

	แผนการจัดการเรียนรู้ หน่วยที่4...สอนครั้งที่สัปดาห์ที่.....	
	รหัสวิชา 31401 - 0003	ข้อมูลผู้เรียน - ระดับ/ชั้น..... - ผู้เรียนทั้งหมด.....คน - เข้าเรียน.....คน - ขาดเรียน.....คน
	วิชา โลจิสติกส์เบื้องต้น	
	ชื่อหน่วย กิจกรรมโลจิสติกส์เบื้องต้น : การบริการลูกค้าและการขนส่ง	
เรื่อง / งาน กิจกรรมโลจิสติกส์เบื้องต้น : การบริการลูกค้าและการขนส่ง		

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

- 1.1 อธิบายความหมายและความสำคัญของการบริการลูกค้าในงานโลจิสติกส์ได้
- 1.2 อธิบายรูปแบบการขนส่งสินค้า เช่น ทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ ทางราง และทางท่อได้
- 1.3 เปรียบเทียบข้อดี ข้อจำกัด ต้นทุน และความเหมาะสมของการขนส่งแต่ละประเภทได้
- 1.4 วิเคราะห์ปัญหาการบริการลูกค้าและการขนส่งจากสถานการณ์จำลองได้
- 1.5 เสนอแนวทางพัฒนาการบริการลูกค้าและการขนส่งให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

2. อ้างอิงมาตรฐาน / เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

- 2.1 มาตรฐานอาชีพนักขนส่งสินค้าทางถนนด้วยเทคโนโลยี สมรรถนะย่อยจัดการข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับขนส่งสินค้าทางถนน
 - 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน
 - (1) บันทึกข้อมูลปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติการขนส่งด้วยระบบสารสนเทศลงในฐานข้อมูลโปรแกรมสำเร็จรูป
 - (2) ตรวจสอบข้อมูลในระบบกับเอกสารที่เกี่ยวข้อง
 - 2) วิธีประเมิน
 - (1) การสัมภาษณ์
 - (2) ข้อสอบข้อเขียน
 - (3) แฟ้มสะสมผลงาน
 - 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
 - 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

3.สมรรถนะประจำหน่วย

- 3.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า
- 3.2 แสดงความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง
- 3.3 จำแนกรูปแบบการขนส่งและเลือกใช้ให้เหมาะสมกับประเภทสินค้า
- 3.4 วิเคราะห์ปัญหาด้านการบริการลูกค้าและการขนส่งจากสถานการณ์จริง
- 3.5 เสนอแนวทางปรับปรุงการบริการลูกค้าและการขนส่งในงานโลจิสติกส์เบื้องต้น
- 3.6 ปฏิบัติกิจกรรมกลุ่ม การระดมสมอง และการแสดงบทบาทสมมติได้อย่างเหมาะสม

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 4.1 บอกความหมายของการบริการลูกค้าในงานโลจิสติกส์ได้ถูกต้อง
- 4.2 อธิบายความสำคัญของการบริการลูกค้าที่มีต่อธุรกิจและผู้บริโภคได้
- 4.3 บอกความหมายและความสำคัญของการขนส่งในงานโลจิสติกส์ได้

4.4 จำแนกรูปแบบการขนส่งทางถนน ทางราง ทางน้ำ ทางอากาศ และทางท่อได้

4.5 เลือกวิธีการขนส่งให้เหมาะสมกับประเภทสินค้า ระยะทาง เวลา ต้นทุน และความต้องการของลูกค้าได้

4.6 วิเคราะห์ปัญหาด้านการบริการลูกค้าและการขนส่งจากกรณีศึกษาได้

4.7 เสนอแนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงการบริการลูกค้าและการขนส่งได้อย่างมีเหตุผล

4.8 มีความรับผิดชอบ มีวินัย ทำงานร่วมกับผู้อื่น สื่อสารสุภาพ และนำเสนอผลงานได้อย่างเหมาะสม

5. การเรียนรู้

5.1 กิจกรรมโลจิสติกส์เบื้องต้น : การบริการลูกค้า

การบริการลูกค้าเป็นกิจกรรมสำคัญของโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ก่อนการขาย ระหว่างการขาย และหลังการขาย การบริการลูกค้าที่ดีช่วยสร้างความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความภักดีของลูกค้าต่อธุรกิจ ในงานโลจิสติกส์ การบริการลูกค้าไม่ได้หมายถึงการพูดจาสุภาพเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงการส่งมอบสินค้าให้ถูกต้อง ตรงเวลา และอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับสินค้าตรงตามคำสั่งซื้อ ทั้งชนิดสินค้า จำนวนสินค้า คุณภาพสินค้า สถานที่จัดส่ง และเวลาที่กำหนด การบริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพจึงต้องอาศัยการประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เช่น ฝ่ายขาย ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายขนส่ง และฝ่ายบริการหลังการขาย

กิจกรรมการบริการลูกค้าเริ่มตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อ การตรวจสอบข้อมูลลูกค้า การแจ้งสถานะสินค้า และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดส่ง หากข้อมูลคำสั่งซื้อไม่ถูกต้อง อาจทำให้เกิดปัญหาการส่งสินค้าผิดชนิด ผิดจำนวน หรือผิดสถานที่ การตอบคำถามลูกค้าอย่างรวดเร็วและถูกต้องเป็นส่วนหนึ่งของการบริการลูกค้าที่ช่วยลดความกังวลของลูกค้าธุรกิจควรมีระบบติดตามสถานะสินค้า เพื่อให้ลูกค้าทราบว่าสินค้าอยู่ในขั้นตอนใดของการจัดส่ง การแจ้งข้อมูลล่วงหน้า เช่น วันจัดส่ง เวลาจัดส่ง หรือปัญหาความล่าช้า ช่วยให้ลูกค้าเตรียมตัวรับสินค้าได้เหมาะสม การบริการลูกค้ายังรวมถึงการจัดการข้อร้องเรียน เช่น สินค้าเสียหาย สินค้าสูญหาย ส่งล่าช้า หรือได้รับสินค้าไม่ครบ เมื่อเกิดปัญหา ธุรกิจควรรับฟังลูกค้าอย่างสุภาพ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอแนวทางแก้ไขอย่างรวดเร็ว การรับคืนสินค้า การเปลี่ยนสินค้า หรือการคืนเงิน เป็นส่วนหนึ่งของการบริการหลังการขายที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ย้อนกลับ

โลจิสติกส์ย้อนกลับ คือ กระบวนการนำสินค้าจากลูกค้ากลับมายังร้านค้า คลังสินค้า หรือผู้ผลิต เช่น การคืนสินค้าออนไลน์ การบริการลูกค้าที่ดีช่วยลดต้นทุนแฝง เพราะช่วยลดการร้องเรียน ลดการส่งซ้ำ และลดการสูญเสียลูกค้า คุณภาพการบริการลูกค้าสามารถวัดได้จากความถูกต้องของคำสั่งซื้อ ระยะเวลาการส่งมอบ จำนวนข้อร้องเรียน และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ธุรกิจที่ให้บริการลูกค้าได้ดีมักมีความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะลูกค้ามีแนวโน้มกลับมาซื้อซ้ำ ในยุคดิจิทัล การบริการลูกค้ามักใช้เทคโนโลยีช่วย เช่น ระบบติดตามพัสดุ แชทบอต แอปพลิเคชัน และระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ

