



## การแก้ไขปัญหาการจัดการคลังสินค้าธุรกิจอะไหล่ยนต์ กรณีศึกษา จีรวุฒิมอเตอร์

### Problem Solving Warehouse Management Autoparts Business Case Study Jirawut Motors

#### ปกรณ์ จีรวุฒิกิจ<sup>1</sup> และชนะ เยี่ยงกมลสิงห์<sup>2</sup>

<sup>1</sup> บัณฑิตวิทยาลัย สาขาการจัดการ โลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, prakon83@gmail.com

<sup>2</sup> สาขาวิศวกรรม โลจิสติกส์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, Chana99@hotmail.com

#### บทคัดย่อ

ในการศึกษาการแก้ไขปัญหาคลังสินค้าธุรกิจอะไหล่ยนต์ของร้านจีรวุฒิ มอเตอร์ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาที่มาของปัญหาและทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องพบว่า ร้านจีรวุฒิมอเตอร์ มีปัญหาในการหาสินค้าภายในคลังสินค้าไม่พบ ใช้เวลาในการหามานทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน สินค้าเสียหายเนื่องจากเก็บไม่ถูกวิธี ไม่ทราบจำนวนสต็อกสินค้า ส่งผลให้เกิดการสั่งซื้อสินค้าซ้ำ วัตถุประสงค์ในงานวิจัยคือ เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาคลังสินค้า ออกแบบคลังสินค้าให้สามารถเก็บสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจเพื่อให้ธุรกิจสามารถเติบโตต่อไปได้ ขั้นตอนแรกเริ่มจากการปรับปรุงคลังสินค้าโดยนำหลักการ 5S. มาใช้ในการทำความสะอาดคลังจัดระเบียบคลังใหม่ช่วยเพิ่มพื้นที่ให้กับคลังสินค้า การตั้งรหัสสินค้ากับการนำซอฟต์แวร์เข้ามาใช้ในการทำงานแทนการจดบันทึกด้วยมือ การออกแบบคลังสินค้าใหม่ และการเพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่ายขยายไปที่ตลาดออนไลน์ การศึกษาครั้งนี้ทำให้คลังสินค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น คลังสินค้ามีความเป็นระเบียบมากขึ้น เวลาที่ใช้ในการค้นหาสินค้าเฉลี่ยลดลงจากตอนแรกใช้เวลาในการค้นหาสินค้า 16.13 นาที เหลือ 6.59 นาที ลดลงไปถึงเฉลี่ย 9.54 นาที จำนวนครั้งที่หาอะไหล่ไม่พบลดลงจาก 243 ครั้งเหลือ 24 ครั้งในรอบ 5 เดือน ลดลง 90.12% จำนวนครั้งที่พบอะไหล่ชำรุดภายในคลังสินค้าชำรุดลดลงจาก 117 ชิ้นเหลือ เพียง 9 ชิ้นในรอบ 5 เดือน ลดลง 92.31% จำนวนครั้งที่ส่งอะไหล่มาช้าลดลงจาก 66 ครั้งเหลือ 12 ครั้งในรอบ 5 เดือน ลดลง 81.82% และ มียอดขายจากการขายออนไลน์เพิ่มขึ้น 64,200 บาทในรอบ 5 เดือน และผู้วิจัยได้เสนอแผนกลยุทธ์กับทางร้านเพื่อให้ขยายช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านทาง E-Commerce

**คำสำคัญ:** อะไหล่รถยนต์, คลังอะไหล่รถยนต์, E-Commerce

#### ABSTRACT

The study of warehouse problems in Autoparts business, Jirawut Motor store, found that their workers are facing difficulties in finding product in the warehouse. According to the data, some products were damaged because of the wrong preservation methods and stock management. This resulted in reordering products. This research is aimed to find new solution to solve warehouse problems and design new warehouse structure in order to increase business growth. First, using 5 S rules to modify the warehouse; cleaning and rearranging products to increase spaces in the warehouse, installing software to set product codes instead of handwriting, designing new warehouse and creating online marketing. As a result, the warehouse is orderly arranged and reducing taken time to find



product from 16.13 minutes to 6.59 minutes, which decreased 9.54 minutes. The unfounded product frequency is reducing from 243 times to 24 times in 5 months. (About 90.12%) The frequency of monitoring damaged product is reducing from 117 products to 9 products in 5 months. (About 92.31%) and reordering from 66 times to 12 times in 5 months. (About 81.82%). The circulation is boosted 64,200 baht in 5 months. The research team has presented new strategy to the store in order to increase distributed channels through E-Commerce

Keywords: Autoparts, Autoparts warehouse, E-Commerce

## 1. บทนำ

ข้อมูลพื้นฐานของธุรกิจ รถยนต์เป็นพาหนะที่มีการสึกหรอของชิ้นส่วนยานยนต์ตามอายุการใช้งานส่งผลให้จะต้องมีการซ่อมบำรุงเพื่อให้พาหนะสามารถใช้งานได้ต่อไป ทำให้เกิดธุรกิจค้าขายอะไหล่รถยนต์โดยผลิตอะไหล่รถยนต์ที่มีลักษณะการใช้งานเหมือนชิ้นส่วนยานยนต์จากผู้ผลิตรถยนต์ แต่มีราคาที่ถูกลงกว่าที่ซื้อจากผู้ผลิตรถยนต์ ทำให้ลูกค้ามีช่องทางในการเลือกใช้มากขึ้น อีกทั้งในปัจจุบันผู้บริโภคมีพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าที่เปลี่ยนไปเนื่องจากการเข้ามาของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้บริโภคหันมาซื้อสินค้าผ่านทางช่องทางสื่อออนไลน์มากขึ้น อีกทั้งในปัจจุบันยังมีบริษัทเกี่ยวกับโลจิสติกส์เกิดขึ้นมากมายทำให้สามารถส่งสินค้าไปยังลูกค้าได้ง่ายขึ้น

