

แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ ในจังหวัดพิษณุโลก

Guidelines for Development on Inventory Management Systems of Motorcycle Parts Shop and Garage in Phitsanulok Province

ศุภวิชญ์ หวังตระกูลดี^{1*} และชนิดา ยาระณะ²

^{1*, 2} คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร

Supavich Wangtrakuldee^{1*} and Chanida Yarana²

^{1*, 2} Faculty of Business, Economics and Communications Naresuan University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ในเขตอำเภอเมือง อำเภอวังทอง และอำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปและประกอบกิจการอย่างน้อย 10 ปี จำนวน 10 คน ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แผนผังก้างปลา และกำหนดแนวทางการพัฒนาโดยใช้วิธีตามวงจรเดมมิง ซึ่งจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการจัดการและแนวทางแก้ไขพบว่า ปัญหาหลักในการจัดการสินค้าคงคลังคือ ระบบการจัดการสินค้าคงคลังไม่มีประสิทธิภาพ และพบปัญหาย่อยที่เหมือนกัน ได้แก่ ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง ด้านสินค้า และด้านพื้นที่จัดเก็บและมีแนวทางการพัฒนาตามหลักวงจรเดมมิงเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

คำสำคัญ: 1) พัฒนาระบบ 2) การจัดการ 3) สินค้าคงคลัง 4) ร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์ 5) อู่ซ่อมรถจักรยานยนต์

Abstract

This research aims to study problems of inventory management system and study guidelines for development on inventory management systems of motorcycle parts shop and garage in Phitsanulok. The samplings are groups of 10 entrepreneurs conducting motorcycle parts shops and garages located in Mueang Phitsanulok District, Wang Thong District and Bangrakam District in Phitsanulok. These 10 entrepreneurs must be 30 years old or more and they must have operated their business for at least 10 years. Moreover, In-depth Interview with Structured Interview was used for the method of data collection. The data was analyzed by using Fish Bone Diagram. The guidelines for development are set up by using Deming Cycle. In addition, according to the Interview concerning management problems and solutions, it was found that the ineffective inventory management system is the main problem. Also, problems in inventory management, products, storage management are considered to be sub problems which are solved by following Deming Cycle to be guidelines for development.

Keywords: 1) Systems development 2) Management 3) Inventory 4) Motorcycle parts shop 5) Motorcycle garage.

^{1*} นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ

E-mail : supavichw62@nu.acth

² อาจารย์ประจำภาควิชาการบัญชี

บทนำ (Introduction)

สินค้าคงคลัง หรือสินค้าคงเหลือ (Inventory) เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับธุรกิจ เพราะจัดเป็นสินทรัพย์หมุนเวียนรายการหนึ่งซึ่งธุรกิจพึงมีไว้เพื่อให้การผลิตหรือการขาย สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น การมีสินค้าคงคลังมากเกินไปอาจเป็นปัญหากับธุรกิจ ทั้งในเรื่องต้นทุนการเก็บรักษาที่สูง สินค้าเสื่อมสภาพ หมดอายุ ล้าสมัย ถูกขโมย หรือสูญหาย นอกจากนี้ยังทำให้สูญเสียโอกาสในการนำเงินที่จมอยู่กับสินค้าคงคลังนี้ไปหาประโยชน์ในด้านอื่นๆ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าธุรกิจมีสินค้าคงคลังน้อยเกินไป ก็อาจประสบปัญหาสินค้าขาดแคลนไม่เพียงพอ (Stock out) สูญเสียโอกาสในการขายสินค้าให้แก่ลูกค้า เป็นการเปิดโอกาสให้แก่คู่แข่ง และก็ต้องสูญเสียลูกค้าไปในที่สุด นอกจากนี้ถ้าสิ่งที่ขาดแคลนนั่นเป็นวัตถุดิบที่สำคัญ การดำเนินงานทั้งการผลิตและการขายก็อาจต้องหยุดชะงัก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจในอนาคตได้ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการในการจัดการสินค้าคงคลังของตนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป เพราะการลงทุนในสินค้าคงคลังต้องใช้เวลาจำนวนมาก และอาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของธุรกิจได้ (สุทธิพงษ์ บุญทวี, 2559)

จากการสำรวจข้อมูลประสิทธิภาพในการจัดส่งสินค้าของผู้ประกอบการในประเทศไทย โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2562) พบว่า ปัญหาการจัดส่งสินค้าไม่ตรงเวลาเป็นปัญหาสำคัญที่ผู้ประกอบการประสบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.4 โดยปัญหาการจัดส่งสินค้าไม่ตรงเวลานั้น มีสาเหตุได้หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นสาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงการผลิต การขาดทรัพยากรการผลิต แต่สาเหตุหนึ่งที่สำคัญคือการบริหารจัดการคลังสินค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งธุรกิจต่าง ๆ จำเป็นต้องพึ่งพาคลังสินค้าเพื่อเก็บสำรองสินค้าสำเร็จรูปหรือวัตถุดิบ ป้องกันการเปลี่ยนแปลง ของอุปสงค์และอุปทานในช่วงเวลาสั้นๆ และเป็นหลักประกันว่ามีสินค้าเพียงพอสำหรับการรองรับการผลิตหรือการจำหน่ายผ่านระบบคลังสินค้า หากข้อมูลในคลังวัตถุดิบไม่เป็นปัจจุบันหรือไม่ ถูกต้องอาจส่งผลกระทบต่อวางแผนและการควบคุมกระบวนการในคลังสินค้า อาทิเช่น ฝ่ายจัดซื้อจะไม่ทราบยอดคงเหลือของสินค้าที่อยู่ในคลังสินค้าอย่างแท้จริง ส่งผลให้ปริมาณการสั่งซื้อวัตถุดิบผิดพลาด ต้องเลื่อนการผลิตออกไปช้ากว่ากำหนด หรือหากปริมาณข้อมูลสินค้าพร้อมขายที่ผิดพลาด เช่น ฝ่ายขายเห็นว่าปริมาณสินค้าอยู่ในระบบ จึงนัดเวลาจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า แต่เมื่อถึงเวลาจัดส่งพบว่าสินค้าที่มีอยู่จริงมีจำนวนไม่ตรงกับที่มีอยู่ในระบบ จึงไม่สามารถส่งสินค้าครบได้ตามที่นัดหมายลูกค้า เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัญหาในการบริหารจัดการข้อมูลในคลังสินค้าที่มีเกิดขึ้นในการทำงาน (นฤมล วงศ์รักษ์, 2561)

ในทุกๆ ปี ค่ายรถจักรยานยนต์ได้มีการเปิดตัวสินค้าใหม่ๆ ออกสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้อู่ซ่อมและจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ต้องมีการสั่งซื้อสินค้าประเภทอะไหล่ของรถจักรยานยนต์ทุกรุ่น ทุกยี่ห้อ มาไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพิ่มมากขึ้น หากผู้ประกอบการไม่มีการบริหารจัดการคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้ผู้ประกอบการมีต้นทุนสูงในการบริหารด้านอะไหล่ซ่อมบำรุง และต้องเสียเวลาในการรออะไหล่มาใช้ซ่อมบำรุง ในกรณีอะไหล่ในอู่ซ่อมไม่มีหรือขาดสต็อก และหากจำเป็นต้องสั่งอะไหล่อย่างเร่งด่วนเพื่อมาซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ ก็จะทำให้ผู้ประกอบการต้องเสียค่าสั่งซื้ออะไหล่ในราคาที่สูงกว่าปกติ และอะไหล่บางประเภทมีราคาแพงมาก หากไม่มีการสั่งซื้อล่วงหน้าหรือสั่งซื้อในปริมาณที่มากจะส่งผลให้ร้านมีต้นทุนที่สูงในการซ่อมบำรุง และทำให้เสียเปรียบในการแข่งขันด้านต้นทุนอะไหล่รถจักรยานยนต์ รวมถึงเสียโอกาสในการรักษาลูกค้าไว้ (กัลยา ก้องจิราภาส, 2558)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสนใจศึกษาสาเหตุของปัญหาและหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขให้การจัดการสินค้าคงคลังให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง อันจะส่งผลกระทบต่อการค้าในธุรกิจต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก
เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก

คำถามของการวิจัย

ปัญหาที่พบการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ อะไรบ้าง

แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลกเป็นอย่างไร

การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

ในการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และรวบรวมเอกสารงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยเสนอตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีสินค้าคงคลัง หมายถึง วัตถุดิบ สินค้าที่อยู่ในระหว่างการผลิต สินค้าสำเร็จรูป ตลอดจนวัสดุ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่บริษัทได้จัดซื้อหรือผลิตเก็บไว้ เพื่อใช้ในการขาย ซึ่งอาจเก็บไว้ในคลังสินค้า หรืออาจอยู่ในระหว่างขนส่งเมื่อได้ผลิตเสร็จแล้ว จากความหมายของสินค้าคงคลังดังกล่าวสามารถแบ่งสินค้าคงคลังออกได้เป็น 4 ประเภท คือ (สมเดช โรจน์ศรีเสถียร, 2557)

