหาอาหาร สถานที่ และร้านค้า (Search Location), ระบบแจ้งซ่อม, ระบบบริหารพื้นที่นันทนาการรูปแบบ Web Application และ Mobile Application

สถาบันฯ มีนักศึกษาและบุคลากรจำนวนมากอาศัยอยู่ในหอพักของสถาบัน ซึ่งมีความจำเป็นต้องจัดการพัสดุในแต่ละวันอย่างเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการทำงานของบุคลากรและนักศึกษา ปัจจุบันมีบุคลากรและนักศึกษาแพทย์พักอาศัยที่หอพักประมาณ 1,500 คน จึงทำให้ทางหอพักต้องบริหารจัดการพัสดุหลายพันชิ้นต่อเดือน ประกอบกับในปัจจุบันผู้คนให้ความสนใจในการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้น ทางสถาบันฯ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับพัสดุและคลังพัสดุไว้รองรับพัสดุจากการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบุคลากรและนักศึกษาแพทย์ที่พักอาศัยอยู่ในหอพักของสถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์ จากกระบวนการดังกล่าวพบว่า กระบวนการจัดเก็บและการค้นหาพัสดวยังไม่เป็นระบบที่เหมาะสม ทำให้เกิดความล่าช้าในการค้นหาและส่งมอบพัสดุให้แก่ผู้รับ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสะดวกและระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน เนื่องจากมีการจัดเก็บพัสดุเฉลี่ยประมาณ 150 ชิ้นต่อวัน โดยแบ่งเป็นสินค้าที่รับจากบริษัทไปรษณีย์ไทยจำนวนเฉลี่ย 50 ชิ้นต่อวัน และบริษัทขนส่งเอกชนจำนวนเฉลี่ย 100 ชิ้นต่อวัน โดยมีการจัดเก็บพัสดุทั้งหมดในหอพักถึง 5,000 ชิ้นต่อเดือน ซึ่งใช้เวลาในกระบวนการรับ ตรวจสอบ และจัดเก็บพัสดุเฉลี่ย 1 นาทีต่อชิ้น ขึ้นอยู่กับปริมาณพัสดุสะสม และใช้เวลาในการค้นหาพัสดุเฉลี่ย 1-2 นาทีต่อชิ้น ส่งผลให้บุคลากร

ต้องใช้เวลาประมาณ 2-3 ชั่วโมงต่อวันในการรับ จัดเก็บ และส่งมอบพัสดุ ซึ่งเป็นภาระงานที่สูงและทำให้เกิดผลกระทบต่อเวลาทำงานของพนักงาน (Chakri Naruebodindra Medical Institute, Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University, 2020)

ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาของการศึกษาและหาแนวคิดวิธีการปรับปรุงกระบวนการรับและจัดเก็บพัสดุของเจ้าหน้าที่หอพักสถาบันฯ เพื่อลดระยะเวลาในการจัดเก็บและการส่งมอบพัสดุให้แก่บุคลากรและนักศึกษาแพทย์ของสถาบันฯ จึงได้เริ่มศึกษาและพัฒนากระบวนการจัดการพัสดุให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยได้พิจารณาเพิ่มกระบวนการคัดแยกและจัดเก็บพัสดุตามหมวดพยานุเคราะห์ เพื่อให้อำนวยความสะดวกและรวดเร็วได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำขึ้น นอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการติดตามและตรวจสอบสถานะพัสดุแบบเรียลไทม์ โดยงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นที่จะปรับปรุงกระบวนการรับและจัดเก็บพัสดุเพื่อที่จะสามารถลดเวลาที่ใช้ในการค้นหาและส่งมอบพัสดุให้แก่บุคลากรและนักศึกษาแพทย์ เพื่อช่วยให้พนักงานและบุคลากรได้รับความสะดวกและความรวดเร็วในการดำเนินงาน และเพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการของสถาบันฯ ในภาพรวม

2. วัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives)

- 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการรับและการจัดเก็บพัสดุของเจ้าหน้าที่คลังพัสดุของหอพักสถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์
- 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการรับและจัดเก็บพัสดุของเจ้าหน้าที่คลังพัสดุของหอพักสถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์

3. การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

คลังสินค้าเป็นส่วนสำคัญในการประกอบธุรกิจ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของระบบจัดจำหน่ายและการกระจายสินค้าที่ทำหน้าที่ในการเก็บสินค้าไว้ใช้ในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม รวมถึงคลังสินค้ายังเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และลดความแปรปรวนด้านอุปสงค์และอุปทานได้เป็นอย่างดี และที่สำคัญการบริหารจัดการคลังสินค้ายังมีบทบาทสำคัญในการดำเนินกิจการ โดยจะทำหน้าที่ในการสนับสนุนธุรกิจในการใช้พื้นที่ในคลังสินค้าให้เพียงพอต่อการจัดเก็บ ซึ่งจะต้องรู้ปริมาณสินค้าที่จะเก็บ ปริมาณการเข้าออก และลักษณะของสินค้า เพื่อจัดการให้มีคลังสินค้าที่เหมาะสมที่สุด และต้องมีการบริหารชั้นวางสินค้าอย่างเป็นระบบจึงจะช่วยทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Samran & Surasak, 2021)

Wongsanit (2020) ได้อธิบายการจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management) ไว้ว่า เป็นการวางแผนเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ทันเวลา สะดวก และมีความพร้อมในการจัดจ่ายของได้อย่างถูกต้องภายใต้การดำเนินงานในคลังสินค้า รวมถึงให้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ต่ำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยคลังสินค้า (Warehousing) หมายถึง การจัดระเบียบในการเก็บ วาง และรักษาสินค้าอย่างเป็นระเบียบแบบแผน เพื่อป้องกันและรักษาสินค้าให้อยู่ในสภาพที่ดี และสินค้าพร้อมในการนำออกแจกจ่ายได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และทันเวลา

Sutabutr (1999) กล่าวว่า การบริหารสินค้าคงคลัง หมายถึง การดูแล การเก็บสินค้าคงคลังให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมไปจนถึงการขนส่งทั้งภายในและภายนอกสถานที่

Champalad & Chaimongkol (2014) ได้ให้ความหมายของการจัดการพัสดุไว้ว่า เป็นการนำเอาวิชาการ หรือศิลป์ในการบริหารงานมาใช้ในการจัดหาพัสดุเพื่อสนับสนุนและสนองความต้องการในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน หรือโครงการให้ดำเนินไปได้ตามเป้าหมาย อีกทั้งยังมีการนำเอาเทคนิคในการจัดการ หรือการบริหารมาใช้ เพื่อช่วยให้เกิดการประหยัดเงิน และเป็นการนำเอาการบริหารพัสดุมาช่วยคนให้บริหารงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Chatsatayu et al. (2023) ระบุว่า หากบริษัทไม่มีการจัดการวัสดุคงคลังที่มีประสิทธิภาพ อาจส่งผลให้บริษัทประสบปัญหาการสูญเสียผลกำไร และมีปัญหาการทำงาน คือ ใช้เวลาในการหาและหยิบสินค้านาน จึงได้วิเคราะห์การปรับปรุงตำแหน่งการจัดเก็บสินค้าเพื่อลดระยะเวลาในการหาและหยิบสินค้า โดยมีการระบุ และวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้เครื่องมือ Why-Why Analysis ทำให้พบสาเหตุของปัญหา คือคลังสินค้า มีการจัดเก็บสินค้าที่ไม่เป็นหมวดหมู่ และตำแหน่งการจัดเก็บสินค้าที่ระบุอยู่ในฐานข้อมูล Google Sheet ไม่ตรงกับตำแหน่งที่จัดเก็บสินค้าจริง และได้นำเสนอการจัดตำแหน่งการจัดเก็บสินค้าตาม ABC-FSN Matrix Analysis ผลการวิจัยพบว่า การจัดเก็บสินค้าอย่างเป็นหมวดหมู่และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมส่งผลให้การหา และหยิบสินค้าใช้ระยะเวลาลดลง