ข้อมูลโดยย่อเกี่ยวกับองค์กร ร้านจิรวุฒิ มอเตอร์ เป็นกิจการเจ้าของคนเดียว จดทะเบียนพาณิชย์เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2561 ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับค้าส่งอะไหล่รถยนต์ประเภทระบบไฟฟ้า ระบบแอร์ เช่น ไดรฟ์ชาร์จ ไดรฟ์สตาร์ท สวิตช์กระจก มอเตอร์กระจก หลอดไฟ สายไฟ เป็นต้น และมีบริการจัดหาอะไหล่ให้กับลูกค้า

ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ร้านจิรวุฒิ มอเตอร์ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับคลังสินค้า เนื่องจากสินค้าในร้านมีหลายประเภท ไม่มีการจัดบันทึกสินค้าเข้าขาออก ไม่มีการออกแบบแผนผังการวางสินค้าภายในร้านที่ดี ภายในร้านมีข้อมูลจำนวนอะไหล่รถยนต์ที่คงเหลือในคลังสินค้าไม่ชัดเจน ไม่ทราบตำแหน่งของสินค้าเพราะว่า ทางร้านไม่มีการจัดระเบียบทำให้สินค้าหลายๆ อย่างปะปนกัน ยากต่อการค้นหา บางครั้งก็หาอะไหล่รถยนต์ไม่พบ ทำให้ต้องเกิดการสั่งซื้อใหม่ ทั้งที่ยังมีอะไหล่อยู่ในคลังสินค้า จึงส่งผลให้ต้องปฏิเสธการขายลูกค้าไป เนื่องจากสินค้าหมด

ความสำคัญของการศึกษา การศึกษาในครั้งนี้เป็น งานวิจัยไปช่วยในการแก้ไขปัญหาภายในองค์กร มีการจัดการคลังสินค้าอะไหล่รถยนต์ให้เป็นระบบ มีการนำระบบซอฟต์แวร์เข้ามาใช้เพื่อช่วยในการทำงาน และ มีการนำธุรกิจเข้าสู่โลกออนไลน์

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาคลังสินค้า ออกแบบคลังสินค้าให้สามารถเก็บสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถค้นหาสินค้าได้ง่าย

## 3. ขั้นตอนการศึกษา

3.1 วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา



คลังสินค้าของทางร้านจิรวุฒิ มอเตอร์นั้นไม่มีการจัดระเบียบโดยมีการจัดวางที่ไม่เหมาะสมทำให้ใช้เวลาในการค้นหาอะไหล่จำนวนมากอะไหล่ที่จัดเก็บในคลังสินค้าเกิดความเสียหาย ไม่มีการบันทึกข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่ทราบจำนวนอะไหล่ที่มีในคลังสินค้า ทำให้สินค้าที่จะสามารถขายได้จมอยู่ในคลังสินค้าดังแสดงในรูปที่ 1-3



รูปที่ 1 สินค้าวางไม่เป็นระเบียบ



รูปที่ 2 สินค้าเกิดความเสียหาย



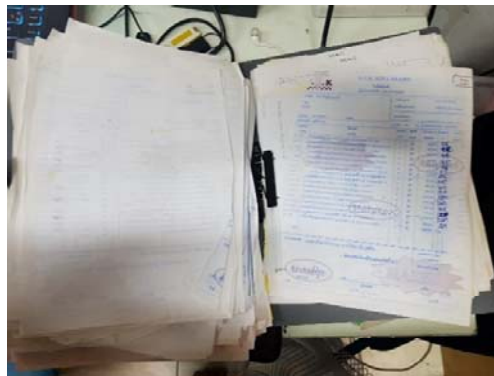
รูปที่ 3 ไม่ทราบจำนวนสินค้าในคลัง

ในรูปแสดงให้เห็นว่า ร้าน จิรวุฒิ มอเตอร์ไม่มีการวางแผนในการจัดวางสินค้าทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ในคลังสินค้า ในรูปที่ 1 เป็นการวางสินค้ารวมกันไม่มีการแบ่งหมวดหมู่สินค้าทำให้ใช้เวลาในการค้นหา ในรูปที่ 2 อะไหล่ที่เก็บไว้ในคลังสินค้าเกิดความเสียหายจากการวางซ้อนทับกัน ทำให้บรรจุภัณฑ์และตัวอะไหล่เกิดความเสียหาย ในรูปที่ 3 ไม่ทราบจำนวนสินค้าที่อยู่ในคลังสินค้าเนื่องจากไม่มีระบบในการจัดเก็บข้อมูลทำให้ไม่ทราบจำนวนสินค้าในคลังสินค้า และการวางสินค้าซ้อนทับกันทำให้ อะไหล่บางชิ้นถูกซ่อนไว้ข้างในทำให้หาไม่พบและเกิดเป็น Dead Stock



