

การจัดการสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา ร้าน อ.อะไหล่ยนต์ จังหวัดสกลนคร  
INVENTORY MANAGEMENT CASE STUDY OR-ARAIYON SHOP  
IN SAKON NAKHON PROVINCE

จันทนีย์ อินทรสิทธิ์<sup>1</sup>  
วรุณ ตันตระกูล<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษากาการจัดการปัญหาสินค้าคงคลัง กรณีศึกษาร้านอ.อะไหล่ยนต์ จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการจัดการสินค้าคงคลัง 2)หาแนวทางและวิธีในการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง 3)เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาเลือกซื้อสินค้าและบริการหลังการปรับปรุงกระบวนการบริการ จากผลการศึกษาพบว่าปัญหาสำคัญที่ต้องแก้ไขเร่งด่วนมี 4 ประการ ดังนี้ 1. ต้นทุนของสินค้าคงคลังสูง 2. สินค้าที่ลูกค้าต้องการหมดโดยไม่ทราบล่วงหน้า 3. พนักงานค้นหาสินค้าไม่พบ 4. พนักงานใช้ระยะเวลานานในการค้นหาสินค้า โดยมีวิธีการแก้ปัญหาคือ จัดลำดับความสำคัญของสินค้าตามยอดขายของสินค้า และปริมาณความต้องการของสินค้า เป็น กลุ่ม A B C และเลือกสินค้าที่มียอดขายสูงสุดในกลุ่ม A มาหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัดที่สุด พบว่าสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ถึง 9,054.68 บาทต่อเดือน และนำวิธีการควบคุมด้วยการมองเห็นและวางแผนผังสินค้าคงคลังใหม่ทำให้ลดระยะเวลาในการค้นหาสินค้า และลดปัญหาด้านการค้นหาสินค้าไม่พบของพนักงาน ทั้งนี้ภายหลังจากการปรับปรุงพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการมากขึ้นทุกด้าน

**คำสำคัญ:** สินค้าคงคลัง ต้นทุนสินค้าคงคลัง ความพึงพอใจของลูกค้า

### Abstract

This independent study is study about the inventory management of Or – Araiyon Shop. The first purpose is to study the causes of Or – Araiyon shop's inventory management. Secondly, is to find the process how to manage inventory. The Third is to study about customer satisfaction who purchase products and services after improving inventory management. The result found that there are 4 important problems that need to solve urgently as follows, 1. High inventory costs. 2. Products that customers want were sold out without prior notice. 3. The employees cannot find the products. 4. The employees take a long times to find out. So solving the problem by means of the priority of the products by using a kind of merchandise sales, the demand of products and classified into product group A, B and C .Then choose the highest sales products in group A to find the most economical order quantity, we found that they can reduce costs 9,054.68 baht per month and when we adopted the visual control and create the new layout, they can shorten the time to find the product, and also reduce the problem finding products not found by employees. However, after the improvement found that customers are more satisfied with all aspects of service.

**Keywords:** Inventory, Inventory costs, Customer satisfaction

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตการศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น  
350 หมู่3 ตำบลศิลา อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000 +66-(0) 8-8561-3245 circle\_noina@hotmail.com

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจจำหน่ายอะไหล่รถยนต์นั้นมีการแข่งขันกันสูงทำให้ผู้บริหารต่างก็ใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ มาดึงดูดความสนใจของลูกค้า รวมถึงการจัดการสินค้าคงคลังก็เป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้บริหารกิจการควรคำนึงถึงเป็นอันดับแรก เนื่องจากสินค้าคงคลังเป็นสิ่งที่จะทำให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น เมื่อจำนวนสินค้าคงคลังที่มีปริมาณมากเกินไปจะทำให้เกิดปัญหาด้านต้นทุนจม หมดยอายุ ล้าสมัย และยังทำให้มีต้นทุนในการรักษาสูง จะมีกำไรก็ต่อเมื่อขายสินค้าออกไป ตรงกันข้ามกับกรณีที่มีสินค้าคงคลังที่น้อยเกินไปอาจจะทำให้สินค้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า และยังส่งผลให้ความน่าเชื่อถือของธุรกิจลดลง ยอดขายลดลง ปัจจุบันร้าน อ.อะไหล่ยนต์ ประสบปัญหาทางด้านการบริหารสินค้าคงคลังด้านการสั่งซื้อสินค้า คือ มีการสั่งซื้อสินค้าโดยวิธีการประมาณการด้วยสายตา และไม่มีการตรวจนับสินค้า ทำให้สินค้าบางชนิดมีมากเกินไปจนความจำเป็น และบางชนิดมีน้อยเกินไปทำให้ไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้เสียโอกาส เสียรายได้จากการขาย และเนื่องจากทางร้านไม่มีตรวจเช็คสินค้าในสต็อกจึงทำให้ใช้ระยะเวลาในการค้นหาสินค้า และไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าสินค้าคงคลังมีเหลือจำนวนเท่าใด

ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นความสำคัญในการแก้ไขปัญหาด้านการจัดการสินค้าคงคลังและประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้เลือกซื้อสินค้าและบริการหลังปรับปรุงกระบวนการจัดการสินค้าคงคลัง ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจหรือไม่ เพื่อนำไปปรับปรุงให้ร้านมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาการจัดการสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา ร้าน อ.อะไหล่ยนต์ จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาหาแนวทางและวิธีการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาเลือกซื้อสินค้าและบริการหลังการปรับปรุงกระบวนการจัดการสินค้าคงคลัง

## วิธีดำเนินงาน

### 1. ศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

การศึกษาปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของการจัดการสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา ร้านอ.อะไหล่ยนต์ จังหวัดสกลนคร มีวิธีดำเนินการศึกษาโดย

- 1.1 สังเกตลักษณะขององค์กรและสัมภาษณ์เจ้าของกิจการเกี่ยวกับการจัดการสินค้าคงคลังและกระบวนการดำเนินงานขององค์กร
- 1.2 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่กิจการกำลังประสบปัญหาอยู่และวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา เมื่อทราบสาเหตุปัญหาแล้วจึงเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่พบ ซึ่งได้แก่ ชนิดของสินค้า ปริมาณการขายสินค้า ข้อมูลต้นทุนของสินค้า ปริมาณการสั่งซื้อสินค้า ระยะเวลาในการขนส่งสินค้า ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า รวมถึงต้นทุนการจัดเก็บสินค้าคงคลัง [4]

### 2. หาแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง

การศึกษาหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง[3] โดยใช้วิธี

- 2.1 การจำแนกสินค้าคงคลังเป็นแบบเอบีซี (ABC analysis) [2]
- 2.2 การหาขนาดการสั่งซื้อแบบประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ) [6]
- 2.3 การหาจุดสั่งซื้อใหม่ (Re - order Point: ROP)

2.4 วิธีการควบคุมด้วยการมองเห็น (Visual Control)

2.5 การจัดวางแผนผังสินค้าใหม่ [2] เพื่อแก้ไขปัญหาที่กำลังประสบอยู่

### 3. ประเมินผลการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง

การประเมินผลการบริหารจัดการสินค้าคงคลังและศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า [5] ที่มาเลือกซื้อสินค้าและบริการหลังปรับปรุงกระบวนการบริการโดยการจัดทำแบบสอบถาม สอบถามลูกค้าที่มาเลือกซื้อสินค้าและบริการหลังการปรับปรุงกระบวนการจัดการสินค้าคงคลัง[3]

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

หมายถึง ลูกค้าที่มาซื้อสินค้าและบริการของร้าน อ.อะไหล่ยนต์ จังหวัดสกลนคร ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2558 ถึง วันที่ 20 เมษายน พ.ศ.2558

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

หมายถึง กลุ่มผู้บริโภคที่มาเลือกซื้อสินค้าและบริการของร้าน อ.อะไหล่ยนต์ ที่มาใช้บริการ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2558 โดยใช้การสุ่มตัวอย่างประชากรด้วยวิธีเลือกหน่วยตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย [1] ซึ่งการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง เมื่อไม่ทราบค่าแปรปรวนของประชากร [1]