Pratphon & Kritiya (2019) ได้ศึกษาวิธีการปรับปรุงระบบการจัดเก็บสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การเบิก-จ่ายสินค้า กรณีศึกษาคลังสินค้าของร้านค้าเพชร กลาส แอนด์ อะลูมิเนียม จากการศึกษาการ ดำเนินงานพบว่า ปัญหาเกิดจากการจัดเก็บสินค้าไม่เป็นระเบียบ ส่งผลให้ใช้เวลาในการค้นหาสินค้านาน และ สินค้าที่ถูกจัดเก็บไว้เป็นเวลานานเกิดความชำรุดเสียหาย จึงได้ทำการเก็บข้อมูลรายการสินค้า เพื่อแยก ประเภทสินค้าพบว่า สินค้าภายในร้านกรณีศึกษาที่มีทั้งหมด 13 ประเภท แบ่งออกได้ทั้งหมด 93 ชนิด สามารถจัดประเภทสินค้าหลัก ๆ ได้ 3 ประเภท จากนั้นได้ใช้การวิเคราะห์การแบ่งประเภทสินค้าคงคลังด้วย ระบบ ABC (ABC Classification) และการควบคุมด้วยการมองเห็น (Visual Control) เพื่อใช้ในการจัดกลุ่ม และการจัดหมวดหมู่สินค้า เรียงลำดับความสำคัญและจัดทำป้ายบ่งชี้ บอกตำแหน่งการจัดวางสินค้าบนชั้นวาง สินค้าพบว่า หลังการปรับปรุงระบบการจัดเก็บสินค้าแบบใหม่ทำให้สินค้ามีการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ และ ใช้ระยะเวลาในการเบิกจ่ายสินค้าลดลงจากเดิมระยะเวลาในการหยิบสินค้า 12 ชั่วโมง 21 นาที 18 วินาที ลดลงเป็น 6 ชั่วโมง 25 นาที 23 วินาที ซึ่งสามารถวัดประสิทธิภาพเวลาในการหยิบสินค้าลดลงร้อยละ 48.17

Samran & Surasak (2021) ทำการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษาคลังสินค้ารองเท้ามือสองพบว่า ในการจัดวางสินค้าไม่ได้มีการกำหนดรูปแบบการจัดวางเป็น หมวดหมู่ที่ชัดเจนจึงทำให้สินค้าปะปนกัน รวมถึงมีสินค้าวางกองไว้ที่พื้นที่ทางเดินในคลังสินค้า ดังนั้นจึงได้ใช้ แผนผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram) เข้ามาเพื่อช่วยหาสาเหตุของปัญหาพบว่า ปัญหาหลัก คือ การค้นหาสินค้าเป็นเวลานาน คิดเป็น 23.3% ของการทำงาน จากปัญหาที่เกิดขึ้นได้มีการปรับปรุง กระบวนการทำงาน โดยการทำให้ระบบ stock card สำหรับการเบิก-จ่าย และการรับเข้าของสินค้าทั้งหมด เพื่อให้รู้ถึงการเคลื่อนไหวของสินค้าแต่ละรายการ ในด้านสถานที่ได้มีการออกแบบจัดเก็บและแบ่งหมวดหมู่ ตามยอดขายตามสินค้าขายดีและได้มีการกำหนดรูปแบบผังในการจัดเก็บเป็นแบบตำแหน่งตายตัว โดยสินค้าที่ ขายได้เร็วและเคลื่อนไหวเร็วจะถูกนำมาไว้ใกล้กับประตูเพื่อให้ง่ายต่อการเบิกจ่าย ทำการอบรมพนักงาน เพื่อให้ทราบรูปแบบการจัดเก็บแบบตำแหน่งตายตัว และทำการจับเวลาในการทำงานในการเบิก-จ่ายสินค้า ผลการวิจัยพบว่า เมื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดเก็บทำให้สามารถใช้พื้นที่ในคลังสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อพนักงานปฏิบัติตามระบบที่ได้นำไปปรับใช้สามารถลดระยะเวลาในการค้นหาสินค้า โดย เวลาเฉลี่ยในการค้นหารองเท้า ลดลงร้อยละ 37.7% หรือคิดเป็น 5.29 นาที/คำสั่งซื้อ

4. วิธีการวิจัย (Research Methodology)

