

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังประเภทอะไหล่แท้ของ  
บริษัทสยามนิสสันเชียงใหม่จำกัด

ผู้เขียน

นายปกรณ์ นพรัตน์ไกรลาศ

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชานันติ

### บทคัดย่อ

การศึกษาปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังประเภทอะไหล่แท้ของบริษัทสยามนิสสันเชียงใหม่จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัทสยามนิสสันเชียงใหม่ จำกัด ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด กับผู้ที่เกี่ยวข้องในฝ่ายบริการและคลังสินค้า จำนวนทั้งสิ้น 8 ราย ได้แก่ แผนกบริการ แผนกซ่อม และแผนกอะไหล่

ผลการศึกษาเรื่อง ปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังประเภทอะไหล่แท้ของบริษัทสยามนิสสันเชียงใหม่จำกัด พบว่า

1. สินค้าไม่เคลื่อนไหว (Dead stock) มาจากสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ เกิดผิดพลาดในการสั่งซื้ออะไหล่ และ ลูกค้านำมาสั่งซื้อแล้วไม่มารับอะไหล่
2. โปรแกรม L-ONE DMS ที่ใช้งานการคำนวณจำนวนการสั่งซื้อ (Suggest Order) โปรแกรมปฏิบัติงานดังกล่าวไม่มีรายงานการเคลื่อนไหวอะไหล่รายวัน ซึ่งเป็นรายงานที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารควรนำมาใช้ในการสั่งซื้อในอนาคต และผู้ปฏิบัติงานขาดความชำนาญในการใช้โปรแกรมดังกล่าว
3. ขาดการบันทึกข้อมูลของผู้ปฏิบัติงานในแผนกบริการ เช่น ขาดการบันทึกข้อมูลของลูกค้านำมาใช้บริการในแต่ละวัน ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานในแผนกอื่นๆ ที่ต้องใช้ข้อมูลนี้ในการสั่งซื้ออะไหล่ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการจัดการสินค้าคงคลัง
4. การคำนึงถึงเป้าหมายส่วนลดมากเกินไป ซึ่งในส่วนนี้เป็นนโยบายของบริษัท ทำให้ในบางไตรมาสเกิดสินค้าที่เกินความต้องการในกลุ่มอะไหล่บางประเภท
5. ขาดการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพระหว่าง แผนกบริการ แผนกซ่อม และแผนกอะไหล่

จากการศึกษาปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังประเภทอะไหล่แท้ของบริษัทสยามนิสสัน เชียงใหม่ จำกัด ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการจัดการสินค้าคงคลังประเภทอะไหล่แท้ของบริษัท สยามนิสสันเชียงใหม่ จำกัด ดังต่อไปนี้

1. การวางแผนสินค้าคงคลังประเภทอะไหล่แท้ของบริษัท สยามนิสสันเชียงใหม่ จำกัด ควรได้รับการออกแบบกระบวนการสั่งซื้อ และกระบวนการเบิกสินค้าคงคลังใหม่

2. การปฏิบัติต่อสินค้าคงคลังประเภทอะไหล่แท้ของบริษัท สยามนิสสันเชียงใหม่ จำกัด ควรมีการจัดการกับสินค้าไม่เคลื่อนไหว (Dead Stock) และสินค้าที่มีการเคลื่อนไหวช้า (Slow Moving) โดยการทำการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง ควรมีการนำระบบการจำแนกสินค้าคงคลัง เป็นหมวดเอบีซี (ABC Classification) มาใช้ ควรมีการอบรมพนักงานเก่าและใหม่ อย่างเร่งด่วน เพื่อพัฒนาความรู้ในด้านการวิเคราะห์ปัญหาให้แก่ลูกค้าทำให้ทราบความต้องการใช้อะไหล่ที่ ถูกต้อง และอบรมการใช้โปรแกรม L-ONE DMS อีกด้วย

