

การพัฒนาระบบในการจัดการสินค้าคงคลังในร้านอาหาร ด้วยเทคนิคการบริหารคุณภาพ

DEVELOPMENT OF INVENTORY SYSTEM IN RESTAURANT WITH QUALITY MANAGEMENT TECHNIQS

ธนิดา โขนงนุช, อลงกรณ์ เมืองไหว*, วชิระ วิจิตรพงษา

Thanida Khanongnuch, Alongkorn Muangwai*, Wachira Wichitphongsa

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อ.เมือง จ.พิษณุโลก ประเทศไทย 65000

Faculty of Industrial Technology, Pibulsongkram Rajabhat University, Muang, Phitsanulok, Thailand, 65000

*Corresponding author e-mail: alongkorn@psru.ac.th

วันที่เข้าระบบ 3 มิถุนายน 2564

วันที่แก้ไขบทความ 22 มิถุนายน 2564

วันที่ตอบรับบทความ 26 มิถุนายน 2564

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ เป็นการประยุกต์เทคนิคการบริหารคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบในการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอาหารกรณีศึกษา เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและช่วยการบริหารงานของธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยใช้การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน (SWOT) ให้กับธุรกิจ ร่วมกับการประยุกต์เครื่องมือบริหารคุณภาพได้แก่ แผนผังก้างปลา (Fish-bone diagram) และการจัดการสินค้าคงคลังของวัตถุดิบ อีกทั้งในงานวิจัยนี้ยังได้พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้นเพื่อช่วยเพิ่มความสามารถในการดำเนินงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จากผลการทดลองที่ได้ ธุรกิจสามารถรับรู้ถึงกลยุทธ์ในการเตรียมความพร้อมขององค์กรได้จากการวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน สามารถรู้ถึงปัญหาหลักและสาเหตุของปัญหาในการประกอบธุรกิจจากการระดมสมองของพนักงานทั้งหมดในองค์กร รับรู้ถึงกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนที่จะส่งผลต่อกำไรของธุรกิจโดยรวม ผลการวิจัยนี้สรุปได้ว่า การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้นสามารถช่วยลดต้นทุนด้านการจัดซื้อและการจัดเก็บวัตถุดิบลงได้ เพราะร้านอาหารสามารถทำการพยากรณ์การจัดซื้อและการจัดเก็บที่แม่นยำมากขึ้น ในการจัดการแต่ละครั้ง รวมไปถึงเกิดความรวดเร็วในการทำงานและรู้ข้อมูลที่เป็นแบบเวลาจริงในปัจจุบัน (Real time) มากขึ้นส่งผลต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอาหารชนิดต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง

คำสำคัญ: สินค้าคงคลัง, การบริหารคุณภาพ, โปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น, วิเคราะห์ SWOT, แผนผังก้างปลา

Abstract

The research was conducted by applying quality management techniques to develop a system of inventory management in a restaurant. These techniques meet customers' needs and help a business to manage more efficiently. In this case study, SWOT Analysis and applying tools for quality management, namely a Fish-Bone Diagram and raw material inventory management, are used. Also, in this research, a basic computer program was developed to increase capability to operate more conveniently and quickly. The results revealed that the business owners could perceive the strategies to prepare their organization's readiness from SWOT analysis. They could also recognize the main problems, as well as their causes, in their business management by having a brainstorming session with all of their staff, and they could acknowledge the main activities and the supporting activities that affect overall business profits. The research results can be concluded that the development of a basic computer program could help reduce the costs of purchasing and storing raw materials since the restaurants could predict the purchase and the storage more precisely. Additionally, the program could assist the owners to receive a quicker operation and real-time information that helps meet customers' needs on the menus accurately.

Keywords: Inventory, Quality management, Basic computer programing, SWOT analysis, Fish-bone diagram

1. บทนำ

เนื่องจากในปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงมากเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของโลกเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีและระบบอัตโนมัติผลผลิตหรือสินค้าที่ออกสู่ท้องตลาดมีความหลากหลายและมีลักษณะเฉพาะของตัวสินค้า เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้นเมื่อดูผลผลิตจากภายนอกแล้ว จะไม่สามารถบอกได้ว่าผลผลิตหรือสินค้าชนิดใดมีคุณภาพตามมาตรฐานหรือไม่เพียงใดด้วยเหตุนี้จึง ต้องมองไปถึงกระบวนการบริหารจัดการการผลิตของแต่ละชนิดว่ามีขั้นตอนและการบริหารจัดการการผลิตที่เป็นมาตรฐานเมื่อระบบการบริหารจัดการมีการวางแผนที่ดีแล้วก็จะส่งผลให้สินค้าที่ออกสู่ตลาดเพียงพอกับความต้องการของลูกค้าได้รับการยอมรับและเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายของผู้บริโภคซึ่งเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับผู้ประกอบการกระจายรายได้ให้กับชุมชนและส่งเสริมสภาพที่เศรษฐกิจของประเทศให้เกิดสภาพที่คล่องตัวอีกทางหนึ่งด้วย ธุรกิจร้านอาหารเป็นอีก