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงกระบวนการรับและจัดเก็บพัสดุของเจ้าหน้าที่หอพักสถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์” โดยจากการประเมินภายในและการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่า การจัดเก็บและค้นหาพัสดุใช้เวลานานและใช้แรงงานมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสะดวกสบายของบุคลากรและนักศึกษาแพทย์ในการรับพัสดุ ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จึงได้มีการนำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการจัดระบบการคัดแยกพัสดุ (Sorting) และการจัดเก็บพัสดุ (Put Away) ตามหมวดพยานุเคราะห์ตัวอักษรเข้ามาใช้ โดยใช้ในการคัดแยกพัสดุใหม่ตามหมวดพยานุเคราะห์ ก-ฮ เพื่อลดระยะเวลาในการค้นหาและส่งมอบพัสดุ อีกทั้งนำระบบการจัดเก็บแบบหมวดหมู่และการใช้เทคโนโลยี QR Code เข้ามาใช้เพื่อยืนยันการรับพัสดุ โดยแนวคิดดังกล่าวสามารถลดระยะเวลาในการจัดเก็บและค้นหาพัสดุได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งแนวคิดดังกล่าวยังได้รับการพัฒนาและปรับปรุงจากแนวทางการจัดการคลังสินค้าที่ใช้ในภาคอุตสาหกรรม โดยแนวทางการปรับปรุงกระบวนการรับและจัดเก็บพัสดุของเจ้าหน้าที่หอพักสถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับปริมาณพัสดุที่จัดเก็บ ระยะเวลาในการจัดเก็บและค้นหาพัสดุ รวมถึงจำนวนชั่วโมงแรงงานที่ใช้ในการจัดการพัสดุ ก่อนที่จะมีการปรับปรุงระบบ
- 2) ออกแบบกระบวนการจัดเก็บพัสดุใหม่ โดยใช้วิธีการคัดแยกและจัดเก็บพัสดุตามหมวดพยานุเคราะห์ตัวอักษร เพื่อให้สามารถค้นหาและส่งมอบพัสดุได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำมากยิ่งขึ้น
- 3) ทดลองใช้ระบบการจัดการพัสดุที่ออกแบบใหม่ในสถานการณ์จริง และทำการบันทึกข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ระยะเวลาในการจัดเก็บและค้นหาพัสดุ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 4) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการทดลองใช้ระบบใหม่ และนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลก่อนการปรับปรุงเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน

จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับปริมาณพัสดุที่จัดเก็บ ระยะเวลาในการจัดเก็บและค้นหาพัสดุ รวมถึงจำนวนชั่วโมงแรงงานที่ใช้ในการจัดการพัสดุ ก่อนการปรับปรุงระบบได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ผังแสดงกระบวนการทำงานก่อนปรับปรุงแก้ไข

1. เมื่อมีการจัดซื้อสินค้าของบุคลากรและนักศึกษาแพทย์ของสถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์แล้ว บริษัทขนส่งจะทำการส่งมอบพัสดุให้แก่เจ้าหน้าที่คลังพัสดุเพื่อจัดเก็บ หากไม่ใช่พัสดุของบุคลากรและนักศึกษาแพทย์ของสถาบันฯ เจ้าหน้าที่คลังพัสดุจะปฏิเสธการรับ แต่หากเป็นพัสดุของบุคลากรและนักศึกษาแพทย์ของสถาบันฯ เจ้าหน้าที่คลังพัสดุจะยืนยันการรับในระบบ เพื่อแจ้งให้เจ้าของพัสดุเข้ารับพัสดุ

2. เมื่อเจ้าหน้าที่คลังพัสดุรับสินค้าจากบริษัทขนส่งและยืนยันการรับในระบบแล้ว จะนำพัสดุมาวางรวมกันทั้งหมด โดยไม่มีการคัดแยกแต่อย่างใด

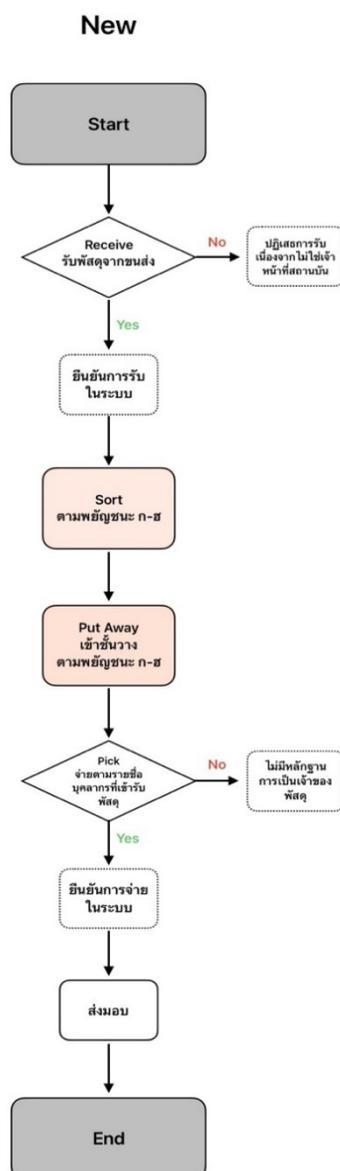
3. เมื่อบุคลากรและนักศึกษาของสถาบันฯ เข้ารับพัสดุของตนเองจะต้องแสดงหลักฐานการเข้ารับด้วยคิวอาร์โค้ด เพื่อยืนยันให้แก่เจ้าหน้าที่คลังพัสดุ