ตัวอย่างการบริการลูกค้าในชีวิตประจำวัน เช่น ร้านค้าออนไลน์แจ้งเลขพัสดุให้ลูกค้า หรือลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะการจัดส่งได้ด้วยตนเอง ตัวอย่างอีกกรณีหนึ่ง คือ ร้านอาหารเดลิเวอรี่แจ้งเวลาจัดส่งโดยประมาณ

และติดต่อขอโทษลูกค้าหากอาหารล่าช้า การบริการลูกค้าที่ดีต้องยึดหลักความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความสุภาพ ความรับผิดชอบ และความจริงใจผู้ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์จึงควรมีทักษะการสื่อสาร การแก้ปัญหา การประสานงาน และการใช้ข้อมูลเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุป การบริการลูกค้าเป็นกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ช่วยเชื่อมโยงธุรกิจกับลูกค้า และเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การส่งมอบสินค้ามีคุณค่าและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

5.2 กิจกรรมโลจิสติกส์เบื้องต้น : การขนส่ง

การขนส่งเป็นกิจกรรมหลักของโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้า วัตถุดิบ หรือบริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง การขนส่งทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ผลิต คลังสินค้า ศูนย์กระจายสินค้า ร้านค้า และผู้บริโภค เป้าหมายสำคัญของการขนส่ง คือ ส่งสินค้าให้ถูกต้อง ตรงเวลา ปลอดภัย และมีต้นทุนที่เหมาะสม การขนส่งที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น หากการขนส่งล่าช้า อาจทำให้ลูกค้าไม่พอใจ สินค้าเสียโอกาสในการขาย หรือเกิดต้นทุนเพิ่มขึ้น รูปแบบการขนส่งที่ใช้ในงานโลจิสติกส์มีหลายประเภท เช่น การขนส่งทางถนน ทางราง ทางน้ำ ทางอากาศ และทางท่อ การขนส่งทางถนนเป็นรูปแบบที่พบมาก เพราะมีความยืดหยุ่น สามารถส่งสินค้าแบบถึงหน้าบ้านหรือถึงสถานประกอบการได้ การขนส่งทางรางเหมาะกับสินค้าปริมาณมาก ระยะทางไกล และต้องการลดต้นทุนต่อหน่วย การขนส่งทางน้ำเหมาะกับสินค้าขนาดใหญ่ น้ำหนักมาก หรือการค้าระหว่างประเทศ แต่ใช้เวลานานกว่ารูปแบบอื่น การขนส่งทางอากาศเหมาะกับสินค้าที่มีมูลค่าสูง น้ำหนักเบา ต้องการความรวดเร็ว หรือมีอายุการเก็บรักษาสั้น การขนส่งทางท่อเหมาะกับสินค้าเฉพาะประเภท เช่น น้ำมัน ก๊าซธรรมชาติ หรือของเหลวบางชนิด การเลือกวิธีการขนส่งต้องพิจารณาจากประเภทสินค้า ระยะทาง เวลา ต้นทุน ความปลอดภัย และความต้องการของลูกค้า สินค้าบางประเภทต้องการการดูแลเป็นพิเศษ เช่น อาหารสด อาหารแช่เย็น ยา สารเคมี หรือสินค้าที่แตกหักง่าย การขนส่งสินค้าควบคุมอุณหภูมิจำเป็นต้องใช้รถห้องเย็นหรืออุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิ เพื่อรักษาคุณภาพสินค้า การวางแผนเส้นทางขนส่งเป็นสิ่งสำคัญ เพราะช่วยลดระยะทาง ลดเวลา ลดค่าน้ำมัน และเพิ่มประสิทธิภาพการจัดส่ง ธุรกิจควรจัดลำดับการส่งสินค้าให้เหมาะสม เช่น ส่งตามพื้นที่ใกล้เคียงกัน หรือส่งตามความเร่งด่วนของคำสั่งซื้อ การบรรจุสินค้าให้เหมาะสมก่อนขนส่งช่วยลดความเสียหายระหว่างการเคลื่อนย้าย

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง เช่น ใบส่งสินค้า ใบกำกับสินค้า ใบตราส่งสินค้า และข้อมูลผู้รับสินค้า ต้องถูกต้องครบถ้วน เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการขนส่ง เช่น ระบบ GPS ระบบติดตามพัสดุ ระบบจัดการขนส่ง และระบบวางแผนเส้นทาง การติดตามสถานะการขนส่งช่วยให้ธุรกิจและลูกค้าทราบตำแหน่งสินค้า และสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว ปัญหาที่พบบ่อยในการขนส่ง ได้แก่ รถติด อุบัติเหตุ สภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย สินค้าเสียหาย ส่งผิดที่อยู่ หรือจัดส่งล่าช้า ผู้ปฏิบัติงานด้านขนส่งควรมีความรับผิดชอบ รอบคอบ รู้จักรตรวจสอบสินค้า เอกสาร และเส้นทางก่อนออกเดินทาง การขนส่งที่ดีช่วยลดต้นทุนโลจิสติกส์ เพิ่มความรวดเร็วในการส่งมอบ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ตัวอย่างการขนส่งในชีวิตประจำวัน เช่น การส่งพัสดุจากร้านค้าออนไลน์ การส่งอาหารเดลิเวอรี่ การขนส่งสินค้าไปยังร้านสะดวกซื้อ และการขนส่งผักผลไม้จากเกษตรกรไปยังตลาด

โดยสรุป การขนส่งเป็นกิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีความสำคัญต่อการเคลื่อนย้ายสินค้าและการส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า หากวางแผนและควบคุมการขนส่งได้ดี จะช่วยให้ธุรกิจดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและแข่งขันได้มากขึ้น