ตารางที่ 1 แสดงปัญหาในกระบวนการเบิกสินค้าออกจากคลัง

ปัญหาที่พบ	จำนวนต่อ/รเดือน
อะไหล่ชำรุดเสียหาย	117 ชิ้น
หาสินค้าไม่พบ	243 ครั้งต่อปี
สั่งอะไหล่มาซ้ำ	66 ครั้งต่อปี



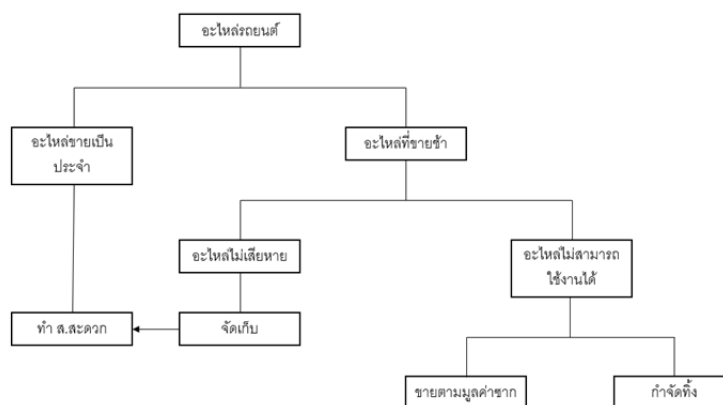
รูปที่ 4 ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์

จากรูปที่ 4 จะเห็นได้ว่าเมื่อได้รับสินค้ามาแล้วจะไม่มีการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบคอมพิวเตอร์จึงทำให้ไม่ทราบจำนวนสินค้าคงคลังอาศัยการจดและการจำในการบันทึกข้อมูลซึ่งมีโอกาสในการลืมสูงและไม่มีการตรวจสอบจำนวนสินค้าในคลังกับเอกสารอยู่เสมอ ทำให้ไม่ทราบจำนวนสินค้าในคลังที่แท้จริง จึงเกิดการสั่งสินค้ามาซ้ำ จากปัญหาอะไหล่ชำรุดเสียหายพบว่า อะไหล่เสียหายเป็นจำนวน 117 ชิ้น คิดเป็นมูลค่าความเสียหายเท่ากับ 49,870 บาท

### 3.2 แนวทางแก้ไขปัญหา

แนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าว มีดังนี้

1. นำทฤษฎี 5ส. มาประยุกต์ใช้กับคลังสินค้า เพื่อให้การทำงานในคลังสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและปลอดภัย



รูปที่ 5 ตัวอย่างแสดงวิธีการแบ่งแยกอะไหล่รถยนต์



ขั้นแรกจะต้องสะสม โดยการแบ่งอะไหล่ที่สามารถขายได้เป็นประจำและอะไหล่ที่ขายได้ช้าตามรูปที่ 5 โดยอะไหล่ที่ขายเป็นประจำจะทำการจัดเก็บตามขั้นตอนต่อไป(ส.สะดวก) ส่วนอะไหล่ที่ขายช้าจะต้องมาเช็คว่าอะไหล่ที่จัดเก็บไว้เป็นเวลานานมีสภาพที่สมบูรณ์พร้อมใช้งาน หากอะไหล่ที่เช็คพร้อมใช้งานให้ทำการจัดเก็บตามขั้นตอนต่อไป(ส.สะดวก) จากนั้นก็แยกอะไหล่รถยนต์ที่เกิดความเสียหายและนำมาพิจารณาอีกครั้ง หากสามารถจำหน่ายตามมูลค่าซากได้ให้ทำการจัดจำหน่ายไปที่ร้านขายของเก่า วิธีการนี้นอกจากจะเพิ่มพื้นที่ภายในคลังสินค้ายังได้เงินสดเข้ามาช่วยหมุนเวียนในธุรกิจ ส่วนอะไหล่บางอย่างหากไม่สามารถขายจะต้องทำการทิ้งเพื่อไม่ให้ปะปนกับอะไหล่สภาพดี

ขั้นตอนที่สอง ส.สะดวก หลังจากทำการสะสมและแบ่งประเภทอะไหล่รถยนต์เป็นที่เรียบร้อยแล้วจะต้องทำการจัดเก็บสินค้าให้เข้าที่เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา หลักการสำคัญในการจัดเก็บต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของสินค้า ไม่วางสินค้าซ้อนทับกันเพื่อลดโอกาสในการเสียหายของสินค้าได้ จัดทำป้ายไว้ติดกับชั้นวางจัดเก็บอะไหล่รถยนต์ในแต่ละชนิดเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา ไม่ต้องทำการยกอะไหล่ที่มีน้ำหนักมากไปมา

