

BE-10

แนวทางการพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อลดการสั่งอะไหล่ผิด  
กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด

Guidelines for Developing an Inspection System to Reduce the Ordering of Wrong Parts  
Case Study of AAA Co., Ltd., Khon Kaen Province

ป็นชিকা ลับเหลี่ยม<sup>1</sup> นงนุช ไชยผาสุ<sup>2</sup> และสุกัญญา บุตรดาวัน<sup>3</sup>

Punchika Lubliam<sup>1</sup>, Nongnuch Chaipasuk<sup>2</sup> and Sukunya Buddavan

<sup>1</sup> อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

<sup>2</sup> อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

<sup>3</sup> นักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อีเมล: Punchika.lub@neu.ac.th

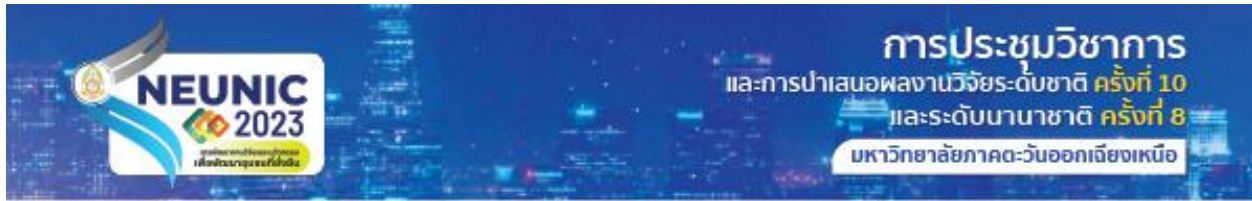
#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อลดการสั่งอะไหล่ผิดของบริษัท AAA จำกัด จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างคือลูกค้าที่อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 คน ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แผนผังก้างปลา และกำหนดแนวทางการพัฒนาโดยใช้วิธีตามวงจรเดมมิง ซึ่งการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการจัดการและแนวทางแก้ไข พบว่า ปัญหาหลักในการสั่งอะไหล่ คือ 1) การสื่อสารระหว่างลูกค้าและแผนกอะไหล่ 2) ระบบการจัดการสินค้าอะไหล่ไม่มีประสิทธิภาพ พบปัญหาย่อยที่เหมือนกัน ได้แก่ การสื่อสาร ด้านการจัดการสินค้าอะไหล่ และด้านพื้นที่จัดเก็บและมีแนวทางการพัฒนาตามหลักวงจรเดมมิงเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทำให้ลดการหยิบชิ้นงานที่ผิดพลาดลดลงเมื่อเทียบกับก่อนที่จะหาแนวทางการพัฒนาระบบการตรวจสอบ สามารถลดระยะทางในการหยิบสินค้าและง่ายต่อการเบิกจ่ายสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่คลังสินค้า เมื่อเทียบกับก่อนที่จะหาแนวทางการพัฒนาระบบการตรวจสอบ การจัดการคลังสินค้าอะไหล่โดยการจัดการพื้นที่และการนำหลักการ FIFO พร้อมกันนี้สามารถขยายช่องทางของข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น การทำ Catalog สินค้าไม่เพียงแต่สามารถทำเป็นแบบรูปเล่มเอกสารเท่านั้น แต่ยังสามารถทำในรูปแบบของ E-catalog สินค้า ไฟล์ PDF ได้อีกด้วย

**คำหลัก:** การพัฒนาระบบ การตรวจสอบ การจัดการพื้นที่คลังสินค้า แคตตาล็อก

#### Abstract

The purpose of this research was to study problems and the development of an inspection system to reduce the wrong parts ordering of AAA Co., Ltd., Khon Kaen Province. The sample group is 30 customers in



Muang district, Khon Kaen Province. Data were collected by using in-depth interviews, observations and structured interview form. Data were analyzed by using a fishbone diagram. The development method used according to the Deming cycle. From the interview about management problems and solutions, it was found that the main problem in ordering spare parts are 1) communication between customers and spare parts department 2) inefficient spare parts management system. The same sub-problems were found in communication, spare parts management. And in terms of storage space and has a development approach according to the Deming cycle principle to solve such problems. The result in reduced picking of the wrong parts compared to before finding ways to develop inspection systems found that it can reduce the distance of picking and easy to withdraw products to maximize efficiency for the warehouse. Compared to before finding ways to develop an inspection system, spare parts warehouse management by space management and the implementation of FIFO principles can simultaneously expand a variety. The product catalog not only can be made in a book, but also be made in the form of E-catalog or PDF files as well.