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษารวบรวมและจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการของร้าน อ.อะไหล่ยนต์ หลังการปรับปรุง โดย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับ ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) มีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Questions) และข้อมูลที่ได้ มีระดับการวัด นามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับ พฤติกรรมความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาเลือกซื้อสินค้าและบริการทางร้านอ.อะไหล่ยนต์ จังหวัดสกลนคร ได้แก่ สาเหตุในการเลือกซื้อสินค้าและบริการทางร้าน บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ระยะเวลาในการใช้บริการกับทางร้าน ในการเลือกซื้อสินค้าลูกค้าซื้อสินค้าประเภทใดมากที่สุด ระยะทางในการเดินทางของลูกค้ามาถึงร้าน จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิด ที่มีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Questions) และข้อมูลที่ได้ มีระดับการวัด นามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการของ ร้าน อ. อะไหล่ยนต์ จังหวัดสกลนคร หลังการปรับปรุง โดยแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ จำนวน 6 ข้อ ด้านราคา จำนวน 5 ข้อ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำนวน 3 ข้อ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำนวน 2 ข้อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำนวน 4 ข้อ และด้านกระบวนการจัดการ จำนวน 3 ข้อ รวมทั้งสิ้น 28 ข้อ โดยข้อคำถามแต่ละข้อ เป็นข้อคำถาม แบบมาตราส่วนประเมินค่า[1] โดยแบ่งตัวเลือก เป็น 5 ระดับและให้เลือกตอบเพียง 1 ระดับเท่านั้น คือ ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุดระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมากขึ้น ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจเท่าเดิม ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยลง ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยลงที่สุด

## ผลการวิจัย

เนื่องร้านอ.อะไหล่ยนต์ ขาดเทคโนโลยีในการควบคุมระบบการจัดการสินค้าคงคลัง จึงทำให้ไม่สามารถคำนวณปริมาณสินค้าคงคลังที่มีอยู่ได้ จากการสังเกตลักษณะขององค์กรและสัมภพณ์เจ้าของกิจการเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานขององค์กรด้านการจัดการสินค้าคงคลังภายในร้านและ สอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่กิจการกำลังประสบปัญหาอยู่เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้วิธีแผนผังก้างปลาพบว่ากิจการมีปัญหาค่าคงคลังต้องแก้ไขมีอยู่ 3 ประเด็นคือ 1. สินค้าคงคลังมีต้นทุนและค่าใช้จ่ายสูง 2. พนักงานค้นหาสินค้าไม่พบ 3. การค้นหาสินค้าล่าช้า/ใช้ระยะเวลานาน ผู้ศึกษาจึงได้หาแนวทางแก้ไขและวิธีการบริหารจัดการสินค้าคงคลังดังนี้

1. **ผลการจัดลำดับความสำคัญของสินค้าโดยวิธี เอบีซี (ABC Analysis)** จากประเด็นปัญหาที่สำคัญ 3 ประเด็นเพื่อแก้ปัญหาผู้ศึกษาได้จัดลำดับความสำคัญของสินค้าคงคลังออกเป็น 3 หมวด คือ หมวด A B และ C โดยจะเรียงตามยอดสินค้าคงคลังที่มียอดขายมากที่สุด โดยมีสินค้าจำนวน 33 ชนิด พบว่ามีสินค้าที่อยู่ในกลุ่ม A มีจำนวน 10 ชนิด สินค้าที่พบอยู่ในกลุ่ม B จำนวน 10 ชนิด และสินค้าที่มีอยู่ในกลุ่ม C จำนวน 13 ชนิด

2. **ผลการศึกษาการคำนวณหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัดที่สุด** จากประเด็นปัญหาเรื่องต้นทุนค่าใช้จ่ายของสินค้าคงคลังที่สูง และสินค้าที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ผู้ศึกษาจึงได้คำนวณหาจุดสั่งซื้อที่ประหยัดที่สุดเพื่อให้กิจการทราบถึงปริมาณในการสั่งซื้อครั้งต่อไป และเพื่อให้ประหยัดต้นทุนมากที่สุด โดยผู้ศึกษาจะเลือกสินค้าไส้กรองน้ำมันเครื่องมาคำนวณหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัดที่สุด เพราะเป็นสินค้าที่มียอดขายมากที่สุดและสำคัญที่สุดในกลุ่ม A ก่อนการคำนวณพบว่าค่าใช้จ่ายต้นทุนสินค้าคงคลังเดิมมีจำนวนเท่ากับ 25,888.67 บาทต่อเดือน และหลังการคำนวณค่าใช้จ่ายต้นทุนสินค้าคงคลังใหม่มีจำนวนเท่ากับ 16,833.99 บาทต่อเดือน ซึ่งสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ถึง 9,054.68 บาทต่อเดือน

