

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การศึกษาโปรแกรมการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เพื่อการจัดการสินค้าคงคลัง

ผู้เขียน นางสาวลักขมี ตันรัตนวงศ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

นายอรรถพงศ์ พิระเชื้อ

ประธานกรรมการ

อาจารย์วิสูตร จิตอารี

กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบงานของโปรแกรมวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า หรือโปรแกรม CNA (Customer Needs Analysis) เพื่อศึกษาข้อดี ข้อจำกัด และปัญหาที่พบจากการใช้โปรแกรมเพื่อการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัทแห่งหนึ่ง โดยทำการ ศึกษาที่ตัวระบบ เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเข้าสังเกตการณ์การทำงานจริง การสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงและผู้ใช้งานจำนวน 10 ท่าน หลังจากนั้นนำข้อมูลมาพัฒนาเป็นแบบสอบถาม ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เข้ามาช่วยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือการอธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ เช่น ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ผลการศึกษาพบว่าโปรแกรม CNA ได้นำเอาหลักการของ MRP (Material Requirement Planning) คือระบบการวางแผนความต้องการวัตถุดิบเพื่อป้อนสายการผลิตไม่ให้เกิดช่วงโดยไม่ให้ต้นทุนของสินค้าคงคลังสูงเกินไป และ CRP (Capacity Requirements Planning) คือการกำหนดกำลังการผลิต เครื่องจักร หรือคนงานไม่ให้เกินกำลังการผลิต และไม่ปล่อยให้เครื่องจักรว่างเปล่า มาใช้บริหารสินค้าคงคลังให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การทำงานพื้นฐานของโปรแกรม CNA เป็นการนำข้อมูลความต้องการของลูกค้า และการเคลื่อนไหวของสินค้าแต่ละชนิดในรอบ 1 ปี มาจัดลำดับสินค้าที่ได้รับความนิยม หรือมีอัตราการเคลื่อนไหวสูง เพื่อประมาณการระดับสินค้าคงคลังที่ประหยัด จุดสั่งซื้อที่เหมาะสม ปริมาณการสั่งซื้อขั้นต่ำ สินค้าล่าสมัย และกำลังการผลิตของเครื่องจักรว่ามีพอเพียงหรือไม่ สำหรับในส่วนของงานปฏิบัติการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัท มีการเชื่อมโยงกัน 3 หน่วยงานหลัก คือ

ระบบงานส่วนลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ การรับคำสั่งซื้อ การส่งข้อมูลคำสั่งซื้อให้ฝ่ายผลิต การขายสินค้า การออกใบรับคืนสินค้าไม่ได้คุณภาพ ระบบงานส่วนผลิต ได้แก่ การป้อนแผนการผลิต การเบิกวัตถุดิบจากคลังสินค้า การส่งมอบสินค้าสำเร็จรูปสู่คลังสินค้า การรายงานผลงานการผลิต และระบบงานส่วนคลังสินค้าสำเร็จรูป ได้แก่ การรับสินค้า การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า การรับคืนสินค้าไม่ได้คุณภาพ

ปัญหาที่มีต่อการใช้โปรแกรม CNA ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านคู่มือการใช้งานที่เป็นภาษาอังกฤษ หรือภาษาที่อ่านเข้าใจยาก ทำให้ไม่สะดวกในการใช้งาน และปัญหาผู้ใช้งานไม่มีความชำนาญในการใช้ระบบเพียงพอ เนื่องจากประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมน้อย

แนวการแก้ปัญหาในการใช้โปรแกรม CNA ได้แก่ การเพิ่มขีดความสามารถเครื่องคอมพิวเตอร์ และการจัดทำคู่มือการใช้งานให้เป็นภาษาไทย

ข้อดีของโปรแกรม CNA คือ เป็นระบบที่ช่วยจัดโครงสร้างระบบบริหารจัดการสินค้าคงคลังให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการลดค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้าคงคลังเนื่องจากมีสินค้าเกินความจำเป็นได้ร้อยละ 32 และมีสินค้าล้าสมัยได้ร้อยละ 25

ข้อจำกัดของโปรแกรม CNA คือเป็นโปรแกรมที่พัฒนาโดยบริษัทต่างประเทศและอยู่ภายใต้ลิขสิทธิ์ของผู้พัฒนาโปรแกรม ดังนั้นการพัฒนาดัดแปลง หรือแก้ไขมีขั้นตอนยุ่งยาก และต้องใช้เวลาานาน รวมทั้งการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสอบถามผู้บริหารระดับสูงและผู้ใช้งานจำนวน 10 ท่าน ซึ่งเป็นจำนวนที่น้อยเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานที่มี ดังนั้นจึงไม่สามารถใช้อ้างอิงกับธุรกิจอื่นที่ใช้โปรแกรมลักษณะเดียวกันได้

Independent Study Title A Study of Customer Needs Analysis Program for Inventory Management

Author Miss Luxsamee Tanrattanawong

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Mr. Attapong Peeracheir	Chairperson
Lect. Wisuttorn Chitaree	Member

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study of the CNA (Customer Needs Analysis) Program, Pros & Cons and Problems after using the program for Inventory Management. The study was based on the program itself, related document, observing activities during working and interviewing ten users then to develop into questionnaires. SPSS for Windows Program is a tool to analyze the data by using Descriptive Statistic, general descriptive tools, such as Frequency, Percentage and Mean.

The study results are the CNA used the principle of MRP (Material Requirement Planning) which is the system of raw material planning for production to prevent production lines shutdown without impacting additional inventory cost. Besides CRP (Capacity Requirements Planning) which is used to determine proper capacity, machine hours or labour hours neither over capacity nor idle capacity for helping inventory management more effectiveness.

The basic concept of CNA is to analyse customer's need (actual customer orders) and stock movements in one year cycle in order to define the popular stock, forecast for safety stock, reorder point, reorder level, obsolete stock and optimized production capacity. From the study, the operation process was divided into 3 main functions:- There are 1) CSD, Customer Service Department which related to order received, order transfer to production team, sales and issues credit note if quality reject 2) Production Department which related to provide production

plan, issued raw material from warehouse, transfer finished goods to warehouse and report production output 3) Finished Goods Warehouse which related to goods received, goods delivery to customer and goods return from quality reject.

The problem by using CNA is mainly from user manual written in English that is more complicate for using and also not enough user's skillful due to lack of their CNA experience.

To solve the problem, the study recommended by increasing the capacity of hardware and preparing user manual in Thai version.

Pros of CNA are to help inventory management more efficient especially reduce an excessive stock by 32% and obsolete stock by 25%.

Cons of CNA are its licenses developed by foreign company which is inconvenient and take time for further developing. Also insufficient numbers of questionnaires, ten internal program's user is small size comparing to total associates in the firm. Therefore it cannot use as a reference.