6. กิจกรรมการเรียนรู้

ที่	กิจกรรม	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	สื่อ	เวลา/นาที
1	กิจกรรมระดมสมอง “ประสบการณ์การได้รับบริการจัดส่งสินค้า” ให้ผู้เรียนเล่าประสบการณ์ที่เคยได้รับพัสดุล่าช้า สินค้าเสียหาย หรือได้รับบริการที่ประทับใจ	4.1 4.2	- ใบงานกลุ่ม กระดาษ A4/ - กระดาษ ปากกา - Canva/PowerPoint	
2	กิจกรรมจับคู่ “บริการลูกค้าที่ดี/ไม่ดี” ให้ผู้เรียนจับคู่สถานการณ์กับผลกระทบ เช่น แจ้งเลขพัสดุเร็ว ลูกค้าเชื่อมั่น / ไม่รับผิดชอบเมื่อลูกค้าร้องเรียน ลูกค้าไม่พอใจ	4.1 4.2 4.6 4.7	- ใบงานกลุ่ม กระดาษ A4/ - กระดาษ ปากกา - Canva/PowerPoint - ผลงานกลุ่ม แบบประเมินการนำเสนอ	
3	กิจกรรมบทบาทสมมติ “ลูกค้าร้องเรียนสินค้าเสียหาย” แบ่งบทบาทเป็นลูกค้า พนักงานบริการลูกค้า เจ้าหน้าที่คลังสินค้า และพนักงานขนส่ง แล้วจำลองการรับเรื่องและแก้ปัญหา	4.1 4.2 4.6 4.7 4.8	- ใบงานกลุ่ม กระดาษ A4/ - กระดาษ ปากกา - Canva/PowerPoint - ผลงานกลุ่ม แบบประเมินการนำเสนอ	
4	กิจกรรมกลุ่ม “เลือกวิธีขนส่งให้เหมาะกับสินค้า” แบ่งผู้เรียนกลุ่มละ 4-5 คน ให้แต่ละกลุ่มจับสลากสินค้า เช่น อาหารสด เครื่องแก้ว เสื้อผ้า น้ำดื่ม ยา หรือสินค้านำเข้า แล้วเลือกวิธีขนส่งพร้อมเหตุผล วิเคราะห์กรณีศึกษา “พัสดุล่าช้า สินค้าเสียหาย และลูกค้าร้องเรียน” ให้แต่ละกลุ่มวิเคราะห์สาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางแก้ไขทั้งด้านการบริการลูกค้าและการขนส่งออกแบบแนวทางปรับปรุง ให้ผู้เรียนสร้างแนวทางการบริการลูกค้าและขนส่งที่ดี เช่น แจ้งสถานะสินค้า ใช้บรรจุภัณฑ์เหมาะสม วางแผนเส้นทาง ใช้ระบบติดตามสินค้าตัวแทนกลุ่มนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน ครูและเพื่อนร่วมชั้นซักถาม แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ	4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 4.6 4.7 4.8	- ใบงานกลุ่ม กระดาษ A4/ - กระดาษ ปากกา - Canva/PowerPoint - ผลงานกลุ่ม แบบประเมินการนำเสนอ	

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

7.1 สื่อการเรียนรู้

- PowerPoint เรื่องความหมายและความสำคัญของโลจิสติกส์เบื้องต้น
- ใบความรู้ ใบงานรายบุคคล ใบงานกลุ่ม
- แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- ภาพตัวอย่างการขนส่ง
- แผนภาพรูปแบบการขนส่ง

7.2 แหล่งการเรียนรู้

- เว็บไซต์หรือบทความด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
- แหล่งเรียนรู้ออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับคลังสินค้า การขนส่ง และศูนย์กระจายสินค้า
- ข่าวสารธุรกิจด้านการจัดส่งสินค้าและอีคอมเมิร์ซ

7.3 แหล่งเรียนรู้จากสถานการณ์จริง

- บริษัทขนส่งพัสดุ ร้านค้าออนไลน์ ร้านสะดวกซื้อ ร้านอาหารเดลิเวอรี่ ตลาดสด ศูนย์กระจายสินค้า
- ประสบการณ์การสั่งซื้อสินค้าของผู้เรียน

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

- แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน เรื่องการบริการลูกค้าและการขนส่ง
- คำตอบจากกิจกรรมจับคู่สถานการณ์การบริการลูกค้า
- บันทึกสรุปความรู้เรื่องการบริการลูกค้าและการขนส่ง
- คำตอบจากการอภิปราย การถาม-ตอบ และการสะท้อนคิดของผู้เรียน

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

- ใบงานหน่วยที่ 4 เรื่องการบริการลูกค้าและการขนส่ง
- ผลงานกิจกรรมบทบาทสมมติการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ผลงานกลุ่มการเลือกวิธีขนส่งให้เหมาะสมกับสินค้า
- ผลงานการวิเคราะห์กรณีศึกษาปัญหาการบริการลูกค้าและการขนส่ง
- การนำเสนอผลงานกลุ่มหน้าชั้นเรียน

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1) ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
- 2) ผู้เรียนทำใบงานได้ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งงานตรงเวลา ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
- 3) ผู้เรียนสามารถอธิบายการบริการลูกค้าในงานโลจิสติกส์ได้ถูกต้อง
- 4) ผู้เรียนสามารถจำแนกรูปแบบการขนส่งได้อย่างน้อย 4 รูปแบบ
- 5) ผู้เรียนสามารถเลือกวิธีขนส่งให้เหมาะสมกับประเภทสินค้าได้อย่างมีเหตุผล
- 6) ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนวทางแก้ไขด้านการบริการลูกค้าและการขนส่งได้

7) ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการทำงานกลุ่ม แสดงบทบาทสมมติ สื่อสารสุภาพ และนำเสนอผลงานได้ตามเกณฑ์

9.2 วิธีการประเมิน

- 1) ตรวจแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- 2) ตรวจใบงานรายบุคคลและใบงานกลุ่ม
- 3) สังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ การมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม และความรับผิดชอบ
- 4) ประเมินการนำเสนอผลงานและการตอบคำถามหน้าชั้นเรียน

9.3 เครื่องมือประเมิน

- 1) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
- 2) แบบประเมินใบงาน/ชิ้นงาน
- 3) แบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้และคุณลักษณะอันพึงประสงค์
- 4) แบบประเมินการนำเสนอผลงานกลุ่ม

10. บันทึกผลหลังการจัดการการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

ผู้เรียนส่วนใหญ่สามารถอธิบายความหมายและความสำคัญของการบริการลูกค้าและการขนส่งในงานโลจิสติกส์ได้ เข้าใจว่าการบริการลูกค้าที่เกี่ยวกับการส่งมอบสินค้าที่ถูกต้อง ตรงเวลา และการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ผู้เรียนสามารถจำแนกรูปแบบการขนส่งและเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสินค้าได้ในระดับดี กิจกรรมบทบาทสมมติช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจสถานการณ์การร้องเรียนของลูกค้าและการแก้ไขปัญหาได้ชัดเจนขึ้น

10.2 ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นในระหว่างการเรียนการสอน

ผู้เรียนบางส่วนยังสับสนระหว่างการบริการลูกค้ากับการขายสินค้า และยังอธิบายความแตกต่างของรูปแบบการขนส่งแต่ละประเภทได้ไม่ชัดเจน บางกลุ่มใช้เวลาในการเลือกวิธีขนส่งและให้เหตุผลค่อนข้างนาน ผู้เรียนบางคนยังขาดความมั่นใจในการแสดงบทบาทสมมติและการนำเสนอหน้าชั้นเรียน

10.3 แนวทางการแก้ปัญหาของครูผู้สอน (แนวทางการทำวิจัย/แนวทางการพัฒนาหลักสูตร)

ครูควรใช้ตัวอย่างสถานการณ์จริงที่ผู้เรียนพบในชีวิตประจำวัน เช่น การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์แล้วได้รับของช้า พัดุดเสียหาย หรือการส่งอาหารล่าช้า เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจบทบาทของการบริการลูกค้าและการขนส่งได้ง่ายขึ้น ควรจัดทำตารางเปรียบเทียบรูปแบบการขนส่งแต่ละประเภท พร้อมข้อดี ข้อจำกัด และตัวอย่างสินค้า รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้เรียนฝึกพูด ฝึกแสดงบทบาท และนำเสนอในกลุ่มย่อยก่อนนำเสนอหน้าชั้นเรียน