1. วัตถุดิบและชิ้นส่วนที่สั่งซื้อ เป็นวัสดุขั้นพื้นฐานที่ใช้ในการทำชิ้นส่วนและผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป สำหรับชิ้นส่วนที่สั่งซื้อก็เหมือน วัตถุดิบ จะต่างกันตรงที่บริษัทภายนอกเป็นผู้ดำเนินการผลิตชิ้นส่วนนั้นทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน

2. สินค้าคงคลังระหว่างกระบวนการผลิต หลังจากที่กระบวนการผลิตเริ่มต้น โดยการนำวัตถุดิบและชิ้นส่วนประกอบที่สั่งซื้อจากภายนอกเข้าสู่กระบวนการผลิต จะมีอยู่ช่วงเวลาหนึ่ง (ช่วงเวลานำของการผลิต) ก่อนที่กระบวนการผลิตจะเสร็จสิ้น ช่วงเวลาระหว่างนั้นสินค้าคงคลังอยู่ในระหว่างกระบวนการผลิต เพื่อรอคอยการผลิตขั้นต่อไปให้เป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป

3. สินค้าสำเร็จรูป ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปอาจจะเก็บอยู่ในโรงงานหรือในคลังสินค้าก่อนที่ส่งให้กับลูกค้า สินค้าคงคลังประเภทนี้ประกอบด้วยชิ้นส่วนเพื่อบริการและผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย

4. สินค้าคงคลังที่เป็นเครื่องมือและชิ้นส่วนเพื่อการซ่อมบำรุงและการซ่อมแซม สินค้าคงคลังเหล่านี้ ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ยึดชิ้นงานที่ใช้กับเครื่องจักรในโรงงาน และชิ้นส่วนเพื่อการซ่อมแซมที่จำเป็นต่อการปรับเครื่องจักร เมื่อเครื่องจักรเกิดเสียหายขึ้นมา รวมทั้งชิ้นส่วนที่เป็นอะไหล่เครื่องไฟฟ้าที่รวมอยู่ในสินค้าคงคลังประเภทนี้ด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสินค้าคงคลัง การเก็บทรัพยากรไว้ในปัจจุบัน หรือในอนาคต เพื่อให้การดำเนินการของกิจการดำเนินไปอย่างราบรื่น ผ่านการวางแผนกำหนดปริมาณสินค้าคงคลังที่เหมาะสม (ธนิต โสรัตน์, 2562) โดย การวางแผนและการจัดการสินค้าคงคลังที่เป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไป มี 3 ระบบ ดังนี้ (อุษณีย์ วงศ์ทองแก้ว, 2554)

1. ระบบจุดสั่งซื้อ (Order Point System) จะสั่งสินค้าคงคลังเข้ามาแทนที่เมื่อรายการสินค้าคงคลังลดลงมาถึงจุดที่กำหนดหรือเมื่อถึงรอบเวลาที่กำหนด ซึ่งจุดดังกล่าวเรียกว่า จุดสั่งซื้อในระบบนี้จะมีการตัดสินใจที่เป็นพื้นฐานสำคัญ 2 ประการคือ การตัดสินใจว่าจะสั่งซื้อเมื่อไรและจะต้องสั่งซื้อเป็นปริมาณเท่าไร ซึ่งการตัดสินใจประการหลังนี้ มีเทคนิคที่เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจที่สำคัญมากคือ การพิจารณาหาปริมาณของการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity)

2. ระบบการวางแผนความต้องการวัสดุหรือระบบผลัก (Material Requirement Planning) เป็นการวางแผนและควบคุมสินค้าคงคลังที่ได้รับการพัฒนาขึ้นจากผลความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ โดยแนวคิดของระบบจะพยายามจัดหาวัสดุให้เพียงพอกับช่วงเวลาต่างๆ เท่าที่จำเป็น โดยต้องมีการประสานงานในด้านของแผนเป็นอย่างดี

3. ระบบทันเวลาหรือระบบดึง (Just in Time) เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาจากประเทศญี่ปุ่น โดยพัฒนามาพร้อมกับการสร้างปรัชญาและแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานและการผลิตขึ้นใหม่ ประกอบกับการทำงานเป็นทีม ซึ่งมุ่งเน้นขจัดความสูญเสียให้หมดไปหรือเข้าใกล้ศูนย์ และเมื่อทำได้สำเร็จก็จะทำให้ระดับของที่เก็บไว้ในคลังที่คิดว่ามีความจำเป็นที่ต้องให้มีอยู่ตลอดเวลา มีค่าเข้า ใกล้ศูนย์ได้

ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายหลักเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง

1. ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษา (Holding or Carrying Cost) คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเนื่องจากการเก็บรักษาสินค้าคงคลังเชิงกายภาพ เป็นการรักษาสภาพให้สินค้าคงคลังนั้นอยู่ในรูปที่ใช้งานได้ ซึ่งจะผันแปรโดยตรงตามปริมาณสินค้าคงคลังที่ถือไว้และระยะเวลาที่เก็บ เช่น ค่า ดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นจากเงินที่จมลงไปกับสินค้าคงคลัง ค่าประกัน ค่าภาษี ค่าเสื่อมราคา ค่าใช้จ่ายจากการล่าสมัย ค่าความเสียหายจากการถูกขโมยสินค้า ค่าใช้จ่ายของสินค้าที่ชำรุด เป็นต้น

2. ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อ (Ordering Cost) คือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการ สั่งซื้อและการรับสินค้า เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าคงคลังที่ต้องการ ซึ่งจะแปรตามจำนวนครั้งของการ สั่งซื้อแต่ไม่แปรตามปริมาณสินค้าคงคลัง เพราะสั่งซื้อของมากเท่าใดในแต่ละครั้ง ค่าใช้จ่ายในการ สั่งซื้อก็ยังคงที่แต่ถ้าสั่งซื้อบ่อยครั้งค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อก็จะยิ่งสูงขึ้น เช่น ค่าใช้จ่ายในการ กำหนดปริมาณการสั่งซื้อ ค่าใช้จ่ายในการจัดเตรียมเอกสารการสั่งซื้อ ค่าใช้จ่ายในการตรวจรับ สินค้าและเอกสาร ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเข้าโกดัง ค่าจ้างพนักงานจัดซื้อ ค่าโทรศัพท์ ค่าขนส่ง สินค้า ค่าธรรมเนียมการนำของออกจากศุลกากร ค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน ถ้าในกรณีที่บริษัทผลิต สินค้าเอง ค่าใช้จ่ายในส่วนนี้จะหมายถึงค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งเครื่องจักร

3. ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายเนื่องจากสินค้าขาดแคลน (Shortage Cost or Stock Out Cost) คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการสูญเสียโอกาสในการขายเมื่อมีความต้องการของลูกค้าเกิดขึ้นแต่ไม่มีผลิตภัณฑ์ขึ้นสำเร็จในคลัง คือ สินค้าไม่เพียงพอต่อการผลิตหรือการขาย อาจทำให้ลูกค้ายกเลิกคำสั่งซื้อ ทำให้ขาดรายได้ที่ควรได้ กิจการเสียชื่อเสียง ต้นทุนขาดแคลน หมายถึง ต้นทุนที่เกิดขึ้นเนื่องจากการผลิตสินค้าที่ต้องหยุดชะงักลง ต้นทุนในส่วนนี้มักจะประเมินเป็นตัวเลขได้ยากและขึ้นอยู่กับความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ประเมิน ค่าใช้จ่ายในส่วนนี้จะแปรผันกับปริมาณสินค้าคงคลังที่ถือไว้ คือถ้าถือสินค้าไว้มากจะไม่เกิดการขาดแคลน แต่ถ้าถือไว้น้อยก็อาจเกิดโอกาสที่จะเกิดการขาดแคลนได้มากกว่า การมีค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณและระยะเวลาในช่วงที่ขาดแคลน ค่าใช้จ่ายในการขาดแคลน เช่น ค่าปรับเนื่องจากส่ง สินค้าให้ลูกค้าล่าช้า ค่าเสียโอกาสในการขาย ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเสียค่าความนิยม (วิมลสิน เหล่าศิริถาวร, 2552)

การจัดการสินค้าคงคลังมีวัตถุประสงค์หลักอยู่ 2 ประการ คือ

1. ระดับการบริการลูกค้าสูงสุด (Maximize Customer Service) หมายถึง ความสามารถมีสินค้าคงคลังบริการลูกค้าในปริมาณที่เพียงพอ ในการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า และทันต่อความต้องการของลูกค้าเสมอ เพื่อสร้างยอดขายและรักษาระดับของส่วนแบ่งตลาดไว้ ถึงแม้ว่าจะอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน

2. ลดต้นทุนในพัสดุดังกล่าว (Minimum Inventory Investment) หมายถึง การ ลงทุนในพัสดุดังกล่าวเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการบริการ จึงต้องพยายามให้มีความสมดุลกับระดับการบริการลูกค้า โดยจะต้องมั่นใจว่าผลประโยชน์ที่ได้รับจะมากกว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการถือครองพัสดุดังกล่าวนั้น และสามารถลดระดับการลงทุนในสินค้าคงคลังต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้ต้นทุนการผลิตต่ำลงด้วย