3. การทำฐานข้อมูลลูกค้า อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม จะเป็นการอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในแผนกอะไหล่ และแผนกอื่นๆ ที่ต้องการใช้ข้อมูลนี้ในการสั่งอะไหล่ ทั้งในแง่ ของการตัดสินใจและการควบคุม เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้ได้

4. การตรวจสอบผลการปฏิบัติต่อสินค้าคงคลังประเภทอะไหล่แท้ของบริษัท สยามนิส สันเชียงใหม่ จำกัด ควรมีการกำหนดระยะเวลาในแผนงาน เมื่อการดำเนินการถึงระยะเวลาที่ กำหนดไว้ตามแผน ซึ่งอาจถูกกำหนดโดยการวางเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว และควรมีการ วัดผลงานโดยเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ถ้าผลการดำเนินงานมีความแตกต่าง กับเป้าหมายที่กำหนดไว้มาก จุดนี้แสดงให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้รับผิดชอบต้องกลับไปหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขต่อไป

5. การแก้ไขสินค้าคงคลังประเภทอะไหล่แท้ของบริษัท สยามนิสสันเชียงใหม่ จำกัด ควร มีการเก็บข้อมูลที่จำเป็นจากการทำงาน นำมาหาปรากฏการณ์ รวมถึงหาสาเหตุของปัญหา และหา แนวทางแก้ไขต่อไป เช่น การหาปริมาณอะไหล่แท้ที่ไม่มีเคลื่อนไหว จำแนกตามรุ่น และมีการ จัดทำรายงานอัตรการใช้อะไหล่แต่ละรุ่น เป็นต้น

**Independent Study Title** Problems of Inventory Management for Authentic Spare Parts of Siam Nissan Chiang Mai Company Limited

**Author** Mr. Pakorn Nopparatkailas

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisor** Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

### ABSTRACT

The objective of this independent study was to examine the problems of and the solutions for inventory management for authentic spare parts of Siam Nissan Chiang Mai Co., Ltd. The in-depth interview with open-ended questions was applied to 8 personnels involving with the service center and the warehouse; i.e., the drop-off station, the service station and the spare part department.

The sources of the problems from the study were as followed

1. The dead stock were from two main events: discrepancy when ordering and orders left at the shop with no customer claim.
2. L-ONE DMS program which was used for calculating the suggested order quantity did not provide daily report on spare parts which users and executives used to monitor the ordering system. Furthermore, the program users did not have skills to operate the program.
3. Some personnels from the drop-off station did not record necessary customer information. Therefore, there was inadequate information for making spare part ordering decision. Then, there usually were problems on inventory management.
4. The company's policy that overly focused on getting discounts resulted in large order quantity and eventually the over stock.
5. There was lack of effective communication among the drop-off station, the service station and the spare part department.

Based on the study regarding the problems of inventory management for authentic spare parts of Siam Nissan Chiang Mai Co., Ltd., the proposed solutions were as followed.

1. The inventory management for authentic spare parts of Siam Nissan Chiang Mai Co., Ltd. required some changes on ordering process and a new requisition process.
2. The dead stock and the slow moving stock should be dealt with via continuous promotions on those stocks, ABC classification inventory system, urgent training for both former and new personnels focusing on the skills to analyze automobile problems for customers leading to know how many necessary parts and correct quantity required and the training on using L-ONE DMS program.
3. The systematic and concrete customer database would be beneficial to officers in the spare part department, as well as others, which needed this information for ordering decision and control in order to achieve the company's goal.
4. There should be a time specified in the plan when to monitor inventory or doing inventory count. In both short-term and long-term, there should be an evaluation to compare the outcomes with the goal. If quantity variance occurred, the responsible personnel should search for the causes of and solutions to the problems.
5. The inventory management for authentic spare parts of Siam Nissan Chiang Mai Co., Ltd. required mandatory information gathering from the work processes to identify the problems and solutions. There should be a report on the number of dead stock spare parts, categorized by, for example, car models, and a report about the movement of the inventory of spare parts for each car model.