3. **ผลการศึกษาการหาจุดสั่งซื้อซ้ำ (Re-Order Point)** เป็นวิธีที่ทำให้กิจการได้ทราบถึงปริมาณของสินค้าคงคลังในกิจการและกิจการควรมีการสั่งซื้อสินค้าอีกเมื่อใด เพื่อให้กิจการดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ดังนั้นเราจึงควรทราบถึง ระยะเวลาในการรอคอยสินค้า ระยะเวลาในการทำงาน และปริมาณความต้องการสินค้า เพื่อนำมาคำนวณหาจุดสั่งซื้อซ้ำจะเห็นได้ว่าไส้กรองน้ำมันเครื่องยี่ห้อ Toyota MTX มีความต้องการในการสั่งซื้อ 4,440 ลูกต่อปี ธุรกิจเปิดกิจการ 314 วันต่อปี มีระยะเวลาในการรอคอยสินค้า 2 วัน และจะมีการสั่งซื้อสินค้าใหม่เมื่อระดับสินค้าลดลงอยู่ที่จำนวน 28 ลูก

4. **ผลการศึกษาการควบคุมด้วยการมองเห็น (Visual Control)** จากประเด็นปัญหาเรื่องพนักงานค้นหาสินค้าคงคลังไม่พบและการค้นหาสินค้าล่าช้า/ใช้ระยะเวลานาน ผู้ศึกษาจึงได้นำวิธีการควบคุมด้วยการมองเห็น (Visual Control) ขึ้นโดยจะนำไปใช้กับกลุ่มสินค้าที่ใช้ระยะเวลานานในการค้นหา และเป็นสินค้าที่มีความสำคัญต่อกิจการ คือ ไส้กรองน้ำมันเครื่อง โดยใช้ วิธีการ การใช้สีจำแนกยี่ห้อของรถยนต์ (Visual Control - Color Classification) เพื่อลดระยะเวลาในการหาสินค้า เนื่องจากไส้กรองน้ำมันรถยนต์นั้นมีสินค้าในปริมาณที่มากและมีลักษณะของบรรจุภัณฑ์ที่คล้ายกัน ทำให้การค้นหาสินค้าใช้ระยะเวลานาน ดังนั้นหากนำมาใช้จำแนกยี่ห้อของไส้กรองน้ำมันเครื่องนั้นจะช่วยลดระยะเวลาให้น้อยลง โดยจะแบ่งสีตามยี่ห้อของรถยนต์ดังนี้ 1) สีแดงสด ยี่ห้อ ISUZU 2) สีเหลือง คือ ยี่ห้อ TOYOTA 3) สีชมพู คือ ยี่ห้อ NISSAN 4.) สีส้ม คือ ยี่ห้อ HONDA 5) สีม่วง คือ ยี่ห้อ MAZDA 6) สีขาว คือ ยี่ห้อ HINO จากการศึกษาพบว่า เมื่อใช้สีในการจำแนกยี่ห้อของไส้กรองน้ำมันเครื่องระยะเวลาเฉลี่ยในการค้นหาสินค้าของพนักงานลดลง คิดเป็นร้อยละ 15.99

5. **ผลการศึกษาการวางแผนผังสินค้าใหม่** จากประเด็นปัญหาเรื่องพนักงานค้นหาสินค้าคงคลังไม่พบและการค้นหาสินค้าล่าช้า/ใช้ระยะเวลานาน ผู้ศึกษาพบว่าหลังจากการใช้วิธี (Visual Control) เพื่อควบคุมการมองเห็น