ตารางที่ 2 ตัวอย่างการแบ่งประเภทของอะไหล่

กลุ่มไคร้ซาร์จ ไคร้สตาร์ท	อะไหล่แอร์	อะไหล่ไฟฟ้า	อะไหล่อื่นๆ
ไคร้ซาร์จ	น้ำยาแอร์	สวิตช์กระจก	น้ำยาหม้อน้ำ
ไคร้สตาร์ท	คอมเพรสเซอร์แอร์	สวิตช์ยกเลี้ยว	น้ำมันเครื่อง
แผงไดโอด	โบลเวอร์	หลอดไฟรถยนต์	เทปพันสายไฟ
ทუნสตาร์ท เฟืองสตาร์ท	กรองแอร์	ฟิวส์	สายไฟ
มู่เลย์		รีเลย์	สายเคเบิลไทน์

ขั้นตอนที่ 3 ส.สะดวก เมื่อทำการจัดเก็บอะไหล่ตามหมวดหมู่เรียบร้อยแล้วจะต้องทำความสะอาด โดยต้องมีการแบ่งส่วนพื้นที่ในความรับผิดชอบในการทำความสะอาด หากต้นเหตุของความสกปรก เช่น อะไหล่ที่นำเข้ามาภายในคลังสินค้าเลอะคราบน้ำมันหรือเปื้อนจาระบี ให้ทำความสะอาดให้เรียบร้อยและค่อยจัดเก็บ มีการทำความสะอาดใหญ่ทุกๆปี นอกจากทำความสะอาดแล้วยังเป็นการเช็คจำนวนสินค้าในคลังสินค้าด้วย

ขั้นตอนที่ 4 ส.สุลักษณ์ เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำ ส.1 ถึง ส.3 จะต้องมีกำหนดมาตรฐานขึ้น และทำตามมาตรฐานที่กำหนดไว้จะทำให้เกิดสุลักษณ์อย่างแท้จริง มีการกำหนด KPI ประจำสัปดาห์ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 5 ส.สร้างนิสัย จะต้องทำ ส.1 ถึง ส.4 ให้เกิดความเคยชิน เมื่อทำเป็นประจำทุกวันจนเกิดเป็นนิสัยแล้ว ส.1 ถึง ส.4 ก็จะคงอยู่ตลอดไป นอกจากจะสามารถแก้ไขปัญหาคลังสินค้าได้แล้ว ยังลดเวลาในการทำงาน ซึ่งในหลักทฤษฎี 5ส. สามารถช่วยในการหาสินค้าได้ดียิ่งขึ้น แต่ไม่สามารถทำให้ทราบจำนวนสินค้าที่มีอยู่ในระบบ ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษา โปรแกรมจัดเก็บข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

## 2. การทำรหัสอะไหล่รถยนต์เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บและเรียกใช้ข้อมูล



จะต้องตั้งรหัสต่างๆ ให้กับสินค้าเพื่อความสะดวกในการค้นหาข้อมูลสินค้าในฐานะข้อมูล ซึ่งรหัสสินค้าจะมี 2 แบบ ได้แก่

2.1 สินค้าที่มีรหัสสินค้ามาจากซัพพลายเออร์อยู่แล้วจะใช้หลักการในการตั้งรหัสสินค้า

- XXX-AAAAA
- XXX = ชื่อของซัพพลายเออร์
- AAAAA = รหัสสินค้าที่มีอยู่แล้ว

ตารางที่ 3 แสดงรายละเอียดในการตั้งรหัสสินค้าที่มีรหัสสินค้าจากซัพพลายเออร์

หมวดสินค้า	รายละเอียดสินค้า	รหัสสินค้า
ไคร์ซาร์จ ไคร์สตาร์ท	แผงไดโอด วิโก้	EGTRTFTT01
	แผงไดโอด ดีแม็ก	LHO-RTF704
อะไหล่แอร์	โบลเวอร์ Honda City	VVK-GBHD602
	กรองแอร์ วิโก้	NRK-HRT2102
อะไหล่ไฟ	แพนเตอร์ DMAX ปี03-06	VVK-PHYAI10
	ฝาไฟหน้า D-MAX ตราเพชร	SNK-AE845
อะไหล่อื่นๆ	สายพาน BANDO 12.5-1000	SNK125-1000

2.2 สินค้าที่ไม่มีรหัสสินค้ามาจากซัพพลายเออร์

มีเกณฑ์ในการตั้งรหัสสินค้าตามนี้

- XXX-AAA-BB-CC โดย
- XXX คือ ประเภทของสินค้า
- AAA คือ ชื่อของสินค้า
- BB คือ ยี่ห้อของสินค้า
- CC คือ รุ่นของสินค้า

เช่น EGTRTFTT01

EGT = สินค้ากลุ่มไคร์ซาร์จไคร์สตาร์ท

AAA = RTF ย่อมาจาก Rectifier หรือแผงไดโอด

TT = TOYOTA

01 = VIGO

ตารางที่ 4 แสดงการแบ่งรหัสประเภทของสินค้า

หมวดสินค้า	รหัสสินค้า
ไคร์ซาร์จ ไคร์สตาร์ท	EGT
อะไหล่แอร์	CST
อะไหล่ไฟ	ELE
อะไหล่อื่นๆ	SPA



