**บทที่ 4**

**ผลของการศึกษา**

จากการได้สัมภาษณ์ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการธุรกิจของบริษัท จำลอง จำกัด และจากการได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนา Logistics ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการตั้งแต่การจัดซื้อ คลังสินค้า ขนส่ง ไปจนถึงการศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทางบริษัท จำลอง จำกัดนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กร ทำให้ทราบถึงขั้นตอนกระบวนการในการปฏิบัติงานดังนี้

**แผนกคลังสินค้า**

ปัจจุบันบริษัท จำลอง จำกัด ประสบปัญหาสินค้า Dead Stock ที่ยังหาวิธีการระบายสินค้าไม่ได้ เพราะปัจจุบันวิธีการระบายสินค้าที่ใช้อยู่ คือ การจัดทำโปรโมชั่น ซึ่งมูลค่าสินค้าที่เป็น Dead Stock ของบริษัทฯมีมูลค่ากว่า 10 ล้านบาท แต่การทำโปรโมชั่นระบายสินค้ากลุ่ม Dead Stock ดังกล่าว เป็นสินค้าที่ลูกค้าไม่ได้ให้ความสนใจ เนื่องด้วยราคาที่สูง และสินค้าบางรายการตกรุ่น จึงทำให้ทำตลาดได้ยาก ส่งผลให้การทำโปรโมชั่นระบายสินค้าดังกล่าว ไม่ได้รับความสนใจจากลูกค้าเท่าที่ควร เมื่อเกิดปัญหาสินค้าตกรุ่น ทำให้บางครั้งบริษัทต้องแก้ปัญหาโดยการถอดอะไหล่ออกมาจำหน่าย และไม่มีพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้า

**แผนกขนส่ง**

จากกการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกขนส่ง ทางผู้จัดการแผนกขนส่งแจ้งปัญหาให้ทราบว่า ปกติแล้วลูกค้าของทางบริษัท จำลอง คือ ร้าน 7-11 นั้น หากมีการเปิดสาขาใหม่ทาง 7-11 จะมีการ Plan การเปิดสาขาทั้งปีมาให้แก่บริษัทฯทราบล่วงหน้า เพื่อให้ทางบริษัทฯ เตรียมอุปกรณ์ที่จะนำไปติดตั้งให้แก่ร้าน 7-11 ได้ทันเวลา เช่น ตู้แช่เครื่องดื่ม เครื่องกดกาแฟ แอร์ คอมพิวเตอร์ ฯลฯ แต่เมื่อถึงเวลากำหนดการเปิดร้านจริง ทาง 7-11 จะแจ้งเลื่อนวันไปอีก 1 วัน ซึ่งเป็นวันเดียวกับที่จะต้องเปิดอีกสาขาหนึ่ง ที่ทางบริษัทก็ต้องเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆไว้ด้วยเช่นกัน สาเหตุดังกล่าวส่งผลให้เกิดปัญหาเพราะต้องเตรียมของกระชั้นชิด และบางครั้งขนส่งสินค้าไปถึงสถานที่รับมอบแล้ว แต่ปรากฏว่าทางร้าน 7-11 ยังทำการสร้างไม่เสร็จ ทำให้แผนกขนส่งต้องนำสินค้ากลับมาที่บริษัทฯ ปัญหาดังกล่าวทำให้สูญเสียเวลา และ ทำให้ค่าขนส่งเพิ่มขึ้นเนื่องจากไปแล้วไม่ได้ติดตั้งงาน

สินค้าที่ออกจากคลังสินค้า เมื่อไปถึงมือลูกค้า สภาพกล่องบรรจุสินค้าอยู่ในสภาพบุบ กล่องขาด สาเหตุเนื่องมาจากการบริหารการจัดส่งยังไม่ดี เพราะสินค้าบางรายการก็ไม่มีกล่องบรรจุสินค้า เมื่อสินค้าไปถึงมือลูกค้าก็ทำให้เกิดการเสียหายแก่ตัวสินค้า อีกทั้งปัจจุบันปัญหาที่พบอีกข้อก็คือ ไม่สามารถควบคุม Supplier ที่ให้บริการขนส่งได้ และบริษัทจ้าง Supplier ในการขนส่งสินค้า และเป็นการติดต่อแบบผูกขาด ไม่มีการนำ Supplier มาเปรียบ เทียบราคา ทำให้ค่าใช้จ่ายในจ้าง Supplier มีราคาที่สูงกว่าท้องตลาดทั่วไป

**แผนกจัดซื้อต่างประเทศ**

ปัญหาที่พบของหน่วยงานจัดซิ้อต่างประเทศ คือ การนำสินค้าเข้าไม่ตรงตาม Lead Time ทำให้สินค้าขาด Stock ในกลุ่มสินค้าที่เป็นกลุ่มสินค้าที่ทำรายได้ให้แก่บริษัท ปัญหาดังกล่าวทำให้ Sales ต้องแจ้งเลื่อนวันรับสินค้าแก่ลูกค้า ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดการขาดความเชื่อมั่นในสินค้าของบริษัท ก่อให้เกิดการสูญเสียทางธุรกิจ และทางหน่วยงานจัดซื้อได้แจ้งว่า ต้องการให้ทางฝ่ายขายและการตลาด ทำการรวบรวมตัวเลข Forecast ทั้งปี เพื่อทางหน่วยงานจัดซื้อต่างประเทศจะได้ทำการเจรจากับ Supplier ให้ทราบถึง Demand ที่ทางบริษัทฯต้องการ และให้ Supplier ทำการผลิตและส่งมอบให้ทันตามความต้องการของบริษัท