เห็นด้วยแล้ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการสินค้าคงคลังให้ดียิ่งขึ้นนั้น ควรมีการวางแผนผังสินค้าใหม่โดยวิธี การวางแบบการจำแนกเป็นกลุ่ม A ,B และC โดยใช้วิธีการจัดลำดับความสำคัญของสินค้าโดยพิจารณาสินค้าที่เข้ากันได้(Compatibility) สินค้าที่เก็บไว้ใกล้กันควรมีความกลมกลืนกัน สินค้าที่ใช้เป็นส่วนประกอบกัน (Complementarily) สินค้าที่มีการสั่งควบคุมกันควรเก็บไว้ใกล้กัน สินค้าที่ได้รับความนิยม (Popularity) โดยพิจารณาจากอัตราหมุนเวียนของสินค้าคงคลังหรือความต้องการของสินค้าของลูกค้า ซึ่งสินค้าที่มีความต้องการมากที่สุดควรจัดเก็บไว้ใกล้ประตูทางออกมากที่สุด ส่วนสินค้าที่มีความเคลื่อนไหวน้อยควรจัดเก็บไว้ในที่ไกลออกไป สินค้าที่มีความเคลื่อนไหวเร็วที่สุด ควรจัดเก็บไว้ใกล้ประตูทางออกมากที่สุด ซึ่งจะช่วยลดระยะทางและเวลาในการลำเลียงสินค้าออก ในขณะที่สินค้าที่มีความเคลื่อนไหวช้าที่สุด ควรจัดเก็บไว้หลังคลังสินค้ามากที่สุด จากการศึกษาพบว่า เมื่อมีการปรับปรุงกระบวนการจัดการสินค้าคงคลังใหม่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น และสามารถลดปัญหาด้านการค้นหาสินค้าไม่พบของพนักงานได้ 25 ครั้งต่อสัปดาห์หรือคิดเป็นร้อยละ 59.67

**6. ผลการศึกษาด้านการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มามีเลือกซื้อสินค้าและบริการ** ของ ร้าน อ.อะไหล่ยนต์ จากการศึกษาการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน และการจัดการสินค้าคงคลังของ ร้าน อ.อะไหล่ยนต์ เพื่อให้กิจการได้วัดประสิทธิผลในการดำเนินงานจึงได้จัดทำแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของลูกค้า [5] ที่มามีเลือกซื้อสินค้าและบริการของร้าน จำนวน 200 ชุด [1] โดยเลือกทำการศึกษาระหว่างที่มามีเลือกซื้อสินค้าและบริการของร้าน อ.อะไหล่ยนต์ จังหวัดสกลนคร แบบสอบถามมี 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ด้านข้อมูลประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41-60 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ด้านพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าและบริการ ร้าน อ.อะไหล่ยนต์ อำเภอดงเจริญ จังหวัดสกลนคร โดยหาสาเหตุที่ลูกค้ามามีเลือกซื้อสินค้าและบริการจาก ร้าน อ.อะไหล่ยนต์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบสาเหตุที่ลูกค้ามามีเลือกซื้อสินค้าและบริการ ร้าน อ.อะไหล่ยนต์มากที่สุด อันดับที่ 1 คือ สินค้ามีราคาถูก รองลงมาคือ สินค้ามีความหลากหลาย และพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าและบริการของลูกค้า ร้าน อ.อะไหล่ยนต์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการมาใช้บริการมากกว่า 1 ปี ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าคือ ครอบครัว/ญาติ รองลงมาคือ ตนเอง และเลือกซื้อสินค้าประเภทดูแลรถยนต์ ระยะทางในการเดินทางมายังร้านส่วนใหญ่มีระยะทาง 1-5 กิโลเมตร

ส่วนที่ 3 ด้านข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มามีเลือกซื้อสินค้าและบริการ ทางด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมี 7 ด้าน ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากร/พนักงาน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการ และด้านการ ส่งเสริมการขาย สรุปได้ว่าหลังกระบวนการปรับปรุงร้านลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้นด้านราคา ผลิตภัณฑ์ บุคลากร ช่องทางการจัดจำหน่าย สถานที่ ส่งเสริมการขาย และมีความพึงพอใจมากขึ้นที่สุดด้านกระบวนการ

## สรุป

การจัดการสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา ร้านอ.อะไหล่ยนต์ จังหวัดสกลนคร จากผลการศึกษาพบปัญหาสำคัญที่ต้องแก้ไขเร่งด่วนมี คือ 1. สินค้าคงคลังมีต้นทุนและค่าใช้จ่ายสูง 2. พนักงานค้นหาสินค้าไม่พบ 3. การค้นหาสินค้าล่าช้า/ใช้ระยะเวลานานและสินค้าที่ลูกค้าต้องการหมดโดยไม่ทราบล่วงหน้า ซึ่งปัญหาดังกล่าวล้วนมีความสำคัญต่อกิจการทั้งสิ้น ผู้ศึกษาจึงหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยใช้วิธีการจัดลำดับความสำคัญของสินค้าตามยอดขาย