ตารางที่ 5 แสดงการแบ่งรหัสยี่ห้อของสินค้า

ยี่ห้อ	รหัสสินค้า
TOYOTA	TT
HONDA	HD
ISUZU	IS
MAZDA	MD
MITSUBISHI	MS
NISSAN	NS
FORD	FD
OTHER	OT

ตารางที่ 6 แสดงการแบ่งรหัสรุ่นของสินค้า

TOYOTA	รหัสสินค้า	HONDA	รหัสสินค้า	ISUZU	รหัสสินค้า	MD	รหัสสินค้า
VIGO	01	JAZZ	01	D-MAX 03	01	BT-50	01
VIOS	02	ACCORD	02	D-MAX 06	02	CX3	02
D4D	03	CIVIC	03	ALL NEW D-MAX	03	CX5	03
MTX	04	CRV	04	TFR	04	MAZDA2	04
CAMRY	05	CITY	05	OTHER	05	MAZDA3	05
REVO	06	MOBILIO	06			OTHER	06
ALTIS	07	BRIO	07				
AE100	08	AMAZE	08				
YARIS	09	BRV	09				
WISH	10	OTHER	10				
INNOVA	11						
AVANZA	12						
OTHER	13						



MS	รหัสสินค้า	NS	รหัสสินค้า	FD	รหัสสินค้า	OT	รหัสสินค้า
TRITON	01	NAVARA	01	RANGER	01	SONIX	01
STRADA	02	BIG-M	02	FOCUS	02	COROLADA	02
LANCER	03	Cefiro	03	FIESTA	03	X1	03
SPACE WAGON	04	B13	04	OTHER	04	OTHER	04
OTHER	05	B14	05				
		TEANA	06				
		MARCH	07				
		FRONTIER	08				
		ALMERA	09				
		E-CAR	10				
		OTHER	11				

เมื่อกำหนดรหัสสินค้าต่างๆ จะนำข้อมูลรหัสสินค้ามาลงในฐานข้อมูลซึ่งฐานข้อมูลจะบันทึกข้อมูลใน Flow Account เพื่อค้นหาข้อมูลสินค้าไม่ว่าจะเป็นรายละเอียดสินค้า ราคาต้นทุน ราคาขาย จำนวนสินค้าในคลังสินค้า

สินค้าทั้งหมด

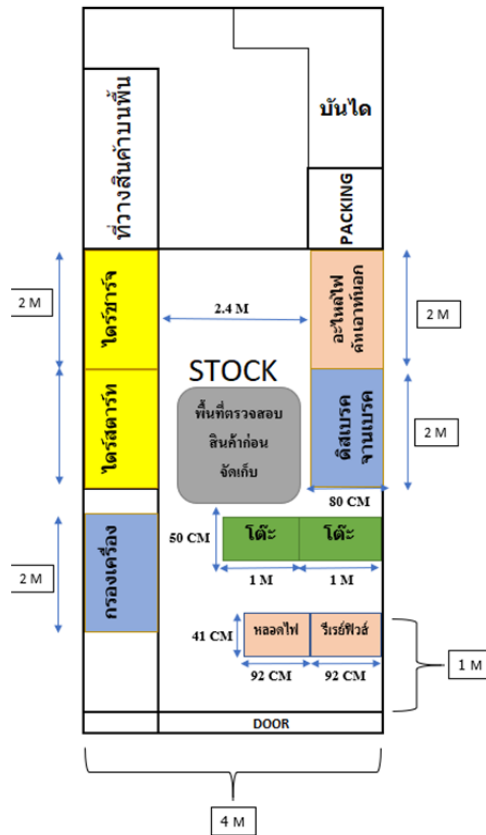
เพิ่มเติม... + สร้างใหม่

ประเภท	สินค้า	รายละเอียด	ราคาต่อหน่วย	จำนวนคงคลัง	หมวดสินค้า
	สินค้า, รหัสสินค้า/SKU	รายละเอียด			หมวดสินค้า
	EGTATLTT01				GENERATOR
	แผงไดโอด D-MAX LHO-RTF704		250.00	50.00 อัน	ELECTRIC GENERATOR
	แผงไดโอด รีโม่ LHO-RTF707		250.00	-	ELECTRIC GENERATOR
	สวิตกระจก HONDA JAZZ ELEWISHD01		1,000.00	45.00 อัน	SWITCH

รูปที่ 6 ตัวอย่างโปรแกรมที่ใช้ค้นหาข้อมูลในฐานข้อมูล

3. การจัดผังคลังสินค้าใหม่ เมื่อได้มีการแบ่งประเภทของสินค้าเพื่อความสะดวกในการค้นหาจึงนำข้อมูลมาจัดวาง Layout ใหม่ให้เหมาะสมกับสินค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาสินค้าโดยมีตำแหน่งในการวางสินค้าที่ชัดเจนตามรูปที่ 7





รูปที่ 7 การจัดผังคลังสินค้าใหม่



รูปที่ 8 นำ Visual Control มาใช้ในคลังสินค้า

จากรูปที่ 8 จากการนำ Visual Control เข้ามาใช้ในคลังสินค้า ได้มีการกำหนดจำนวนสินค้าคงคลังขั้นต่ำสำหรับแผงไดโอด ไททัน ฟิวส์ ทีเอฟอาร์ และ ไมตี้ คือจำนวน 12 ชั้น ส่วนแผงไดโอด โตโยต้าวิโก้ กับ ดีแมกซ์ ได้กำหนดจำนวนสินค้าคงคลังขั้นต่ำคือจำนวน 16 ชั้นเนื่องจากมีอัตราการหมุนเวียนมากกว่ารุ่นที่กำหนดไว้ 12 ชั้น