**Keywords:** system development, inspection, warehouse space management catalog

## บทนำ

สภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันธุรกิจต้องปรับตัวให้อยู่รอดและสามารถแข่งขันได้ อุตสาหกรรมทางด้านรถยนต์ก็เป็นอีกหนึ่งต้องเผชิญกับการขบเซาะของธุรกิจ การที่ธุรกิจจะอยู่รอดและมีอำนาจในการแข่งขันกับตลาดได้มีปัจจัยที่สำหรับอย่างหนึ่งคือการลดข้อผิดพลาดในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการสื่อสาร ด้านพื้นที่การจัดเก็บอะไหล่ แต่อีกสาเหตุหนึ่งที่สำคัญคือการบริหารจัดการคลังสินค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งธุรกิจต่าง ๆ จำเป็นต้องพึ่งพาคลังสินค้าเพื่อการเก็บสินค้าสำรอง เป็นหลักประกันว่ามีสินค้าเพียงพอสำหรับการรองรับการบริการให้แก่ลูกค้า (ศุภวิชัย หวังตระกูลดี, 2564) หากข้อมูลที่ได้ไม่เป็นปัจจุบันอาจส่งผลกระทบต่อ การวางแผนและการควบคุมกระบวนการในคลังสินค้า ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการในการจัดการสินค้าคงคลังของตนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป เพราะการลงทุนในสินค้าคงคลังต้องใช้เงินจำนวนมาก และอาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของธุรกิจได้ (สุทธิพงษ์ บุญทวี, 2559) การดำเนินงานจึงจำเป็นมากในด้านการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อการส่งมอบที่ตรงเวลา การลดกระบวนการทำงาน การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไป เพื่อแสดงถึงความได้เปรียบในเรื่องของการลดระยะเวลา รวมถึงการลดระยะทางการหยิบ-แพ็คสินค้าภายในคลัง (อะไหล่) ถือเป็นแนวทางในเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

ในทุก 2 – 3 ปี ค่ารถยนต์บริษัท AAA จำกัด มีการเปิดตัวรถยนต์ใหม่ ๆ ออกสู่ท้องตลาดแบบต่อเนื่อง ส่งผลให้บริษัทในเครือต้องมีการสั่งซื้ออะไหล่ต่าง ๆ ของรถยนต์ มาไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น หากบริษัทฯ ไม่มีการบริหารจัดการคลังสินค้าหรืออะไหล่ที่มีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้บริษัทฯ มีต้นทุนสูงในการบริหารด้านอะไหล่ และต้องเสียเวลาในการรออะไหล่ กระบวนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนมีการใช้ต้นทุนทุกกระบวนการในการดำเนินงานทำให้บริษัท AAA จำกัด มีความคิดที่จะบริหารจัดการที่แตกต่างกันออกไป โดยในแต่ละแผนกจะต้องมีปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและ



การจัดการแต่ละแผนก ตั้งแต่กระบวนการวางแผนการทำงาน การจัดซื้อวัตถุดิบ สถานที่ จนถึงกระบวนการส่งมอบให้กับลูกค้า ซึ่งอะไหล่เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการเพิ่มรายได้ให้กับบริษัทฯ ดังนั้น การดูแลเรื่องอะไหล่จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ทั้งการจัดเก็บ การหยิบของ และการดูแลรักษาทุกอย่างเป็นสิ่งที่จะต้องควบคุมของแผนกอะไหล่ การควบคุมอะไหล่จะช่วยลดระยะเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น ฝ่ายขายเห็นว่าปริมาณสินค้าอยู่ในระบบ จึงนัดเวลาจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า แต่เมื่อถึงเวลาจัดส่งพบว่าสินค้าที่มีอยู่จริงมีจำนวนไม่ตรงกับที่มีอยู่ในระบบ จึงไม่สามารถส่งสินค้าได้ตามที่นัดหมายลูกค้า เป็นต้น (ศุภวิชญ์ หวังตระกูลดี, 2564) สิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัญหาในการบริหารจัดการข้อมูลในคลังสินค้าที่มักเกิดขึ้นในการทำงาน (นฤมล วงศ์รักษ์, 2561) การนำเสนอสินค้ากับลูกค้ามีบ่อยครั้งที่ทางบริษัทสื่อสารไม่ตรงกันทำให้ลูกค้ากับพนักงานใช้เวลาค่อนข้างมากในการนำเสนอสินค้าประเภทอะไหล่และบางครั้งอาจไม่สามารถปิดการขายได้