4. เจ้าหน้าที่คลังพัสดุส่งมอบพัสดุแก่บุคลากรและนักศึกษาของสถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์เป็นอันสิ้นสุดการส่งมอบ

เนื่องจากเจ้าหน้าที่คลังพัสดุของทางสถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์เล็งเห็นถึงความสำคัญในปัญหานี้ จึงคาดหวังที่จะลดระยะเวลาในการค้นหาและการส่งมอบพัสดุ เพื่ออำนวยความสะดวก

และลดระยะเวลาในการรับพัสดุของบุคลากรและนักศึกษาแพทย์ของสถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์ ทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพในการกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบในส่วนงานนี้ด้วยเช่นกัน

จากปัญหาดังกล่าว จึงนำเสนอแนวทางปรับปรุงกระบวนการรับและจัดเก็บพัสดุใหม่ เพื่อความสะดวกสบายและง่ายต่อการค้นหาพัสดุ เพื่อส่งมอบแก่บุคลากร และนักศึกษาแพทย์ของสถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มกระบวนการ คัดแยกพัสดุ (Sorting) และการจัดเก็บพัสดุ (Put Away) ในชั้นวาง โดยการเรียงตามหมวดพัยัญชนะ ก-ฮ และยึดตามตัวอักษรตัวแรกของชื่อผู้รับ แนวทางปรับปรุงกระบวนการใหม่ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผังแสดงกระบวนการทำงานหลังปรับปรุงแก้ไข

1. เมื่อมีการจัดซื้อสินค้าของบุคลากรและนักศึกษาแพทย์ของสถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์แล้ว บริษัทขนส่งจะทำการส่งมอบพัสดุให้แก่เจ้าหน้าที่คลังพัสดุเพื่อจัดเก็บ หากไม่ใช่พัสดุของบุคลากรและนักศึกษาแพทย์ของสถาบันฯ เจ้าหน้าที่คลังพัสดุจะปฏิเสธการรับ แต่หากเป็นพัสดุของบุคลากร

และนักศึกษาแพทย์ของสถาบันฯ เจ้าหน้าที่คลังพัสดุจะยืนยันการรับในระบบ เพื่อแจ้งให้เจ้าของพัสดุเข้ารับพัสดุ

2. เมื่อเจ้าหน้าที่คลังพัสดุรับสินค้าจากบริษัทขนส่งและยืนยันการรับในระบบแล้ว จะนำพัสดุมาคัดแยกตามหมวดพัสดุขณะตัวอักษร ก-ฮ

3. จัดเก็บพัสดุเข้าชั้นวางตามหมวดพัสดุขณะตัวอักษร ก-ฮ เพื่อความเป็นระเบียบและความสะดวกสบายในการค้นหา

4. เมื่อบุคลากรและนักศึกษาของสถาบันฯ เข้ารับพัสดุของตนเอง จะต้องแสดงหลักฐานการเข้ารับด้วยคิวอาร์โค้ด เพื่อยืนยันแก่เจ้าหน้าที่คลังพัสดุ

5. เจ้าหน้าที่คลังพัสดุส่งมอบพัสดุแก่บุคลากรและนักศึกษาของสถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์เป็นอันสิ้นสุดการส่งมอบ