ธุรกิจหนึ่งที่เป็นที่นิยมของผู้บริโภค โดยเฉพาะธุรกิจร้านอาหารขนาดกลาง (50-80 ที่นั่ง) ที่มีการบริการลูกค้าที่ครบวงจร เช่น มีห้องจัดเลี้ยงสังสรรค์พนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อาหารที่มีรสชาติอร่อยมีความรวดเร็วต่อการให้บริการ ตลอดจน มีวัตถุดิบที่เพียงพอในการทำอาหารตามเมนูทุกรายการเมื่อลูกค้าสั่ง แต่ในปัจจุบันธุรกิจร้านอาหารขนาดกลางส่วนใหญ่ประสบปัญหา คือไม่สามารถประกอบอาหารตามเมนูให้กับลูกค้าได้ทั้งหมด เนื่องจากมีวัตถุดิบในคลังสินค้าไม่เพียงพอเพราะไม่ทราบถึงจำนวนหรือปริมาณของวัตถุดิบว่าควรสั่งซื้อวัตถุดิบเป็นจำนวนเท่าไร และควรจะเริ่มสั่งซื้อวัตถุดิบเมื่อวัตถุดิบลดลงถึงระดับไหนของสินค้าคงคลัง เพื่อใช้ในการประกอบอาหาร และประกอบกับต้นทุนวัตถุดิบในการประกอบการที่สูงขึ้นเป็นอย่างมากจึงส่งผลต่อการตัดสินใจในการสั่งซื้อวัตถุดิบในการกักตุนเพื่อทำอาหารและแก้ไขปัญหาด้านต้นทุนวัตถุดิบที่สูงขึ้น เนื่องจากปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าประการหนึ่งคือราคาอาหาร (Kivera, 1997) การลดต้นทุนด้วยการจัดการที่ดี โดยเฉพาะการจัดการเชิงบริหารเป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถลดผลกระทบของการที่วัตถุดิบมีราคาสูงขึ้นได้ ร้านอาหารขนาดกลางที่ใช้เป็นกรณีตัวอย่าง เป็นร้านอาหารขนาดกลางที่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภคและมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ปัญหาที่พบในปัจจุบันก็คือการจัดการสินค้าคงคลัง เพราะไม่ทราบถึงจำนวนวัตถุดิบที่จัดซื้อในแต่ละวันและไม่สามารถบอกได้ว่าเวลาไหนควรจะสั่งซื้อวัตถุดิบเนื่องจากยังไม่มีมีการจัดการระบบที่แน่นอนและขาดการวิเคราะห์ตามหลักการของการบริหารคุณภาพที่ (ลักษณะ ขุนพลแก้ว และคณะ, 2548) งานวิจัยนี้จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการมีวัตถุดิบในสินค้าคงคลังที่เพียงพอในการประกอบอาหารให้กับลูกค้า จึงได้ประยุกต์ใช้หลักการบริหารคุณภาพทางวิศวกรรม (ชัยวัฒน์ เจริญรัตน์และคณะ, 2551) เข้ามาบริหารจัดการการควบคุมสินค้าคงคลังเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสมตามปัจจัยและสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่อย่างจำกัด

2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2.1 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารสินค้าคงคลังของร้านอาหารระดับกลาง

2.2 เพื่อพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้นในการจัดการสินค้าคงคลังของร้านอาหารระดับกลาง

3. วิธีดำเนินงานวิจัย

ในงานวิจัยได้ลงพื้นที่รวบรวมและเก็บข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ข้อมูลวัตถุดิบ ข้อมูลการขายอาหาร ข้อมูลจากพนักงานและลูกค้า เป็นต้น และนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ดังวิธีต่อไปนี้

3.1 การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน (SWOT analysis)

สำหรับการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน หรือการวิเคราะห์ข้อได้เปรียบเสียเปรียบขององค์กร ในงานวิจัยนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าของสถานประกอบการ พนักงาน และลูกค้า เพื่อหาข้อมูลที่จะทำให้สถานประกอบการเกิดข้อได้เปรียบในการแข่งขันและเตรียมรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ (อุทิศ ขาวเจริญ, 2546) แล้วนำส่วนที่เป็นจุดอ่อนที่ได้จากการวิเคราะห์ทุกประเด็นมาคัดเลือกจากสถานประกอบการว่าข้อใดควรเร่งพัฒนามากที่สุด