11. การบูรณาการกิจกรรมการเรียนการสอนหลักคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

11.1 ความพอประมาณ

ผู้เรียนใช้วัสดุ อุปกรณ์ และทรัพยากรในการทำกิจกรรมอย่างเหมาะสม ไม่ฟุ่มเฟือย ใช้กระดาษและอุปกรณ์เท่าที่จำเป็น เลือกใช้ข้อมูลจากแหล่งเรียนรู้ที่เหมาะสม และวางแผนการทำงานให้สอดคล้องกับเวลาที่กำหนด

11.2 ความมีเหตุผล

ผู้สอนปลูกฝังด้านการคิดอย่างมีเหตุผล ครูปลูกฝังผู้เรียนเข้าห้องเรียนตรงต่อเวลา โดยมีการเช็คชื่อก่อนเรียนทุกครั้ง ใช้ทรัพยากรตามที่จำเป็นเพื่อไม่ให้เกิดการขาดแคลนทรัพยากรในอนาคตเป็นการรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่และเป็นมิตรกับสิ่งมีชีวิต

11.3 ภูมิคุ้มกันที่ดี

เป็นการป้องกันการใช้จ่ายเงินอย่างฟุ่มเฟือย มีระบบการวางแผนในการทำงานได้อย่างรอบคอบ ยอมรับเพื่อนร่วมงานได้ไม่มีการกระทบกระทั่งภายในห้องเรียนมีความเข้มแข็งต่อสภาวะแวดล้อมสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

	ผลการใช้แผนการจัดการเรียนรู้ หน่วยที่4....สอนครั้งที่สัปดาห์ที่.....	
	รหัสวิชา 31401 - 0003 วิชา โลจิสติกส์เบื้องต้น	ข้อมูลผู้เรียน - ระดับ/ชั้น..... - ผู้เรียนทั้งหมด.....คน - เข้าเรียน.....คน - ขาดเรียน.....คน
	ชื่อหน่วย กิจกรรมโลจิสติกส์เบื้องต้น : การบริการลูกค้าและการขนส่ง	
เรื่อง / งาน กิจกรรมโลจิสติกส์เบื้องต้น : การบริการลูกค้าและการขนส่ง		

1. เวลาที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้ตามที่กำหนดไว้ในแผนฯ

☐ มากเกินไป ☐ เหมาะสม ☐ ไม่เพียงพอ / น้อยเกินไป

บันทึกเพิ่มเติม

.....

..

2. เนื้อหาสาระที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการเรียนรู้

☐ มากเกินไป ☐ เหมาะสม ☐ ไม่เพียงพอ / น้อยเกินไป

บันทึกเพิ่มเติม

.....

..

3. มีวิธีการสอนที่หลากหลาย ☐ ไม่มี ☐ มี (ระบุ)

☐ บรรยาย ☐ สาธิต / ทดลอง ☐ ฝึกปฏิบัติ ☐ กิจกรรมกลุ่ม ☐ สืบค้นด้วยตนเอง

อื่น ๆ ได้แก่

.....

4. มีการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นพัฒนาสมรรถนะผู้เรียนทั้งด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความรับผิดชอบและการประยุกต์ใช้ ด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ และบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

☐ ไม่มี ☐ มีครบทุกด้าน ☐ มีบางด้าน

บันทึกเพิ่มเติม

.....

5. การวัดและประเมินผล

5.1 มีการแจ้งหลักเกณฑ์และวิธีการวัดและประเมินผลประจำหน่วยให้ผู้เรียนทราบก่อนการจัดการเรียนการสอน

☐ ไม่มี ☐ มี

5.2 มีการวัดและประเมินผลตามที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการเรียนรู้

☐ ไม่มี ☐ มีบางส่วน ☐ มีครบทุกด้านตามที่กำหนดไว้ในแผนฯ

บันทึกเพิ่มเติม

.....

5.3 การวัดและประเมินผลที่หลากหลาย ☐ ไม่มี ☐ มี (ระบุ)

☐ การทดสอบก่อนเรียน/หลังเรียน ☐ สังเกตพฤติกรรม ☐ ตรวจผลงาน/แบบฝึกหัด ☐ นำเสนอผลงาน

☐ อื่น ๆ ระบุ

.....

..

6. สอนตรงตามแผนการจัดการเรียนรู้ ☐ ตรงตามแผนฯ ☐ ไม่ตรงตามแผนฯ (ระบุสาเหตุ/สาเหตุ)

.....

..

7. สื่อการสอน ☐ ใช้สื่อตามที่กำหนดไว้ในแผนฯ ☐ ไม่ได้ใช้สื่อตามที่กำหนดหรือใช้บางส่วน (ระบุปัญหา/สาเหตุ)

.....

..

8. ปัญหาที่พบ/แนวทางแก้ปัญหา (ระบุปัญหาและแนวทางแก้ปัญหา)

.....

..

.....

..

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน
(นางสาวศศิมา เรืองสมบัติ)
...../...../2569



ใบความรู้ที่ 4.1 หน่วยเรียนที่

วิชา โลจิสติกส์เบื้องต้น เรื่อง กิจกรรมโลจิสติกส์เบื้องต้น : การบริการลูกค้าและการขนส่ง

เวลาในการศึกษาเรียนรู้: ..60..

หน้าที่

สาระสำคัญ

กิจกรรมโลจิสติกส์เป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้สินค้า บริการ และข้อมูลเคลื่อนย้ายจากต้นทางไปยังปลายทางอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายสำคัญคือการส่งมอบสินค้าให้ถูกต้อง ตรงเวลา มีต้นทุนเหมาะสม และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ในบรรดากิจกรรมโลจิสติกส์ทั้งหมด “การบริการลูกค้า” และ “การขนส่ง” ถือเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะเกี่ยวข้องโดยตรงกับประสบการณ์ของลูกค้าและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ

การบริการลูกค้าเป็นกิจกรรมที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าก่อน ระหว่าง และหลังการขาย ส่วนการขนส่งเป็นกิจกรรมที่ทำให้สินค้าสามารถเคลื่อนย้ายจากผู้ผลิต ผู้ขาย หรือคลังสินค้าไปยังลูกค้าได้ตามเวลาที่กำหนด หากธุรกิจสามารถจัดการบริการลูกค้าและการขนส่งได้ดี จะช่วยลดข้อผิดพลาด ลดต้นทุน เพิ่มความเร็ว และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้

1. ความหมายของการบริการลูกค้าในโลจิสติกส์

การบริการลูกค้าในงานโลจิสติกส์ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าได้รับสินค้าและบริการอย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ เช่น การรับคำสั่งซื้อ การให้ข้อมูลสินค้า การแจ้งสถานะการจัดส่ง การแก้ไขปัญหาสินค้าล่าช้า การรับเรื่องร้องเรียน และการดูแลลูกค้าหลังการขาย ในมุมมองของโลจิสติกส์ การบริการลูกค้าไม่ได้หมายถึงเพียงการพูดจาสุภาพหรือการให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงความสามารถของธุรกิจในการส่งมอบสินค้าได้ตรงตามที่คุณภาพคาดหวัง เช่น ส่งสินค้าถูกชนิด ถูกจำนวน ถูกสถานที่ ถูกเวลา และอยู่ในสภาพสมบูรณ์ การบริการลูกค้าที่ดีจึงต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายขาย ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายขนส่ง ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายผลิต และฝ่ายบริการหลังการขาย