การปรับปรุงกระบวนการรับและการจัดเก็บพัสดुरูปแบบใหม่ มีการเพิ่มกระบวนการคัดแยกพัสดุ (Sorting) และการจัดเก็บพัสดุ (Put Away) ในชั้นวาง โดยการเรียงตามหมวดพัสดุขณะ ก-ฮ โดยยึดตามตัวอักษรตัวแรกของชื่อผู้รับ จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการรับและจัดเก็บพัสดุแก่เจ้าหน้าที่คลังพัสดุของหอพักสถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์ได้ ทำให้ง่ายต่อการค้นหาเมื่อต้องการส่งมอบพัสดุแก่บุคลากรและนักศึกษาแพทย์ของสถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์ ทั้งนี้ยังเพิ่มความสะดวกสบายและรวดเร็วแม่นยำยิ่งขึ้น

5. ผลการวิจัย (Research Finding)

จากการศึกษากระบวนการรับและการจัดเก็บพัสดุของเจ้าหน้าที่คลังพัสดุของหอพักสถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์ สำหรับการจัดการพัสดุเฉลี่ยประมาณ 150 ชิ้นต่อวัน หรือโดยเฉลี่ย 5,000 ชิ้นต่อเดือน พบว่าเวลาที่ใช้ในการรับ ตรวจสอบ การค้นหา และการส่งมอบสินค้า ก่อนการปรับปรุงกระบวนการแสดงดังตาราง ที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระยะเวลาก่อนการปรับปรุงกระบวนการรับ การตรวจสอบ การจัดเก็บ การค้นหา และการส่งมอบพัสดุ

กระบวนการ	ระยะเวลา (นาที/ชิ้น/วัน)	ระยะเวลา (นาที/วัน)	ระยะเวลา (นาที/เดือน)
การรับ	0.25	37.5	1,125
การตรวจสอบ	0.5	75	2,250
การจัดเก็บ	0.25	37.5	1,125
การค้นหา	1	150	2,250
การส่งมอบ	0.25	37.5	1,125
รวม	2.25	337.5	10,125

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์กระบวนการรับและการจัดเก็บพัสดุของเจ้าหน้าที่คลังพัสดุของหอพักจักรีนฤพดินทร์ก่อนการปรับปรุงกระบวนการพบว่า ระยะเวลาการรับพัสดุอยู่ที่ 37.5 นาทีต่อวัน การตรวจสอบพัสดุอยู่ที่ 75 นาทีต่อวัน การจัดเก็บพัสดุอยู่ที่ 37.5 นาทีต่อวัน การค้นหาพัสดุอยู่ที่ 150 นาทีต่อวัน และการส่งมอบพัสดุอยู่ที่ 37.5 นาทีต่อวัน ทั้งนี้ผลรวมระยะเวลาของกระบวนการรับและการจัดเก็บพัสดुरวมทั้งสิ้น 337.5 นาทีต่อวัน หรือคิดเป็น 10,125 นาทีต่อเดือน

และหลังจากการได้นำแนวทางการโดยการคัดแยกพัสดุ (Sorting) และการจัดเก็บพัสดุ (Put Away) ตามตัวอักษรแรกของชื่อผู้รับตามหมวดพยานุเคราะห์ ก-ฮ มาใช้เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการค้นหาและส่งมอบพัสดุให้แก่บุคลากรและนักศึกษาแพทย์ แสดงผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงระยะเวลาหลังการปรับปรุงกระบวนการรับ การตรวจสอบ การจัดเก็บ การค้นหา และการส่งมอบพัสดุ

กระบวนการ	ระยะเวลา (นาที/ชิ้น/วัน)	ระยะเวลา (นาที/วัน)	ระยะเวลา (นาที/เดือน)
การรับ	0.25	37.5	1,125
การตรวจสอบ	0.5	75	2,250
การจัดเก็บ	0.25	37.5	1,125
การค้นหา	0.25	37.5	1,125
การส่งมอบ	0.25	37.5	1,125
รวม	1.5	225	6,750

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์กระบวนการรับและการจัดเก็บพัสดุของเจ้าหน้าที่คลังพัสดุของหอพักจักรีนฤดินทร์หลังการปรับปรุงกระบวนการพบว่า กระบวนการรับพัสดุอยู่ที่ 37.5 นาทีต่อวัน กระบวนการตรวจสอบพัสดุอยู่ที่ 75 นาทีต่อวัน กระบวนการจัดเก็บพัสดุอยู่ที่ 37.5 นาทีต่อวัน กระบวนการค้นหาพัสดุอยู่ที่ 37.5 นาทีต่อวัน และกระบวนการส่งมอบพัสดุอยู่ที่ 37.5 นาทีต่อวัน โดยผลรวมระยะเวลาในกระบวนการรับและจัดเก็บพัสดุทั้งสิ้น 225 นาทีต่อวัน หรือคิดเป็น 6,750 นาทีต่อเดือน