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นคณะผู้วิจัยสนใจศึกษาสาเหตุของปัญหาและหาแนวทางในการพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อลดการสั่งอะไหล่ผิด และวางแผนจัดทำระบบแคตตาล็อกเพื่อการสั่งซื้อสินค้าอะไหล่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด รวมทั้งการปรับปรุงพัฒนารูปแบบที่มีการจัดเก็บและจัดวางไม่เหมาะสม โดยกำหนดตามลักษณะการใช้งานหรือความถี่ในการหยิบสินค้า เพื่อลดความล่าช้าและความผิดพลาดในการหยิบสินค้า อันจะส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจต่อไปในอนาคต

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อลดการสั่งอะไหล่ผิดของบริษัท AAA จำกัด

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป  
เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของแผนกอะไหล่บริษัท AAA จำกัด จังหวัดขอนแก่น โดยดำเนินการกิจกรรมในกระบวนการจัดการคลังสินค้าประเภทอะไหล่ หลังจากทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปและข้อมูลด้านอื่น ๆ เพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินงานวิจัย และการนำเอาเครื่องมือมาประยุกต์ในการการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง  
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 คน ทำการเก็บข้อมูล
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย  
โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แผนผังก้างปลา และกำหนดแนวทางการพัฒนาโดยใช้วิธีตามวงจรเดมมิ่ง ซึ่งการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการจัดการและแนวทางแก้ไข
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล  
มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้
  - 4.1 คณะผู้วิจัยทำหนังสือจากมหาวิทยาลัยเพื่อขอความอนุเคราะห์จากบริษัท AAA จำกัด ในการขอสัมภาษณ์ลูกค้าของบริษัท

- 4.2 คณะผู้วิจัยมอบเอกสารขอคำยินยอม และเซ็นรับรองก่อนการสัมภาษณ์
- 4.3 คณะผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการจดบันทึกคำให้สัมภาษณ์และการบันทึกเสียง
- 4.4 รวบรวมข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด แล้วนำมาถอดบันทึกเสียงสัมภาษณ์ จับประเด็น ตีความ แล้วนำมาสรุปผล

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำมาตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลว่าครบทุกประเด็นตามวัตถุประสงค์การศึกษาหรือไม่ แล้วจึงนำไปตรวจสอบความถูกต้องกับข้อมูลการศึกษาเอกสาร ซึ่งเป็นการตรวจสอบยืนยันว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากวิธีการที่ต่างกันจะนำสู่ข้อค้นพบ หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์เพื่อหาปัญหาการจัดการสินค้าคงคลัง โดยการใช้แผนผังก้างปลา พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อการลดการสั่งอะไหล่ผิดของบริษัท AAA จำกัด โดยการใช้วิธีตามวงจรเดมมิ่ง จากนั้นนำข้อมูลมาเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

#### ผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 25 – 70 ปี เป็นลูกค้าที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีหลากหลายอาชีพ เช่น ลูกจ้าง พนักงาน หรือแม้แต่การได้ดำเนินธุรกิจของตนเอง วุฒิมัธยมศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไข

##### 1. ขั้นตอนการสั่งอะไหล่แบบเดิม

- 1) ลูกค้าเข้ามาสอบถามอะไหล่ทางหน้าร้าน โดยมีเจ้าหน้าที่อะไหล่จะเข้ามาประเมินราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า หรือ
- 2) ลูกค้าโทรเข้ามาสอบถามผ่านทางโทรศัพท์

ทั้ง 2 วิธีนี้จะเกิดการสั่งอะไหล่ผิดค่อนข้างบ่อย เนื่องจากการสื่อสารของลูกค้าไม่ชัดเจนหรือมีความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่อะไหล่และลูกค้า

##### 2. ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหา

1) ลูกค้าเข้ามาสอบถามอะไหล่ทางหน้าร้าน เจ้าหน้าที่อะไหล่จะต้องตรวจเช็คอะไหล่ที่ลูกค้าต้องการให้ตรงกับรถของลูกค้า โดยที่เจ้าหน้าที่อะไหล่จะมีการปรับรูปภาพอะไหล่ให้ลูกค้าเพื่อยืนยันก่อนที่จะมีการสั่งอะไหล่ทุกครั้ง