3. การขยายตลาดสู่ช่องทางออนไลน์



เพื่อให้สินค้าภายในคลังสินค้ามีอัตราในการหมุนเวียนที่ดีขึ้นจึงเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายมาจำหน่ายบนออนไลน์ ที่เลือกช่องทางนี้เพราะว่ามีค่าใช้จ่ายที่ต่ำและมีประสิทธิภาพที่สูงโดยสื่อ Social Media ที่ใช้ในการโฆษณาเป็นหลักคือ Facebook

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าโดยใช้ทฤษฎี 6W+1H

6W1H	คำตอบ
Who? ลูกค้าคือใคร	- ช่างซ่อมรถยนต์ - เจ้าของร้านอะไหล่รถยนต์ - ผู้ที่ต้องการซ่อมรถยนต์ด้วยตนเอง
What? ลูกค้าต้องการอะไร	- ต้องการอะไหล่รถยนต์มาซ่อมรถเพื่อให้รถกลับมาใช้ได้ตามเดิม - ต้องการการรับประกันสินค้า ซื่อสินค้าไปต้องใช้งานได้ - สินค้าที่มีคุณภาพดี ราคาไม่แพง มีมาตรฐาน ไม่ก่อให้เกิดอันตราย
When? เมื่อไหร่ที่ลูกค้าต้องการสินค้า	- เมื่อมีรถยนต์เข้ามาซ่อมที่อู่ - เมื่อรถยนต์ของตนเองเสีย - เมื่อสินค้าในคลังสินค้าใกล้จะหมด
Why? ทำไมลูกค้าถึงซื้อสินค้า	- เพื่อนำไปขายต่อ สร้างกำไรให้กับธุรกิจ - เพื่อนำไปซ่อมรถให้กับลูกค้า - เพื่อซ่อมรถของตนเองให้กลับมาใช้งานได้ - เพื่อทำการบำรุงรักษารถของตนเอง
Where? ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าได้ที่ไหน	- ผ่านพนักงานขายที่วิ่งเข้าหาลูกค้าตามต่างจังหวัด - สั่งซื้อกับทางร้าน โดยตรง - สั่งซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ของทางร้าน
Whom? ใครเป็นผู้มีอิทธิพลในการซื้อ	- ตนเอง เนื่องจากเป็นสินค้าต้องใช้ความรู้ในการซื้อหากซื้อสินค้ามาคิด ทำให้เสียเงินโดยไม่ได้ประโยชน์
How? ลูกค้าซื้อได้อย่างไร	- ซื้อผ่านพนักงานขาย - ซื้อได้ด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์หรือ สื่อออนไลน์

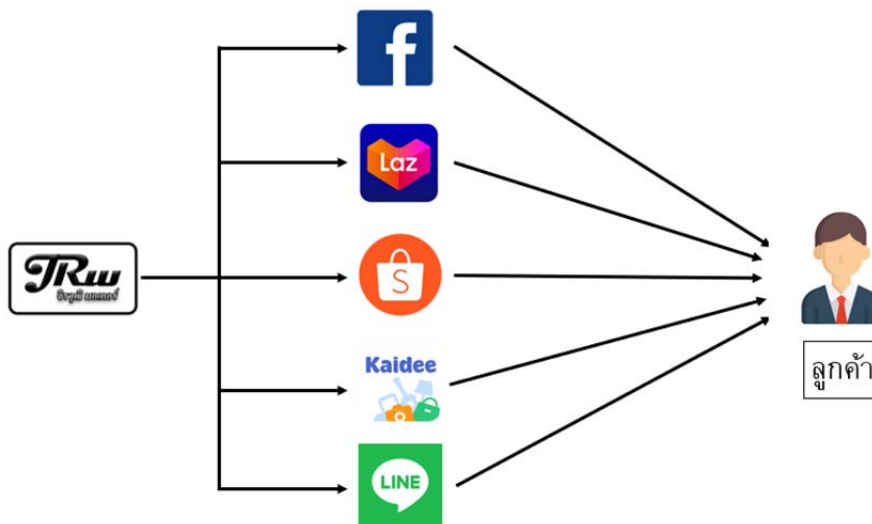
ต้องทำการวิเคราะห์ผู้บริโภคเพื่อที่จะให้สินค้าที่เราต้องการจะขายส่งไปถึงกลุ่มเป้าหมายและต้องมีการทำ Content เพื่อสร้างจำนวนผู้ติดตาม เพื่อใช้เป็นฐานลูกค้าบนโลกออนไลน์

เริ่มแรกเพิ่งเปิดใหม่ดั่งนั้น เป้าหมายในการ โฆษณาเพื่อสร้างการรับรู้ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายรู้จักกับทางร้านมากยิ่งขึ้น โดย Content ที่สร้างจะบ่งบอกถึงปัญหาที่กลุ่มเป้าหมายได้รับ พร้อมกับให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการแก้ไข ปัญหา เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าตามรูปที่ 9