จากผลการวิเคราะห์ก่อนและหลังการปรับปรุงกระบวนการรับและจัดเก็บพัสดุพบว่า หลังจากที้นำกระบวนการคัดแยกพัสดุและการจัดเก็บพัสดุตามตัวอักษรแรกของชื่อผู้รับตามหมวดพยานุเคราะห์ ก-ฮ สามารถช่วยลดระยะเวลาในการค้นหาพัสดุ และช่วยอำนวยความสะดวกและสร้างความรวดเร็วให้แก่บุคลากรและนักศึกษาแพทย์ได้ดังตารางที่ 1 และ 2 ที่แสดงให้เห็นถึงระยะเวลาของกระบวนการรับและจัดเก็บพัสดุจาก 10,125 นาทีต่อเดือน เป็น 6,750 นาทีต่อเดือน

6. สรุปผลการวิจัยและอภิปราย (Conclusion and Discussion)

ผลการปรับปรุงกระบวนการรับและจัดเก็บพัสดุของเจ้าหน้าที่หอพักจักรีนฤดินทร์ สามารถสรุปได้ดังนี้

1) เก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ปัญหา โดยหาสาเหตุของปัญหาในกระบวนการรับและจัดเก็บพัสดุของเจ้าหน้าที่หอพักจักรีนฤดินทร์ เริ่มจากการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปัจจุบัน เช่น เวลาที่ใช้ในการหยิบและค้นหาสินค้า, จำนวนพัสดุที่ถูกจัดเก็บในแต่ละวัน, และข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ และจัดทำแผนภาพกระบวนการ (Flow chart) เพื่อทำความเข้าใจขั้นตอนการทำงาน และระบุขั้นตอนที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือมีความล่าช้า ซึ่งการทำแผนภาพนี้จะช่วยให้เห็นภาพรวมของกระบวนการและจุดที่สามารถปรับปรุงได้ หลังจากได้ข้อมูลแล้วจึงนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือวิธีการวิเคราะห์สาเหตุหลัก (Cause and Effect Diagram) เพื่อวิเคราะห์และระบุขั้นตอนที่มีปัญหา เช่น การคัดแยกพัสดุที่ไม่เหมาะสม การจัดเก็บที่ไม่เป็นระเบียบ การใช้ทรัพยากรอย่างไม่เหมาะสม หรือขาดการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร

2) ออกแบบกระบวนการรับและจัดเก็บพัสดุใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการให้ดียิ่งขึ้น จึงนำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการใหม่ในขั้นตอนการคัดแยก

พัสดุ (Sorting) และการจัดเก็บพัสดุ (Put Away) ในชั้นวางตามตัวอักษรแรกของชื่อผู้รับ ตามหมวดพยานุเคราะห์ ก-ฮ โดยหลังจากการปรับปรุงกระบวนการนี้ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการค้นหาและส่งมอบพัสดุให้แก่บุคลากรและนักศึกษาแพทย์ลงได้ถึง 0.75 นาทีต่อชิ้น หรือ 112.5 นาทีต่อวัน 3,375 นาทีต่อเดือน หรือลดลงร้อยละ 60 ของระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาพัสดุ และผลการปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวนี้สามารถเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วในการค้นหาและส่งมอบพัสดุให้แก่บุคลากรและนักศึกษาแพทย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Chatsatayu, et al. (2023) พบว่า การจัดเก็บสินค้าอย่างเป็นหมวดหมู่และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ส่งผลให้การหาและหยิบสินค้าใช้ระยะเวลาลดลงได้ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pratphon & Kritiya (2019) สรุปว่า การปรับปรุงระบบการจัดเก็บสินค้าโดยการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ สามารถลดระยะเวลาในการเบิกจ่ายสินค้าได้ ดังนั้นจึงเพิ่มประสิทธิภาพในการหยิบสินค้า และ Samran & Surasak (2021) สรุปว่า การปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดเก็บสามารถใช้พื้นที่ในคลังสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อพนักงานปฏิบัติตามระบบที่ได้นำไปปรับใช้ สามารถลดระยะเวลาในการค้นหาสินค้าลดลง

7. ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

7.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

- 1) การจัดอบรมเจ้าหน้าที่หอพักจักษุโรคต้อกระจก เพื่อเพิ่มความแม่นยำและลดความผิดพลาดในการจัดเก็บและค้นหาพัสดุ
- 2) พัฒนา ตรวจสอบ และปรับปรุงกระบวนการจัดการคลังสินค้าอย่างสม่ำเสมอ และใช้ระบบติดตามสถานะพัสดุแบบเรียลไทม์เพื่อเพิ่มความสะดวกในการรับพัสดุ
- 3) หอพักควรมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูลและนำมาปรับปรุงเพื่อให้กระบวนการรับและจัดเก็บพัสดุมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการนำระบบการจัดการคลังสินค้าที่มีความทันสมัยมาใช้ เพื่อให้ระบบการรับและจัดเก็บพัสดุมีประสิทธิภาพและเพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากร เจ้าหน้าที่หอพัก และนักศึกษาแพทย์ภายในหอพัก
- 2) แนะนำให้มีการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจหลังจากการปรับปรุงกระบวนการรับและจัดเก็บพัสดุ เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ในการปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

REFERENCES

- Chakri Naruebodindra Medical Institute, Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University. (2020). *Ramathibodi Archives and Museum*. Retrieved from <https://www.rama.mahidol.ac.th/ram/th/HistoryArchives/buildingtheplace/18sep2020-1019-th>
- Champalad, P. & Chaimongkol, P. (2014). *Procurement Administration: Theory and Practice*. Bangkok : Thaiwatana Panich.

- Chatsatayu, K., Budsupho, C., Doemsriphum, S., Sajjanan, S., Dumsrikong, S., & Piriyaapun, K. (2023). The improvement of the system and storage location to reduce time for finding and picking products in packaging warehouses: A case study of ABC Co., Ltd. *Sripatum Chonburi Interdisciplinary Journal (Online)*, 9(2), 30-47.
- Pratphon, S. & Kritiya, K. (2019). Improving warehouse management efficiency. *Ramphananee. Research Journal*, 13(2), 65-72.
- Samran, C. & Surasak, P. (2021). Enhancing warehouse management processes: A case study of a second-hand shoe warehouse. *Journal of Logistics and Supply Chain College*, 7(1), 34-48.
- Sutabutr, H. (1999). *Quality Control and Inventory Management*. Nonthaburi: Office of the University Press, Sukhothai Thammathirat Open University.
- Wongsanit, A. (2020). *On warehouse management to increase the efficiency of product storage*. Dhurakij Pundit University, Business Administration, Logistics and Supply Chain Management.

ข้อมูลติดต่อ

1. น้ำฝน นิสาน (Namfon Nisa)
คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (Faculty of Management of Science, Business Administration, Dhonburi Rajabhat University)
E-mail: 6434283018@dru.ac.th
2. ภรณ์ยา มีสีสัน (Pharanya Meesisan)
คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (Faculty of Management of Science, Business Administration, Dhonburi Rajabhat University)
E-mail: 6434283021@dru.ac.th
3. ดารินทร์ กันทอง (Darin Kanthong)
คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (Faculty of Management of Science, Business Administration, Dhonburi Rajabhat University)
E-mail: 6434283033@dru.ac.th
4. วิรัชพัทธ์ ศรีบุญเรือง (Wiranpat Sriboonruang)
คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (Faculty of Management of Science, Business Administration, Dhonburi Rajabhat University)
E-mail: 6434283033@dru.ac.th
5. ฆมนวรรณ เฟื่องประยูร (Tamonwan Fuangprayoon)
คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการเทคโนโลยีโลจิสติกส์เพื่อการกระจายสินค้า มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (Faculty of Management of Science, Technological Logistics for Distribution Management System, Dhonburi Rajabhat University)
E-mail: tamonwan.o@dru.ac.th
6. วสุรัตน์ ดั่งสุวรรณ (Vasurat Duangsuwarn)

คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการเทคโนโลยีโลจิสติกส์เพื่อการกระจายสินค้า มหาวิทยาลัยราช
ภัฏธนบุรี (Faculty of Management of Science, Technological Logistics for Distribution
Management System, Dhonburi Rajabhat University)

E-mail: vasurat.d@dru.ac.th