แนวคิดและทฤษฎีแผนผังก้างปลา เป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา (Problem) กับสาเหตุทั้งหมด ที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้นๆ (Possible Cause) ซึ่งอาจค้นเคยกับแผนผังสาเหตุและผล ในชื่อของ "แผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)" เนื่องจากหน้าตาแผนภูมิ มีลักษณะคล้ายปลาที่เหลือแต่ก้าง

หรือหลายๆ คนอาจรู้จัก ในชื่อของแผนผังอิชิกาวา (Ishikawa Diagram) ซึ่งได้รับการพัฒนาครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1943 โดย ศ.ค.อิชิคาว่า แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว เมื่อไรจึงจะใช้แผนผังก้างปลา คือ

1. เมื่อต้องการค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา
2. เมื่อต้องการทำการศึกษ ทำความเข้าใจ หรือทำความเข้าใจ กับกระบวนการอื่น ๆ เพราะว่าโดยส่วนใหญ่พนักงานจะรู้ปัญหาเฉพาะในพื้นที่ของตนเท่านั้น แต่เมื่อมีการทำผัง ก้างปลาแล้ว จะทำให้เราสามารถรู้กระบวนการของแผนกอื่นได้ง่ายขึ้น
3. เมื่อต้องการให้เป็นแนวทางในการระดมสมอง ซึ่งจะช่วยให้ทุกๆ คน ให้ความสนใจในปัญหาของกลุ่มซึ่งแสดงไว้ที่หัวปลา

แผนผังก้างปลา เป็นการสร้างแผนผังแสดงเหตุและผล ซึ่งมีลักษณะคล้ายก้างปลาที่มีผลลัพธ์หรือปัญหาเป็นหัวและสาเหตุของปัญหาเป็นก้างปลาแยกย่อยเป็นองค์ประกอบของภาพรวม สามารถนำมาบริหารจัดการแก้ไขปัญหได้อย่างชัดเจน ครอบคลุม มีความถูกต้องและตรงกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง

แนวคิดเกี่ยวกับวงจรเดมมิง คือ แนวคิดการพัฒนาการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพงานให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พัฒนามาจากแนวคิดของ วอลท์เตอร์ ชิฮาร์ท (Walter Shewhart) นักสถิติในงานอุตสาหกรรม ต่อมาแนวคิดนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้นเมื่อ เอดวาร์ด เดมมิง (W.Edwards Deming) นักจัดการบริหารคุณภาพได้นำเสนอและเผยแพร่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะใช้ในการค้นหาปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการทำงานโดยพนักงาน จนเป็นที่รู้จักกันในชื่อว่า วงจรเดมมิง หรือ วงจร PDCA

แนวคิดวงจร PDCA เป็นแนวคิดที่ง่ายไม่ซับซ้อน สามารถนำไปใช้ได้เกือบจะทุกกิจกรรม จึงทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก PDCA เป็นอักษรนำของภาษาอังกฤษ 4 คำ ได้แก่ (ทรายคำ เอมอร, 2553)

1. การวางแผน (Plan) คือ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่ได้ผลงาน การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การพัฒนาสิ่งใหม่ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน มีส่วนที่สำคัญ เช่น การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการ และกำหนดงบประมาณที่จะใช้ การวางแผนที่ดีควรต้องเกิดจากการศึกษาที่ดี มีการวางแผนไว้รัดกุมรอบคอบปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของงานและเหตุการณ์ แผนที่ได้ต้องช่วยในการคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นและสามารถช่วยลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นได้

2. ปฏิบัติตามแผน (Do) คือ การดำเนินการเพื่อให้ได้ตามแผนที่มีการกำหนดไว้ อาจมีการกำหนดโครงสร้างคณะทำงานรองรับการดำเนินการเช่น คณะกรรมการ ฯลฯ กำหนดวิธีในการดำเนินงาน ขั้นตอน ผู้ดูแลรับผิดชอบ ผู้ตรวจสอบและทำการประเมินผล

3. ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (Check) คือ ขั้นตอนที่เราเริ่มเมื่อมีการดำเนินโครงการตามข้อ 2 ควรจะต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ อาจประเมินในส่วน การประเมินผลงานการดำเนินการ การประเมินผลการดำเนินตามขั้นตอน และการประเมินผลงานตามเป้าหมายของแผนงานที่ได้มีการกำหนดไว้ ในการประเมินนี้เราอาจสามารถทำได้เองโดยใช้คณะกรรมการที่รับผิดชอบในแผนการดำเนินงานภายในเป็นการประเมินตนเอง แต่การใช้คนภายในอาจทำให้ขาดความน่าเชื่อถือหรือประเมินผลได้ไม่เต็มที่ จะดีหากมีการตั้งคณะกรรมการประเมินจากภายนอกมาช่วย เพราะน่าจะได้ผลการประเมินที่ดีกว่าทีมงานภายใน เพราะอาจมีปัญหาวงเวียนกันประเมินผลให้ดีขึ้นจริง

4. ปรับปรุงแก้ไขพัฒนาต่อเนื่อง (Act) คือ การนำผลประเมินที่ได้มาทำการวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาแผน ในการปรับปรุงต่อไป ในส่วนนี้ควรจะเสนอแนะปัญหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหา หรือการพัฒนากระบวนการที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีกไม่มีที่สิ้นสุด

การพัฒนากระบวนการ PDCA เป็นการปรับปรุงพัฒนาระบบงานที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก โดยควรจะมีการดำเนินการต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจจำหน่ายอะไหล่รถจักร-ยานยนต์ การเพิ่มขึ้นของจำนวนรถจักรยานยนต์ใหม่ นอกจากจะส่งผลดีต่ออุตสาหกรรมชิ้นส่วน จักรยานยนต์ในการผลิตชิ้นส่วนเพื่อป้อนให้โรงงานประกอบรถจักรยานยนต์โดยตรงแล้วยังเป็นตัว สะท้อนอุตสาหกรรมชิ้นส่วนจักรยานยนต์รวมถึงอะไหล่และอุปกรณ์ ตกแต่งรถจักรยานยนต์ในส่วนของตลาดชิ้นส่วนทดแทนหรืออะไหล่ทดแทนเป็นตลาดที่มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ตามปริมาณการใช้รถจักรยานยนต์ภายในประเทศซึ่งจะส่งผลดีต่อยอดขายของร้านจำหน่ายอะไหล่และอุปกรณ์ ตกแต่งรถจักรยานยนต์อีกด้วย เครือข่ายธุรกิจอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ทดแทนในประเทศ จำแนกกลุ่มธุรกิจ เป็น 3 กลุ่มหลัก คือ (สถาบันยานยนต์, 2550) ได้แก่ กลุ่มผู้ผลิต/ผู้นำเข้า, กลุ่มผู้ค้าชิ้นส่วน และอะไหล่, และกลุ่มผู้ให้บริการซ่อมและบำรุงรักษา

นอกจากนี้ อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอะไหล่ทดแทนยานยนต์ของไทย ประกอบด้วยส่วนที่ ผลิตในประเทศ และส่วนที่นำเข้า และจำหน่ายออกสู่ตลาดในประเทศ และตลาดต่างประเทศ โดยประเภทชิ้นส่วน และอะไหล่ทดแทน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์, 2556)

1. อะไหล่แท้ ได้แก่ ชิ้นส่วนและอะไหล่ที่มีตราสินค้าของยานยนต์มีคุณภาพและราคาสูง มีการรับประกันคุณภาพสินค้า
2. อะไหล่เทียม ได้แก่ ชิ้นส่วนและอะไหล่ที่ผลิตโดยผู้ผลิตชิ้นส่วนทั่วไปที่มีตราสินค้ารอง มีราคาต่ำกว่าอะไหล่แท้ มีคุณภาพ ตีระดับหนึ่ง
3. อะไหล่ปลอม ได้แก่ ชิ้นส่วนและอะไหล่ ที่ผู้ผลิตใช้ตราสินค้าของยานยนต์โดยไม่ได้รับอนุญาตมักมีราคาถูกแต่มีคุณภาพต่ำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นฤมล วงศ์รักรักษ์ (2561) ศึกษาการวิเคราะห์ปัญหาของการบริหารสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา บริษัท เฟลปส์ ดอตจ อินเตอร์เนชั่นแนล (ไทยแลนด์) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการบริหารสินค้าคงคลัง และนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการจัดการระบบในการบริหารสินค้าคงคลัง บริษัท เฟลปส์ ดอตจ อินเตอร์เนชั่นแนล (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาในการควบคุมระดับสินค้าคงคลัง และสามารถนำข้อมูลที่ไปจัดการระดับสินค้าคงคลังของบริษัทให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากพนักงานระดับ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างาน จำนวน 9 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เครื่องมือในการหาสาเหตุและปัญหาโดยใช้แผนผังก้างปลา (Ishikawa diagram) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและค้นหาแนวทางแก้ไข ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าปัญหาการบริหารสินค้าคงคลัง ของบริษัท เฟลปส์ ดอตจ อินเตอร์เนชั่นแนล (ไทยแลนด์) จำกัด เกิดจากความผิดพลาดจากตัวพนักงาน พนักงานขาดความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ความล่าช้าของการบันทึกข้อมูล ปัญหาจากการสื่อสาร ความผิดพลาดจากการวางแผน ไม่มีระบบการควบคุมภายใน ไม่มีการกำหนดขั้นตอนการทำงาน สำหรับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหานั้น ผู้นำหรือตัวแทนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนวทางไว้หลายแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการบริหารสินค้าคงคลังขององค์กร ซึ่งข้อมูลที่ได้ดังกล่าวนี้ ผู้บริหาร หรือพนักงาน สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการจัดการ ระดับการบริหารสินค้าคงคลังของบริษัทให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