รูปที่ 9 ตัวอย่าง Content ที่ใช้ในการโฆษณา

นอกจากการสร้างฐานลูกค้าบน Facebook จะมีการนำร้านค้าเข้าสู่ระบบ E-Marketplace อื่นๆ เช่น LAZADA, SHOPEE ฯลฯ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเห็นสินค้าของทางร้านให้ได้มากที่สุดและเพิ่มโอกาสในการขายสินค้า เมื่อขายสินค้าได้เราจะใช้บริการโลจิสติกส์ของบริษัทที่ให้บริการด้านนี้เช่น Kerry, Flash, ไปรษณีย์ไทย เป็นต้นตามรูปที่ 10



รูปที่ 10 ขยายช่องทางในการจัดจำหน่ายไปยัง E-Marketplace



#### 4. ผลการวิจัย

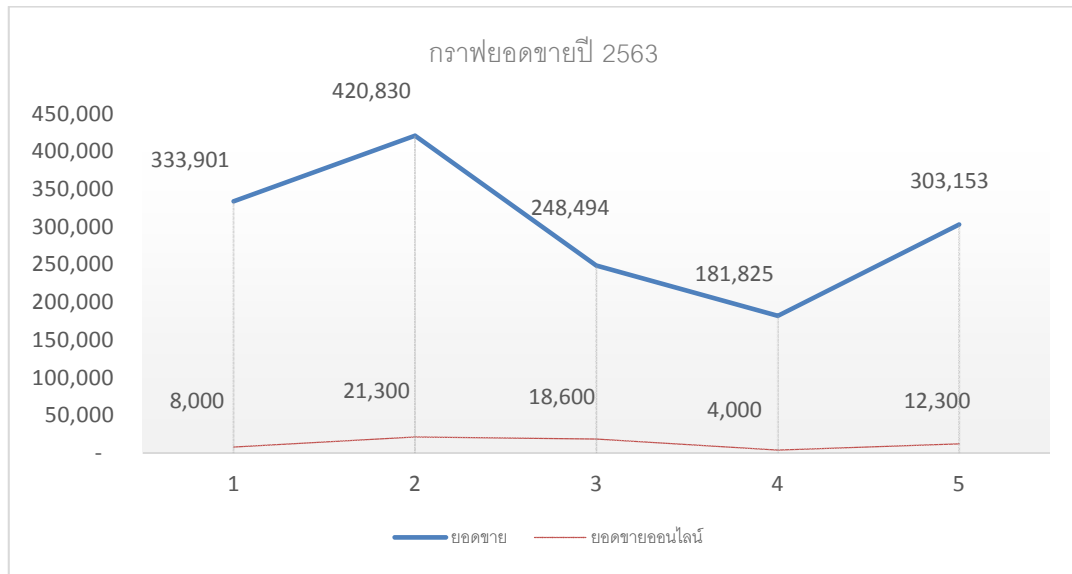
จากการที่ศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นภายในคลังสินค้าของร้านจิรวุฒิ มอเตอร์ ทำธุรกิจจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ ค้นพบว่ามีความจำเป็นในการแก้ไขปัญหาคลังสินค้าของร้านจิรวุฒิ มอเตอร์ มีความเป็นไปได้ว่า ต้องมีการจัดระเบียบคลังสินค้าใหม่โดยนำหลักการ 5ส. มาประยุกต์ใช้กับคลังสินค้า ซึ่งปัญหาหลักๆที่พบในคลังสินค้าคือ หาสินค้าในคลังสินค้าไม่พบทำให้ลามไปเกิดอีกปัญหาหนึ่งก็คือ การส่งสินค้าเข้ามาช้าเพราะไม่มีการจัดบันทึกลงในระบบคอมพิวเตอร์ และ การที่จัดคลังสินค้าไม่เป็นระเบียบวางอะไหล่โดยไม่ได้คำนึงถึงความปลอดภัยของสินค้าทำให้สินค้าเกิดความเสียหายได้

ดังนั้นปัญหาหลักๆที่พบมีอยู่ 3 เรื่องที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาในการค้นหาอะไหล่ล่าช้าทำให้ใช้เวลาในการดำเนินงานนาน ปัญหาสินค้าเสียหายทำให้สูญเสียกำไร และปัญหาการสั่งซื้ออะไหล่ล่าช้าเพราะไม่ทราบว่ามิอะไหล่ชนิดนี้อยู่ในระบบทำให้ต้องมีการสั่งซื้อเข้ามาเพิ่ม

ตารางที่ 8 ตัวอย่างผลการดำเนินงานคลังสินค้าก่อนและหลังการปรับปรุง

เกณฑ์วัดผล	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	สรุปผล
1.จำนวนครั้งที่หาอะไหล่ไม่พบ	243	24	ลดลง 90.12%
2.จำนวนครั้งที่อะไหล่ในคลังสินค้าชำรุด	117	9	ลดลง 92.31%
3.จำนวนครั้งที่สั่งซื้ออะไหล่ล่าช้า	66	12	ลดลง 81.82%
4.เวลาเฉลี่ยของการค้นหาสินค้าภายในคลัง	16.13 นาที/ชิ้น	6.59 นาที/ชิ้น	ลดลง 9.54 นาที/ชิ้น