2) ลูกค้าโทรเข้ามาสอบถามผ่านทางโทรศัพท์ พนักงานอะไหล่จะแนะนำให้ลูกค้าแอดไลน์แผนกอะไหล่เพื่อที่จะให้ลูกค้าส่งรูปภาพอะไหล่ที่ลูกค้าต้องการมาประกอบการเสนอราคา หรือให้เจ้าหน้าที่อะไหล่ส่งรูปอะไหล่ให้กับลูกค้าดูเพื่อความแม่นยำและลดความผิดพลาดในการหาเบอร์อะไหล่ทุกครั้งก่อนสั่งอะไหล่ โดยเจ้าหน้าที่อะไหล่จะส่งรูปภาพที่หาได้จากที่แผนกอะไหล่ ส่งให้ลูกค้าดูเพื่อยืนยันว่าถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า เมื่อมีการยืนยันความถูกต้องของลูกค้าแล้วเจ้าหน้าที่อะไหล่จึงจะสั่งอะไหล่ให้ลูกค้า

### 3. ขั้นตอนการรับอะไหล่แบบเดิม

เจ้าหน้าที่อะไหล่ต้องมีการตรวจดูอะไหล่เวลามาถึงแล้ว โดยการตรวจเช็คจำนวนอะไหล่กับใบสั่งของว่าตรงกันไหม หรือไม่ อะไหล่มีกล่องหรืออะไหล่ชำรุดหรือเปล่า เมื่อไม่มีข้อผิดพลาดแล้วจึงส่งมอบให้กับลูกค้าหรือโทรศัพท์แจ้งลูกค้าว่าอะไหล่ที่ลูกค้าสั่งมาถึงแล้วสามารถมารับได้

### 4. ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา

เจ้าหน้าที่อะไหล่ต้องมีตรวจสอบอะไหล่เวลามาถึงแล้วตรวจเช็คจำนวนอะไหล่กับใบสั่งของว่าตรงกันไหมไม่ อะไหล่มีกล่องหรืออะไหล่ชำรุดหรือเปล่า กรณีที่ไม่มีข้อผิดพลาดแล้วจึงส่งมอบให้กับลูกค้าและให้ลูกค้าตรวจสอบอีกครั้งพร้อมทั้งมีการถ่ายรูปของอะไหล่ระหว่างการส่งมอบ เพื่อลดการผิดพลาดในการทำงาน

### 5. ขั้นตอนการจ่ายอะไหล่แบบเดิม

ผู้บริหารงานบริการหรือพนักงานรับรถ จะเปิดบิลงานแล้วสถานะชิปจะขึ้นมาหน้าจอแสดงผลอะไหล่ เจ้าหน้าที่อะไหล่จะเห็นชิปอยู่หน้าจอแสดงผล เจ้าหน้าที่อะไหล่จะคีย์จ่ายอะไหล่แล้วจะจัดอะไหล่ตามใบจ่ายอะไหล่ให้ครบตามจำนวนและดูความถูกต้อง

### 6. ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา

ผู้บริหารงานบริการหรือพนักงานรับรถจะเปิดบิลงานแล้วสถานะชิปจะขึ้นมาหน้าจอแสดงผลอะไหล่ เจ้าหน้าที่อะไหล่จะเห็นชิปอยู่หน้าจอแสดงผลอะไหล่ เจ้าหน้าที่อะไหล่จะคีย์จ่ายอะไหล่แล้วจะจัดอะไหล่ตามใบจ่ายอะไหล่ให้ครบตามจำนวนและถูกต้อง และเมื่อถึงเวลาที่ช่างจะมาเบิกอะไหล่พนักงานงานอะไหล่จะตรวจสอบอะไหล่กับช่างอีกรอบหนึ่ง เพื่อลดความผิดพลาดในการจ่ายอะไหล่ โดยสิ่งที่ต้องตรวจสอบร่วมกับช่าง ได้แก่ เลขที่ใบสั่งซ่อม ทะเบียนรถลูกค้า รายการอะไหล่และจำนวนอะไหล่ เป็นต้น

## สรุปผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Study) และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participative Observation) สามารถสรุปได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 แผนผังก้างปลาแสดงสินค้าอะไหล่ที่ไม่เป็นระบบ



ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 25 – 70 ปี เป็นลูกค้าที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีหลากหลายอาชีพ เช่น ลูกจ้าง พนักงาน หรือแม้แต่การได้ดำเนินธุรกิจของตนเอง วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี

### ขั้นตอนการสั่งอะไหล่

1. ลูกค้าเข้ามาสอบถามอะไหล่ทางหน้าร้าน เจ้าหน้าที่อะไหล่จะต้องตรวจเช็คอะไหล่ที่ลูกค้าต้องการให้ตรงกับรถของลูกค้า โดยที่เจ้าหน้าที่อะไหล่จะมีการปรับรูปภาพอะไหล่ให้ลูกค้าเพื่อยืนยันก่อนที่จะมีการสั่งอะไหล่ทุกครั้ง

2. ลูกค้าโทรเข้ามาสอบถามผ่านทางโทรศัพท์ พนักงานอะไหล่จะแนะนำให้ลูกค้าแอดไลน์แผนกอะไหล่เพื่อที่จะให้ลูกค้าส่งรูปภาพอะไหล่ที่ลูกค้าต้องการมาประกอบการเสนอราคา หรือให้เจ้าหน้าที่อะไหล่ส่งรูปอะไหล่ให้กับลูกค้าดูเพื่อความแม่นยำ และลดความผิดพลาดในการหาเบอร์อะไหล่ทุกครั้งก่อนสั่งอะไหล่ โดยเจ้าหน้าที่อะไหล่จะส่งรูปภาพที่หาได้จากที่แผนกอะไหล่ ส่งให้ลูกค้าดูเพื่อยืนยันว่าถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า เมื่อมีการยืนยันความถูกต้องของลูกค้าแล้วเจ้าหน้าที่อะไหล่จึงจะสั่งอะไหล่ให้ลูกค้า

### ขั้นตอนการรับอะไหล่

เจ้าหน้าที่อะไหล่ต้องมีตรวจสอบอะไหล่เวลามาถึงแล้วตรวจเช็คจำนวนอะไหล่กับใบสั่งของว่าตรงกันไหมไม่ อะไหล่มีกล่องหรืออะไหล่ชำรุดหรือเปล่า กรณีที่ไม่มีข้อผิดพลาดแล้วจึงส่งมอบให้กับลูกค้าและให้ลูกค้าตรวจสอบอีกครั้งพร้อมทั้งมีการถ่ายรูปของอะไหล่ระหว่างการส่งมอบ เพื่อลดการผิดพลาดในการทำงาน

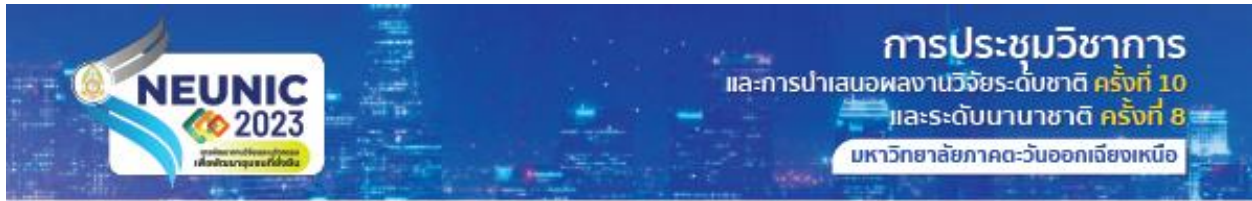
### ขั้นตอนการจ่ายอะไหล่

ผู้บริหารงานบริการหรือพนักงานรับรถจะเปิดบิลงานแล้วสถานะชิปจะขึ้นมาหน้าจอแสดงผลอะไหล่ เจ้าหน้าที่อะไหล่จะเห็นชิปอยู่หน้าจอแสดงผลอะไหล่ เจ้าหน้าที่จะคีบจ่ายอะไหล่แล้วจะจัดอะไหล่ตามใบจ่ายอะไหล่ให้ครบตามจำนวนและถูกต้อง และเมื่อถึงเวลาที่ช่างจะมาเบิกอะไหล่พนักงานอะไหล่จะตรวจสอบอะไหล่กับช่างอีกรอบหนึ่ง เพื่อลดความผิดพลาดในการจ่ายอะไหล่ โดยสิ่งที่จะต้องตรวจสอบร่วมกับช่าง ได้แก่ เลขที่ใบสั่งซ่อม ทะเบียนรถลูกค้า รายการอะไหล่และจำนวนอะไหล่ เป็นต้น

1. การเปิดรับสื่อ การเปิดรับสื่อของลูกค้าของผ่านทางแคตตาล็อกนั้นมีการเปิดรับสื่อจากแคตตาล็อกและมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก หลังจากได้รับแคตตาล็อกแล้วลูกค้ามีพฤติกรรมการเปิดดูแคตตาล็อกทุกหน้า และดูมากกว่า 2 ครั้งใน 1 เล่ม แต่จะมีพฤติกรรมการเปิดดูสินค้าจากในแคตตาล็อกแตกต่างกันออกไป โดยในครั้งแรกจะเป็นการเปิดหาสินค้าที่ตนเองต้องการ หรือเป็นสินค้าที่มีโฆษณา ส่วนครั้งที่ 2 จะเป็นการเปิดที่ละหน้าเพื่อดูสินค้าต่าง ๆ ที่มีการนำเสนอขายในเอกสารแคตตาล็อก ดังนั้นลูกค้าที่มียอดการสั่งซื้อที่สูงจะมีความถี่ในการเปิดดูแคตตาล็อก มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอี่ยมวงศ์ (2558) พบว่า ลูกค้าที่มีการสั่งซื้อเฉลี่ยต่อรอบที่สูงและยอดการสั่งซื้อเฉลี่ยต่อรอบที่น้อย มีการเปิดรับสื่อที่ต่อเนื่องด้วยระยะเวลา 2 สัปดาห์ต่อ 1 รอบจำหน่าย หรือ 1 เล่ม และมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบริษัทที่มีกำหนดให้มีแคตตาล็อก 1 เล่มต่อ 2 สัปดาห์ ส่วนปัจจัยทางด้านยอดขายไม่มีผลต่อการเปิดรับสื่อ

2. ความพึงพอใจของผู้บริโภค พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าสามารถแบ่งออกได้ เป็น 2 เรื่อง

2.1 รูปแบบ (Format) พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในขนาดของรูปเล่มของแคตตาล็อกและจำนวนหน้าอยู่ที่ไม่มากเกินไป เนื่องจากรู้สึกพึงพอใจต่อจำนวนของสินค้าและความหลากหลายของสินค้า การจัดเรียงสินค้าในเล่ม พบว่า ลูกค้าทุกกลุ่มเห็นว่ามีความเหมาะสมดีแล้ว มีการจัดเรียงสินค้าที่ตรงกับโฆษณา



2.2 การให้ข้อมูล พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และเข้าใจเรื่องการสื่อสารของคุณสมบัติของสินค้าที่ต้องการสื่อสารผ่านแคตตาล็อกดี การวางตำแหน่งตัวหนังสือที่อ่านง่าย ซึ่งบางครั้งสามารถเข้าใจได้จากรูปภาพได้ทันทีโดยไม่ต้องอ่านคำบรรยาย โดยกลุ่มลูกค้าที่มียอดการสั่งซื้อที่สูงจะมีความเข้าใจในเรื่องของการสื่อสารในเรื่องของข้อมูล

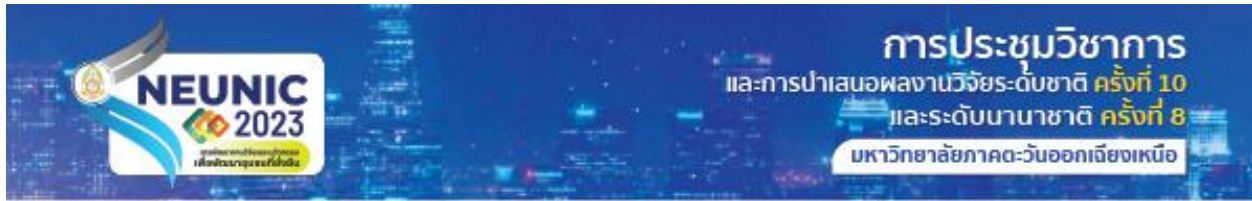
จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อลดการสั่งอะไหล่ผิด กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด คณะผู้วิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีแนวความคิดเห็นว่าระบบการจัดการสินค้าคงคลังควรมีการทำ FIFO ลดสินค้าที่ไม่มีมีการเคลื่อนไหว มีการตรวจสอบจำนวนสินค้าคงคลังทุกวัน การจัดทำแคตตาล็อกสินค้าเพื่อลดความผิดพลาด สะดวกต่อการค้นหาข้อมูลในส่วนของสินค้า ควรมีการระบุรหัสและหมายเลขไว้ ช่วยลดระยะเวลาในการค้นหา ซึ่งหลังจากดำเนินการปรับปรุง แก้ไขพบว่า ปัญหาลดลง ทำให้บริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาสินค้าสำรอง สามารถปิดการขายได้ พร้อมกันนี้ยังปรับปรุงการจัดการคลังสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับศุภวิชญ์ หวังตระกูลดี (2564) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก ได้กล่าวว่าการจัดการสินค้าคงคลังควรมีการจัดทำใบบันทึกรายการสินค้าเพื่อตรวจนับสินค้าและดำเนินการตรวจสอบยอดคงเหลือในแต่ละวันทำการโดยข้อมูลจะต้องตรงกัน 100% โดยการนำระบบ FIFO มาช่วยในการตรวจนับส่งผลต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับเจนรตชา แสงจันทร์ (2562) ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าโดยประยุกต์ใช้วิธีการจัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ พบว่า เวลาในการหยิบสินค้าก่อนปรับปรุงของพนักงานคลังสินค้ามีค่าเวลาเฉลี่ยลดลง และใช้การควบคุมด้วยการมองเห็น ร่วมกับทฤษฎีการเข้าก่อนออกก่อน (FIFO) เป็นการควบคุมการมองเห็นของสินค้า