ตัวอย่างเช่น ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ หากร้านค้าสามารถยืนยันคำสั่งซื้อได้รวดเร็ว แจ้งหมายเลขติดตามพัสดุ จัดส่งสินค้าตรงเวลา และมีช่องทางให้ลูกค้าติดต่อสอบถามได้ง่าย ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจและมีโอกาสกลับมาซื้อซ้ำ ในทางตรงกันข้าม หากธุรกิจส่งสินค้าผิด ล่าช้า หรือไม่สามารถติดตามสถานะสินค้าได้ อาจทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นและเปลี่ยนไปใช้บริการจากคู่แข่ง

2. ความสำคัญของการบริการลูกค้าในโลจิสติกส์

การบริการลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ แม้ว่าสินค้าของหลายธุรกิจอาจมีลักษณะใกล้เคียงกัน แต่ธุรกิจที่ให้บริการได้รวดเร็ว ถูกต้อง และดูแลลูกค้าได้ดี มักได้รับความไว้วางใจมากกว่า การบริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพจึงช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรโดยตรง ประการแรก การบริการลูกค้าช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าได้รับสินค้าตรงตามเวลาที่กำหนด ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และสามารถติดต่อสอบถามได้สะดวก จะทำให้เกิดความประทับใจและความเชื่อมั่น

ต่อธุรกิจ ประการที่สอง การบริการลูกค้าช่วยลดปัญหาและข้อร้องเรียน เพราะเมื่อธุรกิจมีระบบติดตามคำสั่งซื้อ และการจัดส่งที่ดี จะสามารถตรวจสอบปัญหาได้รวดเร็ว เช่น สินค้าสูญหาย สินค้าชำรุด หรือการจัดส่งผิดพลาด ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา ประการที่สาม การบริการลูกค้าช่วยรักษฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มโอกาสในการซื้อซ้ำ ลูกค้าที่ได้รับบริการที่ดีมักมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการอีก และอาจแนะนำธุรกิจให้ผู้อื่นรู้จัก ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว ประการที่สี่ การบริการลูกค้าช่วยสนับสนุนการวางแผนโลจิสติกส์ เพราะข้อมูลจากลูกค้า เช่น ความต้องการสินค้า ช่วงเวลาที่ต้องการรับสินค้า หรือปัญหาที่พบจากการจัดส่ง สามารถนำไปใช้ปรับปรุงการจัดการสินค้าคงคลัง การขนส่ง และการกระจายสินค้าได้อย่างเหมาะสม

3. องค์ประกอบของการบริการลูกค้า

การบริการลูกค้าในระบบโลจิสติกส์สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ช่วงสำคัญ ได้แก่ ก่อนการขาย ระหว่างการขาย และหลังการขาย

การบริการก่อนการขาย คือ การเตรียมความพร้อมเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น เช่น การให้ข้อมูลสินค้า ราคา เงื่อนไขการจัดส่ง ระยะเวลาการส่งมอบ ช่องทางการชำระเงิน และนโยบายการคืนสินค้า การให้ข้อมูลที่ชัดเจนจะช่วยลดความเข้าใจผิดและสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

การบริการระหว่างการขาย คือ การดูแลลูกค้าตั้งแต่รับคำสั่งซื้อจนถึงการส่งมอบสินค้า เช่น การตรวจสอบคำสั่งซื้อ การจัดเตรียมสินค้า การแจ้งสถานะการจัดส่ง การตอบคำถามระหว่างรอสินค้า และการประสานงานกับฝ่ายขนส่ง ช่วงนี้ถือเป็นช่วงสำคัญ เพราะหากเกิดความผิดพลาดอาจส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า

การบริการหลังการขาย คือ การดูแลลูกค้าหลังจากได้รับสินค้าแล้ว เช่น การรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า การรับเรื่องร้องเรียน การสอบถามความพึงพอใจ การแก้ไขปัญหาสินค้าชำรุด และการให้คำแนะนำในการใช้งานสินค้า การบริการหลังการขายที่ดีช่วยสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างธุรกิจกับลูกค้า

4. ความหมายของการขนส่งในโลจิสติกส์

การขนส่ง หมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้า วัตถุดิบ หรือบุคคลจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง โดยใช้ยานพาหนะหรือระบบการขนส่งรูปแบบต่าง ๆ เช่น รถบรรทุก รถไฟ เรือ เครื่องบิน หรือการขนส่งทางท่อ ในทางโลจิสติกส์ การขนส่งเป็นกิจกรรมที่เชื่อมโยงกระบวนการตั้งแต่แหล่งผลิต คลังสินค้า ศูนย์กระจายสินค้า ร้านค้า จนถึงผู้บริโภค การขนส่งที่ดีต้องคำนึงถึงความรวดเร็ว ความปลอดภัย ความถูกต้อง และต้นทุนที่เหมาะสม หากธุรกิจเลือกวิธีการขนส่งได้เหมาะสม จะช่วยลดต้นทุนโลจิสติกส์และเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งมอบสินค้า ตัวอย่างเช่น สินค้าที่เน่าเสียง่าย เช่น ผัก ผลไม้ อาหารสด หรือยา จำเป็นต้องใช้การขนส่งที่รวดเร็วและควบคุมอุณหภูมิได้ ส่วนสินค้าที่มีน้ำหนักมากหรือมีปริมาณมาก อาจเหมาะกับการขนส่งทางเรือหรือรถไฟ เพราะมีต้นทุนต่อหน่วยต่ำกว่า

5. ประเภทของการขนส่ง

การขนส่งสามารถแบ่งออกได้หลายรูปแบบตามเส้นทางและลักษณะการใช้งาน ดังนี้

การขนส่งทางถนน เป็นรูปแบบที่นิยมใช้มากที่สุด เพราะมีความยืดหยุ่นสูง สามารถขนส่งสินค้าได้ถึงหน้าบ้าน ร้านค้า โรงงาน หรือคลังสินค้า เหมาะกับการขนส่งระยะใกล้ถึงระยะกลาง เช่น รถกระบะ รถบรรทุก รถตู้ขนส่งสินค้า และรถขนส่งพัสดุ ข้อดีคือสะดวกและเข้าถึงพื้นที่ได้ง่าย แต่ข้อจำกัดคืออาจได้รับผลกระทบจากการจราจร ราคาน้ำมัน และสภาพถนน

การขนส่งทางราง เป็นการขนส่งโดยรถไฟ เหมาะกับสินค้าที่มีปริมาณมาก น้ำหนักมาก และต้องการขนส่งในระยะไกล เช่น สินค้าเกษตร แร่ วัสดุก่อสร้าง หรือตู้คอนเทนเนอร์ ข้อดีคือประหยัดพลังงานและมีต้นทุนต่ำกว่าทางถนนในบางกรณี แต่ข้อจำกัดคือเส้นทางไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ และต้องใช้การขนส่งรูปแบบอื่นเชื่อมต่อจากสถานีไปยังปลายทาง

การขนส่งทางน้ำ เหมาะสำหรับสินค้าปริมาณมากและการขนส่งระหว่างประเทศ เช่น ตู้คอนเทนเนอร์ น้ำมัน ถ่านหิน เครื่องจักร และสินค้าอุตสาหกรรม ข้อดีคือสามารถขนส่งได้ครั้งละมาก ๆ และมีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ แต่ใช้เวลาเดินทางกว่ารูปแบบอื่น และต้องพึ่งพาท่าเรือ รวมถึงสภาพอากาศ

การขนส่งทางอากาศ เป็นการขนส่งที่รวดเร็วที่สุด เหมาะกับสินค้าที่มีมูลค่าสูง น้ำหนักเบา ต้องการความรวดเร็วหรือมีอายุสั้น เช่น อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เอกสารสำคัญ ยา เวชภัณฑ์ ดอกไม้ และอาหารบางประเภท ข้อดีคือรวดเร็วและเหมาะสมกับระยะทางไกล แต่มีต้นทุนสูงกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น

การขนส่งทางท่อ ใช้สำหรับขนส่งของเหลวหรือก๊าซ เช่น น้ำมัน ก๊าซธรรมชาติ และสารเคมีบางชนิด ข้อดีคือสามารถขนส่งได้ต่อเนื่องและลดความเสี่ยงจากการขนส่งทางถนน แต่ต้องลงทุนระบบท่อบริการสูง และใช้ได้กับสินค้าบางประเภทเท่านั้น

6. ปัจจัยในการเลือกวิธีการขนส่ง

การเลือกวิธีการขนส่งที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จของกิจกรรมโลจิสติกส์ ธุรกิจต้องพิจารณาปัจจัยหลายด้าน ได้แก่ ประเภทของสินค้า ระยะทาง เวลา ต้นทุน ความปลอดภัย และความต้องการของลูกค้า หากเป็นสินค้าที่แตกหักง่าย เช่น เครื่องแก้ว อุปกรณ์ไฟฟ้า หรือสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ควรเลือกวิธีการขนส่งที่มีระบบป้องกันความเสียหายและมีการบรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสม หากเป็นสินค้าที่ต้องการความรวดเร็ว เช่น ยา อาหารสด หรือเอกสารสำคัญ ควรเลือกการขนส่งที่ใช้เวลาน้อย แม้ว่าจะมีต้นทุนสูงขึ้นก็ตาม นอกจากนี้ ธุรกิจต้องคำนึงถึงต้นทุนรวม ไม่ใช่เพียงค่าขนส่งเท่านั้น แต่รวมถึงค่าบรรจุภัณฑ์ ค่าประกันสินค้า ค่าแรงงาน ค่าคลังสินค้า ค่าความเสียหาย และค่าบริหารจัดการอื่น ๆ หากเลือกขนส่งราคาถูกแต่ทำให้สินค้าล่าช้าหรือเสียหาย อาจทำให้ต้นทุนรวมสูงขึ้นและส่งผลเสียต่อความพึงพอใจของลูกค้า

7. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริการลูกค้าและการขนส่ง

การบริการลูกค้าและการขนส่งมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เพราะการขนส่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าได้รับสินค้า หากระบบขนส่งมีประสิทธิภาพ ลูกค้าจะได้รับสินค้าตรงเวลาและอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ในทางกลับกัน หากการขนส่งล่าช้า สินค้าเสียหาย หรือไม่สามารถติดตามสถานะสินค้าได้ การบริการลูกค้าก็จะได้รับผลกระทบเช่นกัน

ตัวอย่างเช่น ธุรกิจขายสินค้าออนไลน์ต้องมีระบบขนส่งที่รวดเร็วและระบบแจ้งสถานะพัสดุที่ชัดเจน เมื่อลูกค้าสามารถตรวจสอบได้ว่าสินค้าอยู่ระหว่างขั้นตอนใด จะช่วยลดความกังวลและลดจำนวนการสอบถามจากลูกค้าได้ นอกจากนี้ หากเกิดปัญหา เช่น พัสดุดก้างหรือจัดส่งผิดพื้นที่ ฝ่ายบริการลูกค้าจะต้องประสานงานกับฝ่ายขนส่งเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ธุรกิจที่ต้องการยกระดับการบริการลูกค้า ควรพัฒนาระบบขนส่งควบคู่กัน เช่น การวางแผนเส้นทางขนส่ง การใช้ระบบติดตามพัสดุ การเลือกผู้ให้บริการขนส่งที่มีคุณภาพ การกำหนดมาตรฐานเวลาส่งมอบ และการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าอย่างเป็นระบบ

8. เทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการลูกค้าและการขนส่ง

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการลูกค้าและการขนส่ง เช่น ระบบติดตามสถานะสินค้า ระบบ GPS ระบบจัดการคลังสินค้า ระบบจัดการขนส่ง ระบบบาร์โค้ด ระบบ RFID และแพลตฟอร์มการสั่งซื้อออนไลน์

ระบบติดตามสถานะสินค้า ช่วยให้ลูกค้ารู้ว่าสินค้าอยู่ในขั้นตอนใด เช่น รับเข้าระบบ อยู่ระหว่างขนส่ง ถึงศูนย์กระจายสินค้า หรือกำลังนำส่งปลายทาง ระบบ GPS ช่วยให้ธุรกิจติดตามตำแหน่งรถขนส่ง วางแผนเส้นทาง และลดปัญหาการส่งสินค้าล่าช้า ระบบบาร์โค้ดและ RFID ช่วยตรวจสอบสินค้า ลดความผิดพลาดในการจัดส่ง และทำให้ข้อมูลสินค้ามีความถูกต้องมากขึ้น การใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยให้ธุรกิจสามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น ลดความผิดพลาด ลดต้นทุน และเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการโลจิสติกส์

การบริการลูกค้าและการขนส่งเป็นกิจกรรมสำคัญในโลจิสติกส์เบื้องต้นที่มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าและประสิทธิภาพของธุรกิจ การบริการลูกค้าที่ดีช่วยให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม และเกิดความเชื่อมั่นต่อธุรกิจ ส่วนการขนส่งที่มีประสิทธิภาพช่วยให้สินค้าถูกส่งถึงปลายทางอย่างรวดเร็ว ปลอดภัย และมีต้นทุนที่เหมาะสม ผู้เรียนจึงควรเข้าใจความหมาย ความสำคัญ ประเภท และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าและการขนส่ง รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงความรู้กับสถานการณ์จริงในชีวิตประจำวัน และสถานประกอบการได้ เพื่อเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้กิจกรรมโลจิสติกส์ขั้นสูงและการประกอบอาชีพในสายงานโลจิสติกส์และซัพพลายเชนต่อไป