กมลชนก เชียงแก้ว (2561) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัท เอส แอนด์ วี คอมมิวนิเคชั่น เซอร์วิสเน็ทเวิร์ค จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดการสินค้าคงคลัง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการจัดการสินค้าคงคลังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการควบคุมสินค้าคงคลัง ด้านค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง อยู่ในระดับมาก ด้านการรับสินค้า ด้านการส่งมอบและแจกจ่ายสินค้า มีผลต่อความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

พลทอง อุดมทรัพย์รัตน์ (2559) ศึกษาการบริหารสินค้าคงคลังประเภทอะไหล่ซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ ตั้งโต๊ะและคอมพิวเตอร์พกพา กรณีศึกษาศูนย์บริการเอเซอร์ สำนักงานใหญ่พระราม 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาแนวทางการบริหารสินค้าคงคลังให้เหมาะสมและการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการอะไหล่ในคลังสินค้ากับศูนย์บริการเอเซอร์สำนักงานใหญ่ พระราม 3 จากการพยากรณ์ใช้วิธีของค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่เลือกใช้ค่าเฉลี่ยย้อนหลังที่ 6 เดือน กำหนดแนวทางการบริหารสินค้าคงคลังใช้นโยบายการเติมเต็มสินค้าอย่างต่อเนื่อง ด้วยการหาปริมาณในการสั่งซื้อและจุดสั่งซื้อใหม่ที่เหมาะสม จากการวิจัยพบว่าปริมาณการสั่งซื้ออะไหล่มีความเหมาะสมต่อการใช้งานมากขึ้น จากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษาพบว่ายังมีปัญหาที่ต้องปรับปรุงงานวิจัยได้กำหนดแนวทางปรับปรุงการทำงาน 5 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่ 1 การปรับใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์ต่อการใช้งานมากที่สุด ทำให้มีพื้นที่ว่างเพิ่มขึ้นในการแยกพื้นที่การจัดเก็บระหว่างอะไหล่ดีและอะไหล่เสีย แนวทางที่ 2 การวางแผนนำเครื่องมาแตกอะไหล่เพื่อทำอะไหล่สำรอง ทำให้ลูกค้าได้รับเครื่องซ่อมเร็วขึ้น แนวทางที่ 3 การจัดเก็บตามประเภทสินค้า ทำให้การหาอะไหล่และตรวจนับของคลังง่ายขึ้น ใช้เวลาเร็วขึ้น แนวทางที่ 4 การระบุรหัสอะไหล่หน้าชั้นวางอะไหล่และจัดเก็บตามเลขสินค้า ทำให้การหาอะไหล่และการเก็บอะไหล่ง่ายขึ้นใช้เวลาเร็วขึ้น แนวทางที่ 5 การกำหนดตารางเวลาในการเบิกและรับอะไหล่ ทำให้ช่างมารับอะไหล่ตามช่วงเวลาไม่เสียเวลารอคอย

วิธีดำเนินการ (Methods)

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบ-การร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ทั้ง 9 อำเภอในจังหวัดพิษณุโลก

กลุ่มตัวอย่าง

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อำเภอที่มีร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์ จำนวน 5 ร้านขึ้นไป ซึ่งมีทั้งสิ้นจำนวน 3 อำเภอ ซึ่งได้แก่ อำเภอเมือง, วังทอง, และบางระกำ ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 10 คน โดยแบ่งตามสัดส่วนของจำนวนร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์ ซึ่งมีใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนอำเภอและกลุ่มตัวอย่าง

อำเภอ	ร้านอะไหล่ รถจักรยานยนต์	อู่ซ่อม รถจักรยานยนต์
เมือง	3	3
วังทอง	1	1
บางระกำ	1	1
รวม	5	5

เกณฑ์การคัดเลือก

1. ผู้ประกอบการมีอายุ 30 ปีขึ้นไปและประกอบกิจการอย่างน้อย 10 ปี
2. เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้อย่างชัดเจน
3. เป็นผู้ยินดีให้ข้อมูลในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งมีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลัง และได้นำประเด็นแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และอู่ซ่อม

รถจักรยานยนต์ ในจังหวัดพิษณุโลก มาตั้งประเด็นข้อคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ซึ่งครอบคลุมรายละเอียดดังนี้

1. ปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ ในจังหวัดพิษณุโลก
2. แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ ในจังหวัดพิษณุโลก
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการสินค้าคงคลัง

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างแบบสัมภาษณ์จะถูกสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลัง โดยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) จะมีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลัง
2. ร่างประเด็นคำถามในแบบสัมภาษณ์ แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของคำถาม จากนั้นนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองสัมภาษณ์กับผู้ประกอบการร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ ในจังหวัดพิษณุโลก ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และขอคำแนะนำเพิ่มเติม
4. ปรับปรุงแก้ไข พิมพ์แบบสัมภาษณ์จริง แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือจากมหาวิทยาลัยเพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้ประกอบการร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก ในการเข้าสัมภาษณ์ โดยกำหนดวัน เวลา และสถานที่ เพื่อขอสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง
2. ผู้วิจัยมอบเอกสารขอยินยอม และเซ็นรับรองก่อนการสัมภาษณ์
3. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการจดบันทึกคำให้สัมภาษณ์และการบันทึกเสียง
4. รวบรวมข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด แล้วนำมาถอดบันทึกเสียงสัมภาษณ์ จับประเด็นตีความ แล้วนำมาสรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำมาตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลว่าครบทุกประเด็นตามวัตถุประสงค์การศึกษาหรือไม่ แล้วจึงนำไปตรวจสอบความถูกต้องกับข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร ซึ่งเป็นการตรวจสอบยืนยันว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากวิธีการที่ต่างกันจะนำไปสู่ข้อค้นพบที่อยู่ในแนวเดียวกันหรือไม่ หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์เพื่อหาปัญหาการจัดการสินค้าคงคลัง โดยการใส่แผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ ในจังหวัดพิษณุโลก โดยการใช้วิธีตามวงจรเดมมิง (Deming Cycle) จากนั้นนำข้อมูลมาเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

ผลการศึกษา (Results)

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ผู้ประกอบการร้านอะไหล่มีอายุระหว่าง 38-70 ปี ส่วนผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์มีอายุระหว่าง 34-72 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีองค์ความรู้ และความสามารถที่ได้สั่งสมมาพอสมควรจากการได้ศึกษาหรือทำงานทั้งการเป็นลูกจ้าง พนักงาน หรือแม้แต่การได้ดำเนินธุรกิจของตนเอง และโดยส่วนใหญ่จะมีการทำธุรกิจสืบทอดมาจากรุ่นพ่อแม่ โดยมีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 10 ปีขึ้นไป ในลักษณะรูปแบบเจ้าของคนเดียวไม่ได้จดทะเบียนเป็นบริษัท ผู้ประกอบการร้านอะไหล่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคน ส่วนใหญ่จะมีพนักงาน 2-6

คน ทำหน้าที่ขายสินค้า ตรวจสอบสินค้า สั่งสินค้า ทำความสะอาด และช่างซ่อม ส่วนผู้ประกอบการอยู่ซ่อมรถจักรยานยนต์จบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 4-ปวส. มีพนักงานภายในร้านเพียง 1 คน ทำหน้าที่ซ่อมและดูแลทำความสะอาด เนื่องจากตัวเจ้าของกิจการเองก็ทำหน้าที่ซ่อมเช่นเดียวกัน

ปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์

1. ภาพรวมปัญหากระบวนการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์

เมื่อสินค้าใกล้หมดส่วนใหญ่เจ้าของจะใช้ประสบการณ์และดุลยพินิจของตัวเองทำการสั่งซื้อมาจำหน่ายใหม่ เจ้าของกิจการเป็นหลักเพียงคนเดียวในการตัดสินใจดำเนินการทุกส่วน โดยพนักงานจะเป็นเพียงผู้ช่วยเท่านั้น โดยมีหน้าที่ทำงานตามคำสั่งจากเจ้าของกิจการ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็น ตัวอย่างเช่น

ผู้ให้การสัมภาษณ์ A2 กล่าวว่า...