ลำดับ	ชื่ออะไหล่	หมายเลขอะไหล่	รูปภาพอะไหล่	คุณสมบัติ	รุ่นรถ	ราคาขาย	รวมVAT
1	น้ำยา	08S08-S0090		กำจัดสิ่งสกปรก	All MODEL	150	161
	ล้างกระจก			คราบฝังแน่นและทำความสะอาด			
	1 ลิตร			ได้อย่างดีเยี่ยม			
2	น้ำยา	08S08-S0029		ช่วยป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น	เครื่องยนต์	306	327
	หัวฉีดดีเซล			จากความสกปรกในระบบ	ดีเซล		
				เชื้อเพลิง			
3	น้ำยา	08S13-S0028		ช่วยป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น	เครื่องยนต์	371	397
	หัวฉีด			จากความสกปรกในระบบ	เบนซิน		
	เบนซิน			เชื้อเพลิง			
4	น้ำยาล้าง	08S14-S0160		ช่วยทำความสะอาด	เครื่องยนต์	530	567
	เครื่องยนต์			ชิ้นส่วนเครื่องยนต์	เบนซิน		
	เบนซิน			ลดการสึกหรอของเครื่องยนต์			
5	น้ำยาล้าง	08S14-S0170		ช่วยทำความสะอาด	เครื่องยนต์	530	567
	เครื่องยนต์			ชิ้นส่วนเครื่องยนต์	ดีเซล		
	ดีเซล			ลดการสึกหรอของเครื่องยนต์			
6	ผลิตภัณฑ์	08S21-S0870		ใช้กำจัดคราบสกปรก	All MODEL	1600	1712
	ล้างคอยล์เย็น			คอยล์เย็นแอร์รถยนต์			
7	น้ำมัน	08S50-S0170		ใช้ในหารเบรครถยนต์	All MODEL	112	120
	เบรค_คัลท์ซ์			ให้มีประสิทธิภาพ			
8	ชุดกาว	08S50-S0010		ใช้ติดกับกระจกหน้ารถโดยเฉพาะ	All MODEL	640	685
	ติดกระจก			ติดง่ายติดทนนานหนาแน่นไม่ไหล			