ใบงานที่ 4.1 หน่วยเรียนที่ 4

วิชา ...โลจิสติกส์เบื้องต้น...เรื่อง แผนผังความคิด “การบริการลูกค้าและการขนส่งในโลจิสติกส์”

เวลาในการปฏิบัติงาน : ...30...นาที

1. คำชี้แจง

ให้นักศึกษาจัดทำแผนผังความคิด เรื่อง “การบริการลูกค้าและการขนส่งในโลจิสติกส์” โดยสรุปสาระสำคัญจากใบความรู้หรือบทเรียน แบ่งหัวข้อหลักและหัวข้อย่อยให้ชัดเจน พร้อมตกแต่งให้สวยงาม อ่านง่าย และสื่อความหมายได้ถูกต้อง

2. ผลลัพธ์การเรียนรู้

นักศึกษาสามารถสรุปความรู้เกี่ยวกับการบริการลูกค้าและการขนส่งในระบบโลจิสติกส์ได้อย่างเป็นระบบ สามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างการบริการลูกค้า การขนส่ง และความพึงพอใจของลูกค้าได้

3. วัตถุประสงค์

- 3.1 เพื่อให้ นักศึกษาอธิบายความหมายของการบริการลูกค้าและการขนส่งได้
- 3.2 เพื่อให้ นักศึกษาสรุปองค์ประกอบสำคัญของการบริการลูกค้าได้
- 3.3 เพื่อให้ นักศึกษาจำแนกประเภทของการขนส่งได้
- 3.4 เพื่อให้ นักศึกษาฝึกการจัดระบบความคิดและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแผนผังความคิด

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.1 เขียนหัวข้อกลางกระดาษว่า “การบริการลูกค้าและการขนส่งในโลจิสติกส์”
- 4.2 แยกแขนงหัวข้อหลักอย่างน้อย 4 หัวข้อ เช่น
 - ความหมายของการบริการลูกค้า
 - องค์ประกอบของการบริการลูกค้า
 - ประเภทของการขนส่ง
 - ปัจจัยในการเลือกวิธีการขนส่ง
 - ความสัมพันธ์ระหว่างการบริการลูกค้ากับการขนส่ง
- 4.3 เขียนคำอธิบายสั้น ๆ ใต้แต่ละหัวข้อ
- 4.4 ใส่ตัวอย่างประกอบ เช่น ร้านค้าออนไลน์ บริษัทขนส่งพัสดุ ร้านอาหารเดลิเวอรี่ หรือร้านสะดวกซื้อ
- 4.5 ตกแต่งแผนผังให้เรียบร้อย ใช้สี เส้น ลูกศร หรือสัญลักษณ์เพื่อช่วยให้เข้าใจง่าย
- 4.6 ส่งใบงานตามเวลาที่ครูกำหนด และเตรียมนำเสนอหน้าชั้นเรียนสั้น



ใบงานที่ 4.2 หน่วยเรียนที่ 4

วิชา ...โลจิสติกส์เบื้องต้น...เรื่องแผนผังกระบวนการขนส่งสินค้า.....

เวลาในการปฏิบัติงาน : ...30...นาที

1. คำชี้แจง

ให้นักศึกษาเลือกสินค้า 1 ชนิด เช่น เสื้อผ้า อาหารสด พืชสวนออนไลน์ น้ำดื่ม เครื่องใช้ไฟฟ้า หรือสินค้าในร้านสะดวกซื้อ แล้วจัดทำ แผนผังกระบวนการขนส่งสินค้า ตั้งแต่ต้นทางจนถึงมือลูกค้า พร้อมระบุปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

2. ผลลัพธ์การเรียนรู้

นักศึกษาสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนการขนส่งสินค้าในระบบโลจิสติกส์ได้ วิเคราะห์จุดที่อาจเกิดปัญหาในกระบวนการขนส่ง และเสนอแนวทางแก้ไขเพื่อให้การส่งมอบสินค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. วัตถุประสงค์

- 3.1 เพื่อให้นักศึกษาบอกขั้นตอนการขนส่งสินค้าได้
- 3.2 เพื่อให้นักศึกษาจัดทำแผนผังแสดงการเคลื่อนย้ายสินค้าได้
- 3.3 เพื่อให้นักศึกษาวิเคราะห์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการขนส่งได้
- 3.4 เพื่อให้นักศึกษาเสนอแนวทางปรับปรุงกระบวนการขนส่งได้

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.1 เลือกสินค้า 1 ชนิดที่สนใจ
- 4.2 ระบุต้นทางของสินค้า เช่น โรงงาน คลังสินค้า ร้านค้า หรือผู้ขายออนไลน์
- 4.3 เขียนลำดับขั้นตอนการขนส่ง เช่น
รับคำสั่งซื้อ → เตรียมสินค้า → บรรจุสินค้า → ส่งให้บริษัทขนส่ง → ขนส่งไปยังศูนย์กระจายสินค้า → นำส่งลูกค้า → ลูกค้ารับสินค้า
- 4.4 จัดทำเป็นแผนผังโดยใช้กรอบข้อความ ลูกศร หรือสัญลักษณ์
- 4.5 ระบุจุดที่อาจเกิดปัญหาอย่างน้อย 2 จุด เช่น สินค้าชำรุด ส่งล่าช้า ส่งผิดที่อยู่ หรือไม่สามารถติดตามพัสดุได้
- 4.6 เสนอแนวทางแก้ไขปัญหา เช่น ใช้ระบบติดตามสินค้า ตรวจสอบที่อยู่ก่อนจัดส่ง ใช้บรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสม หรือวางแผนเส้นทางขนส่ง
- 4.7 สรุปประโยชน์ของการวางแผนการขนส่งที่ดี



ใบงานที่ 4.3 หน่วยเรียนที่ 4

วิชา ...โลจิสติกส์เบื้องต้น...เรื่องตารางเปรียบเทียบประเภทของการขนส่ง.....

เวลาในการปฏิบัติงาน : ...40...นาที

1. คำชี้แจง

ให้นักศึกษาจัดทำตารางเปรียบเทียบประเภทของการขนส่ง ได้แก่ ทางถนน ทางราง ทางน้ำ ทางอากาศ และทางท่อ โดยเปรียบเทียบด้านลักษณะการใช้งาน ข้อดี ข้อจำกัด และตัวอย่างสินค้าที่เหมาะสมกับการขนส่งแต่ละประเภท

2. ผลลัพธ์การเรียนรู้

นักศึกษาสามารถจำแนกประเภทของการขนส่งในระบบโลจิสติกส์ได้ เปรียบเทียบข้อดีและข้อจำกัดของการขนส่งแต่ละรูปแบบ และเลือกวิธีการขนส่งให้เหมาะสมกับลักษณะของสินค้าได้

3. วัตถุประสงค์

- 3.1 เพื่อให้นักศึกษาบอกประเภทของการขนส่งได้
- 3.2 เพื่อให้นักศึกษาเปรียบเทียบข้อดีและข้อจำกัดของการขนส่งแต่ละประเภทได้
- 3.3 เพื่อให้นักศึกษายกตัวอย่างสินค้าที่เหมาะสมกับการขนส่งแต่ละรูปแบบได้
- 3.4 เพื่อให้นักศึกษาฝึกการวิเคราะห์และจัดข้อมูลในรูปแบบตาราง

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.1 ศึกษาเนื้อหาเรื่องประเภทของการขนส่ง
- 4.2 จัดทำตารางเปรียบเทียบ โดยกำหนดหัวข้อตารางดังนี้

ประเภทการขนส่ง ลักษณะการใช้งาน ข้อดี ข้อจำกัด ตัวอย่างสินค้าที่เหมาะสม

ทางถนน	
ทางราง	
ทางน้ำ	
ทางอากาศ	
ทางท่อ	

- 4.3 เติมข้อมูลในตารางให้ครบถ้วน
- 4.4 เลือกสินค้า 1 ชนิด แล้วอธิบายว่าสินค้านั้นควรใช้การขนส่งรูปแบบใด เพราะเหตุใด
- 4.5 เขียนสรุปสั้น ๆ ว่า การเลือกวิธีการขนส่งที่เหมาะสมมีผลต่อธุรกิจและลูกค้าอย่างไร
- 4.6 ส่งงานตามเวลาที่ครูกำหนด



แบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 4

วิชา ...โลจิสติกส์เบื้องต้น...เรื่องกิจกรรมโลจิสติกส์เบื้องต้น : การบริการลูกค้าและการขนส่ง.....

เวลาในการทดสอบ : ..20..นาที

คำชี้แจง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องเพียงข้อเดียว

ข้อสอบ	จุดประสงค์ที่
1.ในหลักการ 4M คำว่า Man หมายถึงอะไร ก. คน ค. วิธีการ ข. เครื่องจักร ง. วัตถุดิบ	
2.ในหลักการ 5M 1I คำว่า Information หมายถึงอะไร ก. วัตถุดิบ ค. วิธีการ ข. เครื่องจักร ง. ข้อมูล	
3.ECRS คืออะไร ก. หลักการจัดการ 5W1H ค. หลักการการลดความสูญเปล่า ข. หลักการจัดการ 5M 1I ง. หลักการจัดการ 4M	
4.หลักการ Just in time คือ อะไร ก. หลักการการลดความสูญเปล่า ค. หลักการควบคุมความสูญเปล่า ข. ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี ง. หลักการความไม่สม่ำเสมอ	
5.ไคเซ็น Kaizen คืออะไร ก. หลักการความไม่สม่ำเสมอ ค. หลักการควบคุมความสูญเปล่า ข. หลักการจัดการต้นทุนการเคลื่อนย้ายสินค้า ง. กลยุทธ์ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง	
6.หลักการ 3 MU มีอะไรบ้าง ก. MUDA, MURO, MURI ค. MUDA, MURA, MURI ข. MUDE, MURA, MURI ง. MUDA, MURA, MURE	
7.Primary Activities หมายถึงอะไร ก. กิจกรรมคลังสินค้า ค. กิจกรรมสนับสนุน ข. กิจกรรมโลจิสติกส์ ง. กิจกรรมหลัก	
8.Inbound Logistics หมายถึงอะไร ก. การนำเข้าสินค้า ค. การสื่อสารระหว่างองค์กร ข. การไหลของข้อมูล ง. กิจกรรมการจัดการวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตสินค้า	

9.Support Activities หมายถึงอะไร	
ก. กิจกรรมคลังสินค้า	ข. กิจกรรมโลจิสติกส์
ค. กิจกรรมสนับสนุน	ง. กิจกรรมหลัก
10. Firm Infrastructure หมายถึงอะไร	
ก. การบริหารโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร	ข. การพัฒนาเทคโนโลยี
ค. การจัดหาวัตถุดิบ	ง. การส่งเสริมการขาย



แบบทดสอบหลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 4

วิชา ...โลจิสติกส์เบื้องต้น...เรื่องกิจกรรมโลจิสติกส์เบื้องต้น : การบริการลูกค้าและการขนส่ง.....

เวลาในการทดสอบ : 30 นาที

คำชี้แจง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องเพียงข้อเดียว

ข้อสอบ	จุดประสงค์ที่
1. ในหลักการ 4M คำว่า Man หมายถึงอะไร ก. คน ข. เครื่องจักร ค. วิธีการ ง. วัตถุดิบ	
2. ข้อใดไม่ใช่หลักการ 5 M 1 I 1. วัตถุดิบ 2. เครื่องจักร 3. วิธีการ 4. การจัดการ	
3. หลักการการลดความสูญเปล่า คือหลักการใด 1. หลักการจัดการ 5W1H 2. หลักการจัดการ 5 M 1 I 3. หลักการ ECRS 4. หลักการจัดการ 4M	
4. ข้อใดคือกิจกรรมการจัดการวัตถุดิบ 1. การจัดส่งสินค้า 2. การผลิตเงาะกระเป๋ 3. อุตสาหกรรมแปรรูปสินค้าเกษตร 4. การทำนา ทำสวน	
5. การพยากรณ์ คือกิจกรรมใด 1. กิจกรรมการจัดหาวัตถุดิบ 2. กิจกรรมการจัดเก็บสินค้า 3. กิจกรรมส่งเสริมการขาย 4. กิจกรรมการผลิตสินค้า	
6. หลักการ 3 MU มีอะไรบ้าง 1. MUDA, MURO, MURI 2. MUDE, MURA, MURI 3. MUDA, MURA, MURI 4. MUDA, MURA, MURE	
7. Primary Activities หมายถึงอะไร 1. กิจกรรมคลังสินค้า 2. กิจกรรมโลจิสติกส์ 3. กิจกรรมสนับสนุน 4. กิจกรรมหลัก	
8. กิจกรรมใดคือกิจกรรมหลัก 1. การนำเข้าสินค้าต่างประเทศ 2. การพัฒนาเทคโนโลยี 3. การจัดซื้อ 4. การพยากรณ์	
9. กิจกรรมใดคือกิจกรรมสนับสนุน 1. การพยากรณ์ 2. การตลาด 3. การจัดซื้อ 4. การจัดหาวัตถุดิบ	

10. ข้อใดใช้หลักการ Just in time 1. นายดำนำสินค้ามาส่งตามเวลาที่นัดไว้พอดี 2. นายแดงนำสินค้ามาส่งก่อนเวลานัด 2 ชั่วโมง 3. นายสัมนำสินค้ามาส่งก่อน 1 วัน 4. นายขาวนำสินค้ามาส่งก่อนเวลานัดครึ่งชั่วโมง	
---	--

ตอนที่ 2 ให้นักศึกษาตอบคำถามต่อไปนี้ มาพอสังเขป

ข้อสอบ	จุดประสงค์ ที่
1. จงบอกข้อดี ข้อเสียของการขนส่งทางน้ำ (Ocean & Inland Water)	
2. จงบอกข้อดี ข้อเสียของการขนส่งทางท่อ (Pipeline Transportation)	
3. จงบอกข้อดี ข้อเสียของการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multimodal Transportation)	
4. จงบอกหลักการ 5R ^s พร้อมอธิบายมาพอสังเขป	
5. จงอธิบายความหมายของการบริการลูกค้า (Customer Service)	