“...ทางร้านไม่มีการทำสต็อกสินค้าสินค้าตัวไหนขายได้เร็วเอาไว้อีกมือ สินค้าตัวไหนขายได้ช้าก็อยู่ไกลออกไป เจ้าของที่นั่นที่รู้ราคาทุน...”

2. ปัญหาการสั่งซื้อสินค้าของร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์

การสั่งซื้อสินค้าของร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่จะมีอยู่ 2 กรณี คือ 1) สินค้าสำรองเข้าร้าน กับ 2) สินค้าสั่งจองจอบ ซึ่งในกลุ่มสินค้าสั่งจองนั้น บางครั้งจะเกิดปัญหาการสั่งซื้อสินค้าผิดชนิด หรือ ผิดสี จากการสื่อสาร และความเข้าใจผิดของทั้งร้านอะไหล่ และลูกค้า ซึ่งในบางครั้งทางร้านค้าก็ต้องแบกรับสินค้าชิ้นนั้นไว้กับทางร้าน ทำให้มีสินค้าค้างในคลังมากขึ้น ส่วนในกรณีสินค้าสำรองเข้าร้านนั้น การสั่งในแต่ละครั้งส่วนใหญ่จะเกิดจากการประสบการณ์ การคาดคะเนปริมาณการขายในอนาคต จึงทำให้ปริมาณสินค้าบางอย่างมีมากไป สินค้าบางอย่างมีน้อยไป หรือสินค้าบางอย่างไม่มีการเคลื่อนไหว ในการสั่งซื้อสินค้าของร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์จะใช้การสั่งซื้อผ่านทางโทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่เพราะสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการสั่งซื้อ แต่มีบางครั้งเกิดข้อผิดพลาดในการสั่ง เช่น ผิดรุ่น ผิดสี ผิดแบบ เป็นต้น ซึ่งปัญหานี้มักเกิดจากความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้ส่ง ลูกค้า และบริษัทจัดจำหน่าย ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็น ตัวอย่างเช่น

ผู้ให้การสัมภาษณ์ A1 กล่าวว่า...

“...ปกติแล้วเนี่ย จะโทรสั่ง และ line แต่บางครั้งส่งไปเขาก็ไม่อ่าน บางครั้งบริษัทที่ส่งไม่มีของ แต่ไม่แจ้งให้ทางร้านรู้ ทำให้ไม่มีสินค้ามาขาย บางครั้งก็สั่งสินค้าไม่ครบ หรือซ้ำกันบ้าง...”

3. ปัญหาการบันทึกข้อมูลและตรวจนับสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์

สำหรับการบันทึกข้อมูลนั้นร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการจดลงสมุดโดยเจ้าของร้าน เช่น รายการสินค้าต่างๆ ที่ใกล้จะหมด เพื่อทำการเตรียมสั่งสินค้า โดยส่วนมากไม่มีการตรวจนับสินค้า แต่อาศัยจากที่พนักงานมาบอกหรืออาศัยดูจากหน้างานว่าเหลือสินค้าน้อยขึ้น ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็น ตัวอย่างเช่น

ผู้ให้การสัมภาษณ์ A3 กล่าวว่า...

“...สินค้าไม่พอขายบ่อย เพราะไม่มีการเช็คสต็อกสินค้า และทางร้านไม่มีการใช้คอม เนื่องจากพนักงานที่ไว้ใจได้ทำคอมไม่เป็น ส่วนคนที่ทำคอมได้ก็ไม่โอเค รู้สึกไม่คุ้ม...”

4. ปัญหาการจัดเก็บสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์

ปัญหาในอดีตของร้านอะไหล่ส่วนใหญ่จะมีสินค้าคงคลังที่มากเกิดจากการสั่งมาเป็นจำนวนมาก แต่ปัจจุบันส่วนใหญ่มีการแบ่งการจัดเก็บสินค้าโดยแยกเป็นแต่ละชนิด ซึ่งสินค้าหมุนเวียนเร็วมักจะอยู่ส่วนหน้าของร้าน รวมถึงมีการทำ FIFO ด้วย แต่สำหรับสินค้าที่ไม่ค่อยหมุนเวียน จะไม่ได้มีการทำ FIFO เนื่องจากสินค้ากลุ่มนี้จะมีอายุสินค้านาน ไม่เสียหาย และมักจะสั่งเมื่อของใกล้หมด ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็น ตัวอย่างเช่น

ผู้ให้การสัมภาษณ์ A1 กล่าวว่า...

“...จะมีการสต็อกสินค้าไว้เยอะ เพราะขายดี ยอมเสี่ยงที่จะสั่งสินค้ามาไว้ ...”

5. ปัญหาการจัดระบบและสถานที่ในการจัดเก็บสินค้าของร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์

การจัดเก็บสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์จะมีทั้งแยกเก็บไว้ในสถานที่จัดเก็บ เช่น โกดัง และที่บ้าน บางร้านจะจัดเก็บภายในร้านเพียงสถานที่เดียว หากบางร้านมีตึก 4 ชั้น จะขนสินค้าโดยใช้ลิฟท์ และสำหรับบางร้านที่มีคลังสินค้าแยก หลายจุด ก็จะมีการทำระบบ FIFO³ (อรณิชา บุตรพรหม, 2561) ด้วย โดยจะมีลำดับตั้งแต่คลังใกล้สุด ไกลมาจนถึงคลังหลัก แล้วไหลเข้ามาสู่หน้าร้าน ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็น ตัวอย่างเช่น

ผู้ให้การสัมภาษณ์ A2 กล่าวว่า...

“...มีพื้นที่จัดเก็บหลายที่ ร้านแคบ ตึก 1 คูหา เลยมีโกดังแยกอีก 4 ตึก...”

6. ปัญหาการดูแลรักษาสินค้าที่ยังไม่ได้ทำการจำหน่ายออกไปของร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์

ร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่จะทำการจัดเก็บสินค้าไว้ยังสถานที่จัดเก็บของทางร้านโดยส่วนใหญ่ก็ไม่ได้ทำการดูแลรักษาสินค้าที่จัดเก็บเท่าใดนัก แต่บางครั้งจะมีพนักงานเปลี่ยนกันมาดูแลสินค้าที่จัดเก็บบ้างแต่ไม่ประจำ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็น ตัวอย่างเช่น

ผู้ให้การสัมภาษณ์ A1 กล่าวว่า...

“...พื้นที่เยอะ มีตึก 7 ห้อง ก็มีการจัดให้พนักงานดูแลโซนของตัวเองเป็นบางครั้งนะ แต่ไม่บ่อย ส่วนสินค้าเดสสต็อก (Dead Stock) จะนำมาจัด sale ปลายปี เช่น พวกยางขายต่ำกว่าทุน จับคู่ยางล้อหน้า-ล้อหลัง...”

7. ปัญหาค่าใช้จ่ายในการส่งสินค้าแต่ละครั้งและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องของร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์

ค่าใช้จ่ายในการส่งที่เกี่ยวข้องหลักคือค่าขนส่งสินค้าและค่าโทรศัพท์ที่ใช้ในการส่งสินค้าเป็นส่วนใหญ่ และยังพบว่าจะมีปัญหาของสินค้าคงคลังบางอย่างที่มากเกินไป ส่งผลทำให้เกิดต้นทุนสินค้าคงคลังที่สูงต้องมีค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษา ทำให้เงินลงทุนต้องจมลงในสินค้าสำรองจำนวนมาก ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็น ตัวอย่างเช่น

ผู้ให้การสัมภาษณ์ A5 กล่าวว่า...

“...ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องค่าน้ำมันในการไปซื้อของในเมือง แต่ก็มีค่าขนส่งบ้างหากต้องการของเร่งด่วน ภายในวันนั้นเลยจะมีค่าขนส่งผ่านรถสองแถว...”

ปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังของอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์

1. ภาพรวมปัญหากระบวนการจัดการสินค้าคงคลังของอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์

อู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่จะดำเนินการโดยเจ้าของกิจการเป็นหลักเพียงคนเดียวในการตัดสินใจดำเนินการทุกส่วน การจัดการสินค้าคงคลังโดยรวมของอู่ส่วนใหญ่จะมีการจัดเก็บสินค้าที่ชัดเจนตามหมวดหมู่ และชนิดบนชั้นวาง

2. ปัญหาการสั่งซื้อสินค้าของทางกิจการของอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์

การสั่งซื้อสินค้าของอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่จะทำการสั่งซื้อผ่านทางโทรศัพท์จากร้านค้าอะไหล่ภายในจังหวัดพิษณุโลกโดยเจ้าของจะเป็นคนสั่งซื้อเพียงคนเดียว ซึ่งดูจากปริมาณสินค้าภายใน นอกจากนี้ยังทำการซื้อจากตัวแทนที่มาขายที่ร้านโดยตรง ซึ่งได้ราคาที่ต่ำกว่าสั่งจากร้านอะไหล่ แต่ต้องแลกมากับการสั่งในปริมาณที่มากขึ้น ซึ่งจะใช้ทุนที่สูงขึ้น แต่หากต้องการด่วนจะทำการซื้อจากร้านใกล้เคียงภายในอำเภอก่อน ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็น ตัวอย่างเช่น

ผู้ให้การสัมภาษณ์ B1 กล่าวว่า...