ลำดับ	ชื่ออะไหล่	หมายเลขอะไหล่	รูปภาพอะไหล่	คุณสมบัติ	รุ่นรถ	ราคาขาย	รวมV.A.T
9	ชุดน้ำมัน	08880-83643-VDA		ช่วยรักษาความสะอาดของเครื่องยนต์	เครื่องยนต์	593	635
	เครื่องวิวอส			ช่วยลดการสึกหรอของชิ้นส่วนรถยนต์	เบนซิน		
	ยาริส			ช่วยให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น			
10	น้ำมัน	08880-83650		ช่วยให้สมรรถนะสูงสุดในตระกูลน้ำมัน	All MODEL	485	519
	สังเคราะห์			เครื่อง ลดการสึกหรอได้ดียเยี่ยม			
	100%_L			เครื่องยนต์ทำงานได้นิ่มนวล			
11	น้ำมันเครื่อง	08880-83646		ช่วยให้สมรรถนะสูงสุดในตระกูลน้ำมัน	All MODEL	1,426	1,526
	สังเคราะห์			เครื่อง ลดการสึกหรอได้ดียเยี่ยม			
	100%_G			เครื่องยนต์ทำงานได้นิ่มนวล			
12	ชุดน้ำมัน	08880-83648-VDA		ช่วยรักษาความสะอาดของเครื่องยนต์	เครื่องยนต์	788	843
	เครื่องโก้ DZ			ช่วยลดการสึกหรอของชิ้นส่วนรถยนต์	ดีเซล		
				ช่วยให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น			
13	น้ำมัน	08880-83932		ให้ประสิทธิภาพในการหล่อลื่น	เครื่องยนต์	251	269
	เครื่องดีเซล			ปกป้องเครื่องยนต์จากการสึกหรอ	ดีเซล		
	สังเคราะห์ L			ค้ำยันฟิล์มน้ำมันที่แข็งแรง			
14	น้ำมัน	08880-83933		ให้ประสิทธิภาพในการหล่อลื่น	เครื่องยนต์	1,445	1,546
	เครื่องดีเซล			ปกป้องเครื่องยนต์จากการสึกหรอ	ดีเซล		
	สังเคราะห์ G			ค้ำยันฟิล์มน้ำมันที่แข็งแรง			
15	น้ำมันเครื่อง	08880-84059		คุณภาพสูงสำหรับรถเบนซิน	Eco car เบนซิน	316	338
	OW-16 SN/L			มีความหนืดต่ำเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด			

ภาพที่ 2 ตัวอย่างการจัดทำรูปแบบแคตตาล็อก



### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบริษัท AAA จำกัด ในจังหวัดขอนแก่นเท่านั้น ปัญหาในเรื่องการค้นหาอะไหล่ของแต่ละบริษัทอาจจะแตกต่างกันออกไป เนื่องจากระบบการจัดการที่แตกต่าง อย่างไรก็ตาม การศึกษาวิจัยในอนาคตอาจพิจารณา ดังนี้

1. ด้านการรับสินค้า ควรนำระบบรหัสสินค้า มาใช้ในการรับสินค้าโดยมีการใช้ควบคู่กับแคตตาล็อกเพื่อให้การสื่อสารนั้นตรงกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพต่อการทำงานพร้อมกับการตรวจนับให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว แม่นยำ ประหยัดเวลา ลดข้อผิดพลาดและลดค่าใช้จ่าย
2. ด้านการเก็บสินค้า ควรบริหารจัดการเนื้อที่จัดเก็บอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการแบ่งกลุ่มโซนสินค้าโดยพิจารณาจากกรอบการหมุนของสินค้า แยกประเภทของสินค้าและจัดเก็บให้เหมาะสม

### เอกสารอ้างอิง

- เจนรตชา แสงจันทร์. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าโดยประยุกต์ใช้วิธีการจัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้กรณีศึกษา บริษัท แห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมการพิมพ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ธนิชฐนันท์ จันทร์แย้ม และนภาพร อัครพิเชษฐ. (2562). การลดระยะเวลาในการจัดส่งอะไหล่โดยการปรับปรุงผังการจัดเก็บอะไหล่ กรณีศึกษา บริษัท เหวาย จำกัด. การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 6 ประจำปี พ.ศ. 2562 วิทยาลัยนครราชสีมา วันที่ 30 มิถุนายน 2562, 232-251.
- ธีระนุช เอี่ยมวงศ. (2558). กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดผ่านแคตตาล็อกของสินค้ามีสทิน และความพึงพอใจของผู้บริโภค. วารสารการสื่อสารและการจัดการนิด้า, 1(2), 78-101.
- นฤมล วงศ์รักษ์. (2561). การวิเคราะห์ปัญหาของการบริหารสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา บริษัท เฟลปส์ ดอดจ์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ไทยแลนด์) จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต., วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ศุภวิษณุ หวังตระกูลดี. (2564). แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอะไหล่และอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ ในจังหวัดพิษณุโลก. โครงการนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ ประจำปี พ.ศ. 2564 มหาวิทยาลัยนเรศวร วันที่ 1 เมษายน 2564, 365-381.
- สุทธิพงษ์ บุญทวี. (2559). การศึกษาความเสี่ยงของปริมาณสินค้าคงคลังของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).