**แผนก IT**

ผู้จัดการฝ่าย IT ได้ให้ข้อมูลถึงเหตุผลที่นำระบบ SAP มาใช้ในบริษัทฯ โดยแยกความสำคัญแต่ละหน่วยงานดังนี้

**แผนกคลังสินค้า**

1. สามารถตรวจสอบว่ามีการยืม/คืนสินค้าเข้ามาได้
2. สามารถรองรับการเบิกประกอบได้
3. ในการคืนสินค้าที่มาจากการยืม สามารถคืนได้เฉพาะสินค้าในใบยืมเท่านั้น
4. สามารถนำข้อมูลใบ PO จากสรรหาผลิตภัณฑ์มาตรวจสอบการรับสินค้าได้
5. สามารถตรวจสอบว่ามี SO เข้ามาได้
6. สามารถ Lock Serial Number ของสินค้าได้
7. สามารถตรวจนับสินค้าและอะไหล่ได้ (กรุณาบอกวิธีการ)
8. สามารถตรวจสอบประวัติสินค้าและอะไหล่ได้
9. ดูยอด สินค้าที่ใช้ไปแยกกลุ่มลูกค้า, Arer
10. FIFO สินค้า ตามลำดับการเข้าก่อนหลัง
11. ดูข้อมูลแยกคลังได้หลายจุด / หรือ รวมคลัง (เฉพาะรายการ, หรือ TOTAL)
12. ดูยอดการเบิกใช้จากหน่วยงาน (กำหนดหน่วยงานผู้เบิก)
13. สามารถเลือกดูรายการสินค้าตามรหัสสินค้า
14. สามารถเลือกดูรายการสินค้าตามช่วงเวลา
15. สามารถเลือกดูสถิติการเบิกใช้ของสินค้าแต่ละตัว
16. ดูรายการเคลื่อนไหวของราคาที่เคยซื้อเข้า Stock กำหนดช่วงเวลา

**ขายสินค้าและบริการ**

1. สามารถดูประวัติการซื้อของลูกค้าได้
2. สามารถตรวจสอบได้ว่ามีพนักงานขายคนใดเสนอราคาเข้าไปก่อนหรือไม่
3. สามารถทำเรื่องยืมสินค้าเพื่อ Demo ให้ลูกค้าทดสอบได้
4. สามารถทำเอกสาร Quatation ได้
5. สามารถขออนุมัติเปิดลูกค้าใหม่ได้
6. สามารถขออนุมัติวงเงินสินเชื่อได้
7. สามารถตรวจสอบสินค้าและอะไหล่คงคลังได้
8. สามารถเปิดใบ PR เพื่อสั่งซื้อสินค้าในกรณีที่สินค้าคงคลังไม่พอ
9. สามารถทำ SO ซึ่งอาจนำข้อมูลมาจาก Quatation ได้
10. สามารถ Import ข้อมูล PO ของลูกค้ามาเป็น SO ได้
11. สามารถระบุสัญญาบริการและการรับประกันในขั้นตอน SO ได้
12. สามารถระบุในขั้นตอน SO ว่าต้องการให้หน่วยงานอื่นมีการ Set เครื่อง(สินค้า)
13. สามารถออกใบเสร็จเมื่อรับเงินมัดจำได้
14. สามารถตรวจสอบสถานะ SO ได้
15. สามารถออกใบแจ้งหนี้ได้

**วิศวกรรม**

1. สามารถจัดตาราง PM จากข้อมูลสัญญาบริการได้
2. สามารถจัดตาราง PM โดยขึ้นอยู่กับสายการเดินทางของช่างได้
3. สามารถจัดการเรื่องการเลื่อนตารางเวลา PM ได้
4. สามารถยืมอะไหล่และวัสดุสิ้นเปลืองจากคลังสินค้าได้
5. สามารถรับแจ้งซ่อมและส่งข้อมูลให้ช่างได้
6. สามารถตรวจสอบสถานะของการแจ้งซ่อมได้
7. สามารถรองรับการใช้ Service Report บนเครื่อง PDA ในอนาคตได้
8. สามารถดูข้อมูลสินค้าที่รับประกันได้
9. สามารถตัดอะไหล่และวัสดุสิ้นเปลืองได้โดยอัตโนมัติ
10. สามารถออกใบแจ้งหนี้ในกรณีที่มีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น โดยนำข้อมูลมาจาก Service Report ได้
11. สามารถออกรายงานสรุปการเข้าทำ PM ได้
12. สามารถออกรายงานสรุปการเข้าทำ CM ได้
13. สามารถประเมิณรายรับ-รายจ่ายที่เกิดขึ้นจริง เพื่อใช้วิเคราะห์ในการต่อสัญญาได้

**บัญชีและการเงิน**

1. สามารถคำนวณต้นทุนสินค้าเฉลี่ยตอนสิ้นเดือนได้
2. สามารถรวมรายการชำระหลายๆรายการของเจ้าหนี้ เพื่อชำระเป็นเช็คใบเดียวได้
3. สามารถออกใบเสร็จหลายๆใบ จากเช็คของลูกหนี้ใบเดียวได้(กรณีชำระรวมกันหลายสาขา)
4. สามารถออกใบเสร็จโดยไม่ต้องทราบเลขที่เช็คก่อนได้
5. สามารถเปรียบเทียบ Budget กับ Actual ของแต่ล่ะฝ่ายได้
6. สามารถออกใบแทนใบกำกับในกรณีที่ลูกค้าทำเอกสารสูญหาย หรือ ชื่อที่อยู่ผิด

แต่ปัญหาที่พบในปัจจุบันของแผนก IT คือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้เรื่องระบบ SAP ทำให้การใช้งานภายในองค์กรยังไม่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