“...สั่งจากร้านอะไหล่บ้าง มีเซลล์เข้ามาขายที่ร้านบ้าง แต่ราคาจะสูง...”

3. ปัญหาการบันทึกข้อมูลและตรวจนับสินค้าคงคลังของอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์

การบันทึกข้อมูลของอู่โดยเจ้าของจะมีการจดด้วยลายมือลงในสมุด จึงทำให้บางครั้งเกิดความผิดพลาด และการตรวจนับสินค้าส่วนใหญ่เจ้าของอู่จะมีการตรวจนับทันที แต่ในบางครั้งจะให้พนักงานตรวจเช็คสินค้า ว่า

³ FIFO ย่อมาจาก First In First Out หมายถึง สินค้าที่เข้าคลังสินค้าก่อนหมุนเวียนออกไปก่อน

สินค้านั้น ถูกต้อง ตรงกับรายการที่สั่งหรือไม่ มีการชำรุดแตกหักหรือไม่ เพื่อที่จะได้ติดต่อไปยังผู้ส่งสินค้าได้ทันที เมื่อมีปัญหา โดยเมื่อทำการตรวจนับเรียบร้อยแล้วเจ้าอยู่ นำไปวางบนชั้นจำหน่ายสินค้า ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็น ตัวอย่างเช่น

ผู้ให้การสัมภาษณ์ B3 กล่าวว่า...

“...ตรวจนับสินค้าโดยเจ้าของเอง ดูแค่ว่าถูกต้องตรงตามรายการที่สั่งไปหรือเปล่า...”

4. ปัญหาการจัดเก็บสินค้าคงคลังของอุ้งซ่อมรถจักรยานยนต์

การจัดเก็บสินค้าอุ้งจะมีการทำ FIFO ในอะไหล่บางชนิด เพื่อลดความเสี่ยงจากการจัดเก็บเป็นเวลานาน ส่วนการจัดวางสินค้าในการจัดเก็บจะเป็นสัดส่วน และเป็นระเบียบ ทำให้หาสินค้าได้ง่าย เนื่องจากภายในร้านมีพื้นที่ขนาดไม่ใหญ่มาก ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็น ตัวอย่างเช่น

ผู้ให้การสัมภาษณ์ B5 กล่าวว่า...

“...เจ้าของจัดเข้าชั้น และหยิบสินค้าให้ลูกน้อง สินค้าไม่หาย แต่ไม่ได้จัดระบบสินค้าเข้า-ออก...”

5. ปัญหาการจัดระบบและสถานที่ในการจัดเก็บสินค้าของอุ้งซ่อมรถจักรยานยนต์

การจัดเก็บสินค้าคงคลังของอุ้งส่วนใหญ่จะจัดเก็บภายในร้าน เนื่องจากสินค้านี้ไม่มาก หาสินค้าไม่ยาก แต่บางอุ้งจะมีการนำไปวางไว้ในพื้นที่บ้านญาติที่ใกล้เคียง หรือโกดังเล็กหลังร้านเพื่อรอให้ลูกค้ามารับสินค้า ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็น ตัวอย่างเช่น

ผู้ให้การสัมภาษณ์ B1 กล่าวว่า...

“...มีโกดังเล็กเก็บสินค้าที่ลูกค้ายังไม่มาเอา...”

6. ปัญหาการดูแลรักษาสินค้าที่ยังไม่ได้ทำการจำหน่ายออกไปของอุ้งซ่อมรถจักรยานยนต์

สินค้าจะจัดเก็บภายในร้าน บนชั้นวาง ตู้ หรือ ในกล่อง หากสินค้าใดชำรุดง่ายก็จะทำการเก็บโดยใช้ความระมัดระวังมากขึ้น แต่ถ้าสินค้าใดมีขนาดใหญ่ น้ำหนักมากจะนำมาจัดวางไว้บนพื้นหรือจัดเก็บด้านหลังร้าน ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็น ตัวอย่างเช่น

ผู้ให้การสัมภาษณ์ B3 กล่าวว่า...

“...สินค้าเดสสต็อกเกิดจากการสั่งผิด คิดว่าลูกค้าจะใช้งาน...”

7. ปัญหาค่าใช้จ่ายในการสั่งสินค้าแต่ละครั้งและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องของอุ้งซ่อมรถจักรยานยนต์

ค่าใช้จ่ายในการสั่งสินค้าแต่ละครั้งส่วนใหญ่จะเกิดจากค่าขนส่งที่สั่งสินค้าจากกรุงเทพฯ ค่าโทรศัพท์ที่ใช้ในการสั่งสินค้าและค่าน้ำมันที่ไปรับสินค้าในตัวจังหวัดพิษณุโลก นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายดังกล่าวจะเป็นค่าเช่าห้องที่ถือว่าเป็นต้นทุนที่ต้องจ่ายในแต่ละเดือน ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็น ตัวอย่างเช่น

ผู้ให้การสัมภาษณ์ B1 กล่าวว่า...

“...ค่าใช้จ่ายน่าจะเป็นค่าขนส่งและค่าน้ำมัน...”

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการจัดการพบว่า ปัญหาหลักในการจัดการสินค้าคงคลังที่เหมือนกัน คือ ระบบการจัดการสินค้าคงคลังไม่มีประสิทธิภาพ และพบปัญหาย่อยของร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์ ได้แก่ ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง เช่น ไม่มีการจัดทำ FIFO ด้านพนักงาน เช่น พนักงานบันทึกข้อมูลผิด ด้านสินค้า เช่น สินค้าเก็บไม่ตรงตามที่ระบุ และด้านพื้นที่จัดเก็บ เช่น สินค้าที่ได้รับความนิยมอยู่ไกลจากจุดส่งมอบสินค้า ส่วนปัญหาย่อยของอุ้งซ่อมรถจักรยานยนต์ ได้แก่ ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง เช่น ไม่มีการตรวจสอบจำนวนสินค้าคงคลังอย่างสม่ำเสมอ ด้านสินค้า เช่น อะไหล่ชิ้นเล็กสูญหายง่าย ด้านค่าใช้จ่ายในการขนส่งมีราคาสูง และด้านพื้นที่ไม่เพียงพอ

แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และอุ้งซ่อมรถจักรยานยนต์ ในจังหวัดพิษณุโลก

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และอุ้งซ่อมรถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ผู้ประกอบการร้านอะไหล่และอุ้งซ่อมรถจักรยานยนต์มีแนวทางการพัฒนาตามหลักวงจรเดมมิง (Deming Cycle) หรือ PDCA ที่เหมือนกัน คือ ระบบการจัดการสินค้าคง

คลังสินค้า พื้นที่จัดเก็บสินค้า โดยมีแนวทางการพัฒนาย่อย ได้แก่ มีการตรวจนับสินค้าทุกวัน มีการทำ FIFO มีการบันทึกข้อมูลสินค้าคงคลัง มีการทำ FIFO โดยใช้ระบบ Two-Bin System มีการจัดวางสินค้าแบบแยกหมวดหมู่ ออกแบบบัตรระบุตำแหน่งการจัดเก็บ และป้ายบอกตำแหน่งการจัดเก็บ และกำหนดขนาดพื้นที่จัดเก็บสำหรับตู้ช้อมรถจักรยานยนต์มีแนวทางเพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่าย คือกำหนดจำนวนสินค้าที่ต้องการซื้อในแต่ละครั้ง ส่วนร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์จะมีแนวทางเพิ่มเติมในส่วนของการพนักงานในเรื่องอบรมพนักงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจก่อนการทำงานจริง สร้างใบตารางการหยิบสินค้าในแต่ละวัน และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน

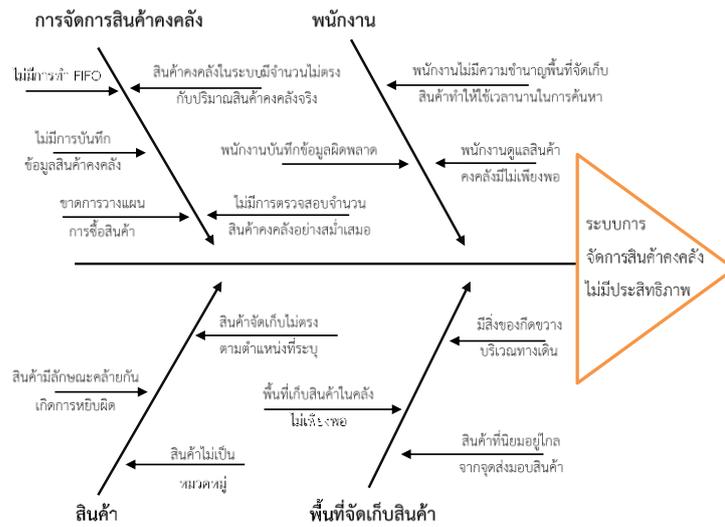
สรุปและอภิปรายผล (Conclusion and Discussion)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการร้านอะไหล่และตู้ช้อมรถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก

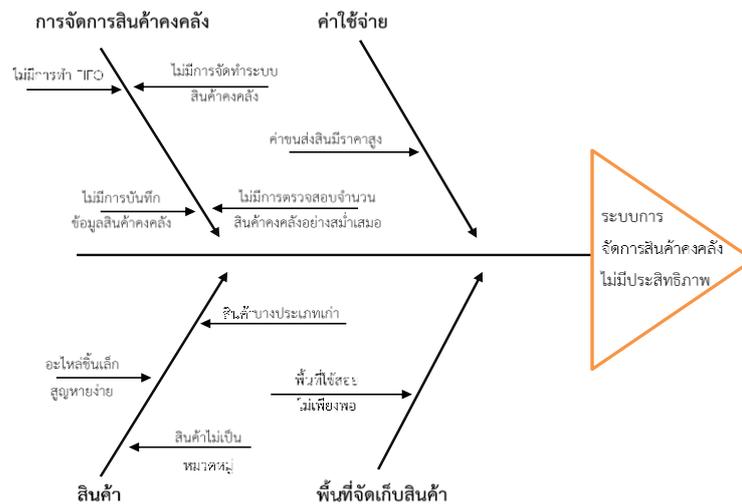
ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการร้านอะไหล่และตู้ช้อมรถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ผู้ประกอบการร้านอะไหล่มีอายุระหว่าง 38-70 ปี ส่วนผู้ประกอบการตู้ช้อมรถจักรยานยนต์มีอายุระหว่าง 34-72 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีองค์ความรู้ และความสามารถที่ได้สั่งสมมาพอสมควรจากการได้ศึกษาหรือทำงานทั้งการเป็นลูกจ้าง พนักงาน หรือแม้แต่การได้ดำเนินธุรกิจของตนเอง และโดยส่วนใหญ่จะมีการทำธุรกิจสืบทอดมาจากรุ่นพ่อแม่ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่เริ่มมีมาช้านานนับตั้งแต่เริ่มมีการใช้รถจักรยานยนต์ในประเทศไทย โดยมีระยะเวลาในการดำเนินกิจการมากกว่า 10 ปี ในลักษณะรูปแบบเจ้าของคนเดียวไม่ได้จดทะเบียนเป็นบริษัท ผู้ประกอบการร้านอะไหล่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคน อาจเป็นเพราะครอบครัวมีฐานะจึงมีการส่งลูกให้เรียนในระดับการศึกษาที่สูง ร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่เป็นตัวแทนจำหน่ายส่วนประกอบ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือชิ้นส่วนของรถจักรยานยนต์ เพื่อใช้ทดแทนของเดิมที่ชำรุดเสียหายหรือเสื่อมสภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของของ ชยานัฐ บุญเพิ่มผล (2555) ที่กล่าวว่า ธุรกิจจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ เป็นหน่วยธุรกิจแบบซื้อมาขายไปไม่ได้ ดำเนินการผลิตเองเป็นการสั่งซื้อสินค้าจากโรงงานผลิตและจากตัวแทนจำหน่ายเพื่อการขายต่อ สินค้าแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอะไหล่เดิม กลุ่มชิ้นส่วนอะไหล่ทดแทน กลุ่มยาง และกลุ่มซี่ล้อ รวมถึงให้บริการตรวจสอบ ซ่อมแซม แก้ไข บำรุงรักษารถจักรยานยนต์ทุกชนิดทั้งอะไหล่แท้ และอะไหล่ทดแทนรวมถึงอุปกรณ์ตกแต่งที่มีคุณภาพ จึงต้องมีพนักงาน 3-6 คน ทำหน้าที่ขายสินค้า ตรวจสอบสินค้า สั่งสินค้า ทำความสะอาด และช่างซ่อม ส่วนผู้ประกอบการตู้ช้อมรถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 4-ปวส. มีพนักงานภายในร้านเพียง 1 คน ทำหน้าที่ซ่อม และดูแลทำความสะอาด เนื่องจากการเปิดตู้ช้อมรถจักรยานยนต์ทำได้ง่ายและใช้เงินลงทุนไม่มากผนวกกับการมีประสบการณ์ในการซ่อมที่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับตลาดรถมอเตอร์ไซค์ในปัจจุบันที่ยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าเศรษฐกิจจะดีหรือไม่ มอเตอร์ไซค์ก็ยังเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีใช้งานกันทุกคนรอบครัว ดังนั้น การซ่อมบำรุงเปลี่ยนอะไหล่ จึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้สำหรับผู้ขี่มอเตอร์ไซค์

ปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และตู้ช้อมรถจักรยานยนต์ ในจังหวัดพิษณุโลก

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอะไหล่ และตู้ช้อมรถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก กลุ่มละ 5 คน สามารถสรุปประเด็นปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังในรูปแบบแผนผังก้างปลา ดังภาพ 1 และ ภาพ 2



ภาพ 1 แผนผังก้างปลาแสดงปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก



ภาพ 2 แผนผังก้างปลาแสดงปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังของอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ ในจังหวัดพิษณุโลก

แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ ในจังหวัดพิษณุโลก

ร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์ ในจังหวัดพิษณุโลก ตามหลักการของวงจรเดมมิ่ง (Deming Cycle) หรือ PDCA (Plan, Do, Check, Act) พบว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเป็นไปในแนวทางเดียวกันว่า การจัดการสินค้าคงคลัง ควรมีการจัดทำใบบันทึกรายการสินค้าเพื่อตรวจนับ

สินค้าและดำเนินการตรวจสอบยอดคงเหลือในแต่ละวันทำการ โดยข้อมูลจะต้องตรงกัน 100% โดยการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยบันทึกข้อมูลและช่วยในการจัดเก็บ เพื่อตรวจสอบจำนวนสินค้าที่ไม่มีบาร์โค้ด ระหว่างสินค้าจริงและรายการที่บันทึกในระบบ และทำ FIFO กับสินค้าที่มีขนาดใหญ่และมีอายุสินค้าไม่มาก และใช้ระบบ Two-Bin System กับสินค้าอื่นๆ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบสินค้าจริงก่อนสั่งซื้อสินค้าทุกครั้ง ในส่วนของพนักงานควรมีการอบรมพนักงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจก่อนการทำงานจริง และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมใจ วีระวานิชกุล (2559) ที่ศึกษากระบวนการควบคุมสินค้าคงเหลือกรณีศึกษาบริษัท แอล แอล เทคดิง จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่ มักเกิดจากความผิดพลาดของบุคคล (Human error) ซึ่งได้เสนอแนวทางแก้ไขโดยการจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรทั้งในหน่วยงานคลังสินค้า และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในระบบเอกสาร และรายงานด้านการควบคุมสินค้า และระบบงานอื่นๆ ที่สัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้ระบบเอกสารและการรายงานการควบคุมสินค้าคงเหลือประสบความสำเร็จ ส่วนด้านสินค้าควรออกแบบรหัสระบุตำแหน่งการจัดเก็บ และป้ายบอกตำแหน่งการจัดเก็บ และวิธีการจัดวางสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อช่วยลดระยะเวลาการหาสินค้าให้น้อยลง นอกจากนี้พื้นที่จัดเก็บสินค้า ควรออกแบบขนาดช่องทางเดินให้พนักงานสามารถเข้าถึงบริเวณจัดเก็บอะไหล่ได้ และกำหนดขนาดพื้นที่จัดเก็บที่มี โดยเฉพาะพื้นที่ที่สามารถจัดเก็บในตู้ และพื้นที่วางบนพื้นให้ง่ายต่อการเข้าถึงสินค้า ซึ่งหลังจากดำเนินการปรับปรุง แก้ไข พบว่า ปัญหาลดลง รวมถึงลดความผิดพลาดในระบบการจัดการสินค้าคงคลังและจัดการสินค้าคงคลังให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นด้วย