จากตารางที่ 8 พบว่าการปรับปรุงคลังสินค้าทำให้เห็นว่าการทำงานในคลังสินค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งในด้านของความถูกต้องแม่นยำของสินค้าและความรวดเร็วในการค้นหาสินค้าภายในคลัง โดยหลังจากที่ปรับปรุงแล้วพบว่าอัตราส่วนความผิดพลาดในการหาอะไหล่ไม่พบลดลงมากถึง 90.12% ส่วนใช้เวลาในการค้นหาสินค้านานพบว่าเวลาในการค้นหาเฉลี่ยลดลง 9.53 นาที ปัญหาในเรื่องของอะไหล่ชำรุดลดลง คิดเป็น 92.31% มูลค่าความเสียหายเท่ากับ 6,500 บาท ลดลงจาก 49,780 บาท และปัญหาในการสั่งซื้ออะไหล่ล่าช้าลดลงถึง 81.82%



รูปที่ 11 ยอดขายออฟไลน์กับออนไลน์

## 6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

หลังจากที่ได้วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น ได้เสนอแนวทางในการแก้ปัญหา 4 วิธี ได้แก่ การนำหลัก 5 ส.มาประยุกต์ใช้กับคลังสินค้า โดยทำการสะสางกับคลังสินค้าเพื่อแยกสินค้าที่สามารถใช้งานได้กับสินค้าที่เสียหายออกจากกันเพื่อนำสินค้าที่เสียหายไปกำจัดทิ้งเพื่อเพิ่มพื้นที่ให้กับคลังสินค้า จากนั้นจัดหมวดหมู่ให้กับสินค้าเพื่อให้สะดวกต่อการค้นหาสินค้า เมื่อนำหลัก 5 ส.มาปฏิบัติพบว่า คลังสินค้าเป็นระเบียบมากขึ้น ค้นหาสินค้าได้ง่ายขึ้น ช่วยลดเวลาในการทำงาน การตั้งรหัสให้สินค้าและนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ ซึ่งได้เลือกซอฟต์แวร์เป็น Flow Account เพราะว่ามีค่าบริการที่ไม่สูงและยังสามารถใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยการตั้งรหัสให้สินค้าเพื่อให้สามารถเช็คสินค้าและค้นหาสินค้าในคลังได้รวดเร็วมากขึ้น สามารถเช็คจำนวนสินค้าผ่านโปรแกรมได้ทำให้ไม่พลาดในการสั่งซื้อสินค้ามาซ้ำ จากนั้นมีการจัดผังคลังสินค้าใหม่ โดยยึดหลักการ FIFO กับ Visual Control โดยแบ่งหมวดหมู่ของสินค้าไว้ตามมุมต่างๆของคลังเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา ช่วยลดเวลาในการค้นหาและเพิ่มพื้นที่ในการทำงานให้กับร้าน การขยายช่องทางการจัดจำหน่ายสู่ออนไลน์เพื่อระบายสินค้าให้ไวยิ่งขึ้น โดยมีการสร้างเพจออนไลน์เพื่อขยายช่องทางการจัดจำหน่ายให้มากขึ้น มีการทำคอนเทนต์เพื่อให้ความรู้กับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสามารถเพิ่มยอดขายให้กับทางร้านมากขึ้นตามรูปที่ 11

### ข้อเสนอแนะในการศึกษา

- 1) ด้านการบริหารจัดการคลัง ควรที่จะหาเครื่องมือที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานทุกอย่างได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้นลดขั้นตอนในการทำงาน
- 2) เน้นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อให้พนักงานคนนึงสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
- 3) ควรที่จะศึกษาเทคโนโลยีที่สามารถเข้ามาแก้ไขปัญหาครั้งนี้ เนื่องจากการศึกษาได้ไม่ได้ศึกษาถึงเทคโนโลยีในปัจจุบันที่สามารถนำเข้ามาใช้คลังสินค้าได้



4) ควรให้บุคคลภายนอกองค์กรเข้ามาระบุปัญหาเพราะว่า บุคคลภายนอกมักจะมองเห็นปัญหาที่บุคคลภายในองค์กรไม่สามารถมองเห็นเนื่องจากเคยชินกับปัญหา

5) ควรที่จะศึกษาเครื่องมือในการทำตลาดออนไลน์ เช่น A/A testing , A/B testing , Google Ads Thailand , Facebook Ads ฯลฯ และควรมี Website เป็นของตนเองเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ

#### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนะ เขียงกมลสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้ความกรุณาแนะนำ ตรวจสอบตราและแก้ไขเนื้อหาตลอดจนให้กำลังใจในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระด้วยตนเอง

#### เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพล ไยไพโรจน์. (2562). *Digital Marketing : Concept & Case Study* (6<sup>th</sup> ed.). นนทบุรี: สำนักพิมพ์ไอดีซีฯ.
- รัชคม เปรมมนัสมนตรี. (2559). *การศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการจัดการคลังอะไหล่รถยนต์มือสองโดยนำร้านอะไหล่รถยนต์มือสอง XXX*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- อมรรัตน์ ปาลกะวงษ์ ณ อยุธยา. (2545). *การศึกษาการประกอบสินค้าชิ้นส่วนรถยนต์ และสินค้าประเภท Trading นำเข้าส่งออกรวมถึงจำหน่ายภายในประเทศ ซึ่งสินค้าที่มีการจำหน่ายมีทั้งท่อส่งน้ำมัน สายรัดท่อ และชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์อื่นๆ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย