

เอกสารนำเสนอโครงการนวัตกรรมฉบับเต็ม
“โครงการประกวดนวัตกรรมเครือข่ายพัฒนา 2561” (ครั้งที่ 14)

ชื่อนวัตกรรม LAST MILE TRACKING

ประเภทนวัตกรรม System and Process

บริษัทเจ้าของนวัตกรรม คือ บริษัท เอส-นอร์ส โลจิสติกส์ จำกัด

ผู้สร้างนวัตกรรม คือ บริษัท เอส-นอร์ส โลจิสติกส์ จำกัด

สถานที่ติดต่อ 311 ม. 1 ต.บึง อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี

โทรศัพท์ 038-482033 ต่อ 119

มือถือ 084-8129441

โทรสาร 038-482024

E-mail pitak@sslog.co.th

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติ
(นายภูมิพงศ์ เจริญเกษกิจ)

กรรมการผู้จัดการ หรือ ผู้รับมอบอำนาจ

1. ประเภทของนวัตกรรมที่ท่านส่งเข้าประกวด

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าประเภทนวัตกรรมของท่าน

- ☐ Product: ผลิตภัณฑ์
- ☐ Production: กระบวนการผลิต
- ☒ System & Process: ระบบและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับวิธีการทำงาน ไม่เกี่ยวกับเครื่องจักรหรือการผลิตโดยตรง
- ☐ Sales & Marketing: วิธีการขาย หรือ กิจกรรมการตลาดที่สร้างสรรค์ขึ้นทั้งระบบ
- ☐ Services & Personality: กระบวนการให้บริการหรือความสามารถส่วนบุคคลที่สร้างสรรค์ขึ้น
- ☐ Energy Saving & Global Warming & Environment: สิ่งที่มีประโยชน์ต่อการประหยัดพลังงาน การลดภาวะโลกร้อน และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างเห็นได้ชัดเจน
- ☐ Corporate Social Responsibility (CSR): โครงการที่มีวัตถุประสงค์ให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และประเทศชาติ โดยดำเนินการหรือมีแผนดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีการวัดผลสำเร็จของโครงการอย่างชัดเจน
- ☐ Petty Award: นวัตกรรมที่ไม่ได้ส่งผลทางธุรกิจโดยตรง หรือ ไม่มีผลที่ชัดเจนในการเกิดประโยชน์ทางธุรกิจ และไม่อาจวัดผลชัดเจน แต่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ การทำงาน สะดวก รวดเร็วขึ้น ได้แก่ การปรับปรุงหน้างาน การปรับปรุงสายงาน ขวัญกำลังใจ เป็นต้น

2. บทคัดย่อ

- ที่มา / ปัญหา

นวัตกรรม “LAST MILE TRACKING” คือระบบติดตามการส่งสินค้าถึงจุดรับปลายทาง บริษัท เสนอส์ห โลจิสติกส์ จำกัด เปิดธุรกิจให้บริการจัดส่งสินค้าด่วน (ธุรกิจ EXPRESS) ภายใต้ชื่อ “SEINO SAHA EXPRESS” ในปี พ.ศ. 2559 เป็นต้นมา ในช่วงเริ่มต้นธุรกิจ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อลดปัญหาต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อค่าบริการลูกค้า โดยเฉพาะปัญหาการส่งคืนเอกสาร (บิล) ให้กับลูกค้าล่าช้า การติดตามสถานะการส่งสินค้าไม่สามารถติดตามได้ในทันที

- รายละเอียด (วิธีการพัฒนา / ปรับปรุง)

จากปัญหาที่พบ ทีมงานได้นำเทคนิค Why Why Analysis (5-Whys) มาใช้วิเคราะห์หารากเหง้าของปัญหาที่แท้จริง และประยุกต์เทคนิค Poka-Yoke (ระบบป้องกันความผิดพลาด) เข้ามาช่วยเพื่อกำจัดปัญหาให้หมดไป โดยเริ่มจากการตั้งคำถาม **ทำไม** จึงเกิดปัญหา.....? ถ้ามั่ว ๆ ต่อไปจนพบสาเหตุที่คิดว่าตรงประเด็นที่สุด แล้วหาวิธีการกำจัดหรือป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ จากการวิเคราะห์ปัญหา พบว่าสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า ติดตามสถานะส่งสินค้าไม่ได้ เกิดจากบริษัทยังขาดการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน ไม่มีระบบการติดตามที่เป็น Real Time การทำงานส่วนใหญ่อาศัยความชำนาญจากพนักงานทำให้เกิดปัญหาขึ้น ทีมงานจึงได้มีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบกระบวนการด้านเอกสารและกระบวนการติดตามตามสถานะจัดส่งสินค้าขึ้น โดยนำแนวทางของระบบ Barcode และ ระบบ POD (Proof of Delivery ระบบยืนยันการรับ-ส่งสินค้า ด้วยลายเซ็นและภาพถ่าย) มาพัฒนาเป็นนวัตกรรมชื่อว่า “LAST MILE TRACKING” คือระบบติดตามการส่งสินค้าถึงจุดรับปลายทาง แนวคิดของระบบคือสร้างระบบการทำงานให้มีการเชื่อมข้อมูลถึงกันได้ตลอดเวลาบนฐานข้อมูลเดียวกัน มีองค์ประกอบของระบบ 3 ส่วน คือ การทำงานระบบ E-Pod , การติดตามสถานะของสินค้า (Tracking) และ การ Confirm Bill รับบิลกลับเข้าระบบ

- บทสรุป (ผลที่ได้)

หลังจากนำนวัตกรรม LAST MILE TRACKING มาใช้ในกระบวนการทำงาน ช่วยให้ระบบงานมีประสิทธิภาพขึ้น เพิ่มความสะดวกในการทำงานของพนักงาน และ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

1. เพิ่มความสะดวกการติดตามข้อมูลการส่งสินค้าได้ Real Time
2. เพิ่มความสะดวกในการตรวจสอบและค้นหาเอกสาร / หลักฐานการจัดส่ง
3. ลดขั้นตอนและเวลาการ Key Confirm สถานะจัดส่งและยืนยันการรับเอกสาร
4. ป้องกันความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูลผิด โดยวิธี Scan Barcode แทนวิธี Key ข้อมูล

- คำสำคัญ

E-Pod , Barcode , Tracking , RealTime