ของสินค้า และปริมาณความต้องการของสินค้า เป็นกลุ่ม A B C ซึ่งมีจำนวนสินค้าทั้งหมด 33 ชนิด และเลือกสินค้าที่มียอดขายสูงสุดในกลุ่ม A มาหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัดที่สุด พบว่าสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ถึง 9,054.68 บาทต่อเดือน และนำวิธีการควบคุมด้วยการมองเห็นและการจัดวางแผนผังสินค้าคงคลังใหม่โดยการแยกโซนสินค้าออกเป็นกลุ่มเพื่อให้สะดวกต่อการบริการและง่ายต่อการตรวจสอบ ทำให้ลดระยะเวลาในการค้นหาสินค้าลดลงคิดเป็นร้อยละ 15.99 และสามารถลดปัญหาด้านการค้นหาสินค้าไม่พบของพนักงานลง 25 ครั้งต่อสัปดาห์หรือคิดเป็นร้อยละ 59.67 ทั้งนี้ภายหลังจากการปรับปรุงกระบวนการพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมมากขึ้นทุกด้าน

### ข้อเสนอแนะ

1. กิจกรรมมีหลายสาเหตุที่ยังไม่ได้แก้ไขปรับปรุง เช่น เรื่องสินค้าคงคลังที่ยังไม่ได้ระบายออก อาจจะใช้กลยุทธ์การตลาดเพื่อกระตุ้นยอดขายในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว หรืออาจจะใช้วิธีการคิดต้นทุนขายแบบ FIFO กรณีที่สินค้าชนิดนั้นมีอายุการใช้งานระยะสั้น หรือสินค้าที่มีการสั่งซื้อมาก่อน อาจจะมีการขายสินค้าออกไปก่อน
2. เรื่องการพัฒนาการจัดการระบบสินค้าคงคลัง โดยนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อช่วยให้ทราบปริมาณสินค้าคงคลังที่มีอยู่ในกิจการ และลดความผิดพลาดในการตรวจนับสินค้า
3. จากวิธีการหาจุดสั่งซื้อที่ประหยัดที่สุดนั้นมีข้อจำกัด ดังนั้นผู้ที่สนใจศึกษาต่ออาจจะนำวิธีการคำนวณต้นทุนขายแบบถ่วงเฉลี่ยน้ำหนัก (Weight Average) ในการคำนวณต้นทุนเพื่อให้ทราบถึงต้นทุนและกำไรของกิจการได้มากขึ้น
4. ในการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ควรมีการจัดทำแบบสอบถามลูกค้าเป็นระยะ เพื่อให้ทราบถึงข้อผิดพลาดของทางร้าน และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้ขออวยพรเรื่องการจัดการสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา ร้านอ.อะไหล่ยนต์ เสร็จสมบูรณ์ได้ ต้องขอขอบพระคุณอาจารย์วิทยาลักษณ์ทิติการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และแนวทางในการจัดทำรายงานการศึกษานี้ และขอขอบพระคุณท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ วรุณ ต้นตระกูลบัณฑิตย์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และกำลังใจในการจัดทำการศึกษาอิสระตลอดระยะเวลาในการศึกษา ตลอดจนเสียสละเวลาในการตรวจสอบรายงานการศึกษานี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณอุไรวรรณ สุทธิวงศ์ ที่อนุเคราะห์การให้ข้อมูลในการศึกษาการอิสระเล่มนี้

หากรายงานการศึกษานี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ค้นคว้าผู้เขียนขอขอบพระคุณความดีนั้นแด่ คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้

### เอกสารอ้างอิง

- [1] กุณชสิทธิ์ เร็นรมย์. (2551). การวิจัยตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. [2] คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2547). การจัดการคลังสินค้า. กรุงเทพฯ: โปกส์มีเดีย แอนด์ พับลิชซิง.
- [3] ธนิต โสรรัตน์. (2552). คู่มือการจัดการคลังสินค้าและการกระจายสินค้า. กรุงเทพฯ: ประทุมทอง พรินต์ติ้ง.
- [4] ภูษิต วงศ์หล่อสายชล. (2556). การจัดการดำเนินงาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.
- [5] รณชัย คงสกนธ์. (2549). คู่มือวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ: ธรรมมกลการพิมพ์.
- [6] ศลิษา ภมรสถิต. (2551). การจัดการดำเนินงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.