อู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังของอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก ตามหลักการของวงจรเดมมิ่ง หรือ PDCA พบว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเป็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ระบบการจัดการสินค้าคงคลัง ควรมีการทำ FIFO ลดสินค้าที่ไม่มีมีการเคลื่อนไหว (Dead Stock) มีการตรวจสอบจำนวนสินค้าคงคลังทุกวัน ลดความผิดพลาดและหลีกเลี่ยงการเกิดต้นทุนจมไปกับสินค้า และมีการบันทึกข้อมูลสินค้าคงคลัง สะดวกต่อการค้นหาข้อมูล ในส่วนของสินค้า ควรระบุรหัสและหมายเลขไว้ ช่วยลดระยะเวลาในการค้นหาและมีการจัดเก็บสินค้าแยกเป็นหมวดหมู่ ระหว่างสินค้าชิ้นเล็กกับชิ้นใหญ่ชัดเจน ง่ายต่อการค้นหา ส่วนค่าใช้จ่ายลดลง เนื่องจากได้รับส่วนลดจากค่าขนส่งตามปริมาณที่บริษัทหรือตัวแทนจำหน่ายกำหนด และหากสินค้ามีจำนวนมากจะนำไปวางไว้ในพื้นที่บ้านญาติที่ใกล้เคียง หรือโกดังเล็กหลังร้านเพื่อรอให้ลูกค้ามารับสินค้า ทำให้เพิ่มพื้นที่ในการจัดเก็บภายในร้าน ซึ่งหลังจากดำเนินการปรับปรุง แก้ไข พบว่า ปัญหาลดลง ทำให้อู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ ในจังหวัดพิษณุโลก สามารถแก้ไขปัญหาสินค้าสำรองให้ลดลงจากเดิมและปรับปรุงการจัดการคลังสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภสร พงษ์ไพฑูริย์ (2557) ที่ศึกษาการบริหารสินค้าคงคลังของสินค้าเคหภัณฑ์ การบริหารสินค้าคงคลังเป็นหนึ่งในวิธีการบริหารรายรับของบริษัท เนื่องจากการเก็บสินค้าคงคลังส่งผลโดยตรงต่อต้นทุนและผลกำไรของบริษัท จุดประสงค์ของการเก็บสินค้าคงคลังเพื่อให้บริษัทมีความสามารถเพียงพอในการตอบสนองความไม่แน่นอนความต้องการซื้อของลูกค้า ดังนั้นการบริหารสินค้าคงคลังที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญในการลดค่าใช้จ่ายในการเก็บสินค้าคงคลัง โดยการจัดเก็บสินค้าสำรองไว้ในปริมาณที่เหมาะสม และเพียงพอในการ

ตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามเป้าหมายที่วางไว้ มีปัจจัยหลายชนิดที่ส่งผลต่อการบริหารสินค้าคงคลัง ได้แก่ ความต้องการของลูกค้า ระยะเวลา นำ และปริมาณการสั่งซื้อขั้นต่ำ

ข้อเสนอแนะ

จากการที่ได้ดำเนินงานในการวิจัยวิเคราะห์ปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ ในจังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การวางแผนการจัดซื้อสินค้า โดยการจัดทำใบบันทึกรายการสินค้าร่วมกับการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยบันทึกข้อมูลและช่วยในการจัดเก็บ จะช่วยควบคุมปริมาณสินค้าคงคลัง ลดความผิดพลาด และลดค่าใช้จ่ายในการบริหารสินค้าคงคลัง
2. การทบทวนความรู้การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอยู่และพนักงานใหม่อย่างสม่ำเสมอ จะช่วยให้พนักงานมีความเข้าใจ กระบวนการ และปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเช่นเดิมในอนาคต
3. การแยกหมวดหมู่สินค้าคงคลัง มีการพื้นที่จัดเก็บสินค้าอย่างชัดเจน และมีพื้นที่จัดเก็บที่แน่นอน ทำให้การจัดเก็บสินค้ามีระบบ ง่ายต่อการจัดวางสินค้าที่เข้ามาใหม่สามารถนำเข้ามาจัดเก็บภายในคลังตามโซนของหมวดหมู่ของสินค้านั้นๆ ได้อย่างสะดวก เกิดความคุ้มค่าในด้านการใช้พื้นที่จัดเก็บ ถือเป็นจัดการคลังสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม (Bibliography)

- กมลชนก เขียวแก้ว. (2561). ปัญหาและอุปสรรคการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัท เอส แอนด์ วี คอมมิวนิเคชั่น เซอร์วิสเน็ตเวิร์ค จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, สมุทรปราการ.
- กันยา ฉัตรศักดิ์ดาเดช. (2554). ระบบการควบคุมสินค้าคงคลังของ บริษัท ส.ศิริแสง จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- กัลยา ก้องจิราภาส. (2558). การจัดการสินค้าคงคลังของร้านซ่อมและจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ร้านบัวขาวอะไหล่ จังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์. (2556). สถานการณ์อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ของ SMEs ไทย. สืบค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2563, จาก https://sme.go.th/upload/mod_downloada2.pdf
- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2550). การจัดการคลังสินค้า. กรุงเทพฯ: โปกส์สมิเดีย แอนด์พับลิชชิง.
- ชยานัฐ บุญเพิ่มผล. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้ออะไหล่รถยนต์ของผู้ใช้รถยนต์ในเขตจังหวัดปทุมธานี. การศึกษาเฉพาะบุคคล บธ.ม., มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, ปทุมธานี.
- ชานนท์ ตระกูลเลิศยศ. (2555). การเพิ่มขีดความสามารถการจัดการสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา บริษัท ลิน เบฟเวอเรจ จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ณัฐชา วงศ์พร้อมรัตน์ และกาญจนา กาญจนสุนทร (ผู้บรรยาย). (17-18 พฤษภาคม 2555). การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้าและการส่งมอบสินค้า: กรณีศึกษา บริษัท AAA (กรุงเทพ) จำกัด. ใน Proceedings of the 3rd UTCC Graduate Research Conference 2008: "Multi-disciplinary Research Papers" (หน้า 1473-1485). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ทรายคำ เอมอร. (2553). การปรับปรุงการบริหารจัดการระบบกิจกรรมคิวซีซี ของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ธนิต โสรัตน์. (2562). การจัดการคลังสินค้าและสินค้าคงคลัง. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2563, จาก <http://www.tanitsorat.com>

- นภสร พุกษ์ไพบูลย์. (2557). การบริหารสินค้าคงคลังของสินค้าเคภัณฑ์. วิทยานิพนธ์ วท.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- นฤมล วงศ์รักษ์. (2561). การวิเคราะห์ปัญหาของการบริหารสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา บริษัท เฟลปส์ ดอตคอม อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- พระราชบัญญัติการส่งเสริมการลงทุน. (2542). ความหมายร้านอะไหล่รถจักรยานยนต์. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2563, https://www.boi.go.th/index.php?page=boi_announcements&language=th
- พลทอง อุดมทรัพย์รัตน์. (2559). การบริหารสินค้าคงคลังประเภทอะไหล่ซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะและคอมพิวเตอร์พกพา กรณีศึกษาศูนย์บริการเอเซอร์ สำนักงานใหญ่พระราม 3. งานนิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วิมลสิน เหล่าศิริถาวร. (2552). การจัดการการดำเนินงาน. เชียงใหม่: ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิสุทธิ์ วิจิตรพัชรภรณ์. (2550). การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาแบบกระจายอำนาจในสถานศึกษา ขั้นพื้นฐานตามแนวทางพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. วิทยานิพนธ์ ค.ด., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ศักดิ์โสภณ สงชัย. (2556). การพัฒนาระบบบริหารจัดการสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา บริษัท มิซึกิ อิเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- สถาบันยานยนต์. (2550). รายงานประจำปี 2550. สืบค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2563, จาก http://www.thaiauto.or.th/2012/th/about-us/download/annual_report_2010.pdf
- สมเดช โรจน์คุรีเสถียร. (2557). ปัญหาในการจัดทำบัญชีและภาษีอากรของสินค้าคงเหลือรายงานสินค้าและวัตถุดิบ (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.
- สมใจ ศรีวีระวานิชกุล. (2559). ระบบการควบคุมสินค้าคงเหลือกรณีศึกษาบริษัท แอล แอล เทรตติ้ง จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- สุทธิพงษ์ บุญทวี. (2559). การศึกษาความเสี่ยงของปริมาณสินค้าคงคลังของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สำนักงานสถิติจังหวัดพิษณุโลก. (2560). จำนวนร้านค้าอะไหล่รถจักรยานยนต์ และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก แยกตามอำเภอ. พิษณุโลก: โครงการสำรวจสำมะโนอุตสาหกรรม
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). ศักยภาพพื้นฐานระบบโลจิสติกส์ภาคการค้า พ.ศ. 2562. สืบค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2563, จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/News/2563/N12-03-63.aspx>
- อนุชา บุญหวา. (2553). ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของอะไหล่รถเชิงพาณิชย์: กรณีศึกษา บริษัท ยงหมิงอโต้ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดสระบุรี. การศึกษาเฉพาะบุคคล บธ.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อภิชาติ ชยานุภัทร์กุล. (2551). แผนผังก้างปลา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรณิชา บุตรพรหม. (2561). FIFO เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้า กรณีศึกษาบริษัทชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง. วารสารการบริหารและการจัดการ, 8(1), 137-156.
- อัศวิน จุฬิกนกวณิชย์. (2552). การกระจายสินค้าและการควบคุมตัวแทนจำหน่ายในแนวตั้งของธุรกิจจำหน่ายอะไหล่รถยนต์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาชาต๊ะ ริวอิจิ, 2557. ข้อมูลการเปิดอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2563, จาก <http://www.xn--22cap5dwcq3d9ac1l0f.com/archives/9896>

- เอสเอ็มอีไทย. (2563). เทคนิคการเป็นช่างซ่อมรถจักรยานยนต์เบื้องต้น. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2564, จาก <http://www.thaismescenter.com>
- อุษณีย์ วงศ์กองแก้ว. (2554). การจัดการสินค้าคงคลังของร้านจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ ขนาดเล็ก. วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่
- Russell, R. S. and Taylor, B. W. (2009). **Operations Management: Along the Supply Chain (7th ed.)**. New Jersey: John Wiley & Sons.