3.2 การใช้หลักการบริหารคุณภาพ

การใช้หลักการบริหารคุณภาพในงานวิจัยนี้ได้เลือกใช้แผนผังสาเหตุและผลหรือ (Fish-bone diagram) เพื่อหาที่มาของสาเหตุหลักและองค์ประกอบของสาเหตุย่อย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาให้กับสถานประกอบการต่อไป (Mark, 2003) จากข้อที่ 1 สรุปออกมาว่าได้ปัญหาที่เป็นส่วนสำคัญในการเร่งปรับปรุงหรือพัฒนามากที่สุดได้แก่ ปัญหาในการจัดการสินค้าคงคลัง และรองลงมาคือ ลูกค้าไม่สั่งอาหารรายการอื่น

3.3 การจัดการสินค้าคงคลัง

การจัดการสินค้าคงคลังในงานวิจัยนี้จะทำการสำรวจรายการของอาหารและคัดออกมา 20 รายการแรกที่ใช้บ่อยครั้งหรือมีความต้องการของผู้บริโภคที่สูง เพื่อทำการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

3.4 การประยุกต์โปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานวิจัยนี้จะป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้นที่ใช้ช่วยในการคำนวณหาปริมาณของวัตถุดิบในคลังสินค้าของสถานประกอบการเพื่อให้สถานประกอบการมีการดำเนินงานที่คล่องตัวมากยิ่งขึ้นและสามารถเพิ่มความรวดเร็วในการคิดคำนวณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ออกมาอย่างรวดเร็วอีกทั้งยังสามารถบอกถึงปริมาณของวัตถุดิบที่มีความต้องการเร่งด่วนได้อีกด้วย ซึ่งโปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้นนี้จะสามารถใช้ได้กับกรณีศึกษาที่เท่านั้น

4. ผลการวิจัย

4.1 การเก็บข้อมูลเบื้องต้น

4.1.1 ข้อมูลรายการอาหารของร้านกรณีศึกษาดังตารางที่ 1 และในงานวิจัยนี้จะเลือกใช้ข้อมูลของอาหารที่ขายดีจำนวน 20 รายการแรกของร้าน โดยเน้นที่ปริมาณวัตถุดิบที่จะใช้ทำอาหารในแต่ละชนิดที่ต้องมาทำการจัดเก็บเป็นสินค้าคงคลังมาทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ซึ่งจะได้กล่าวในหัวข้อถัดไป

ตารางที่ 1 รายการอาหารของร้านอาหารกรณีศึกษา

ลำดับที่	รายการอาหาร	ลำดับที่	รายการอาหาร
1	ไก่ผัดมะม่วงหิมพาน	23	ลาบทอด
2	ไก่ทอดเค็ม	24	แซบแห้ง
3	ไก่กระเบื้อง	25	ไวไวแซบแห้ง
4	หมูแดดเดียว	26	ปลาหมึกผัดซอสมะขาม
5	เอ็นไก่ทอด	27	ซีโครงน้ำแดง
6	เฟรนฟราย	28	ปูอัด
7	สะเก็ดกระเบิด	29	กุ้งแช่น้ำปลา
8	ฮอตดอกทอด	30	หมูมะนาว
9	เมี่ยงมะม่วงหิมพาน	31	ข้าวกระเพราหมู
10	ถั่วทอด	32	ข้าวไข่ระเบิด
11	ต้มยำรวม	33	ข้าวคลุกไข่ระเบิด
12	ต้มแซบซีโครง	34	ข้าวผัดกุ้ง
13	ต้มยำซีโครง	35	ข้าวหมูเส้นทอด
14	ยำคะน้ากุ้งสด	36	ข้าวกระเพราไก่-เอ็นไก่
15	ยำชิตนีย์	37	ข้าวกระเพรากุ้ง-แฮม-กุ้ง
16	ยำแหนม	38	เนื้อแดดเดียว
17	ยำรวมทะเล	39	ข้าวไข่เจียวทรงเครื่อง
18	ยำเมี่ยงมะม่วงหิมพาน	40	ข้าวหมูกระเทียม-หมูเส้น
19	ยำวุ้นเส้น	41	ข้าวผัดไข่
20	ยำถั่วพู	42	ยำไข่ดาว
21	ยำผักกรอบ	43	ยำไส้กรอกหมูสับ
22	ยำเอ็นไก่	44	ข้าวเปล่า

จากข้อมูลในตาราง 1 แสดงให้เห็นว่ารายการอาหารของร้านอาหารกรณีศึกษามีมากถึง 44 รายการแต่รายการอาหารที่เป็นจุดเด่นของร้านหรือที่มีผลกระทบต่อยอดขายของร้านโดยตรงนั้น อาจจะมีไม่ถึงตามรายการทั้งหมด ดังนั้นจึงต้องมีการวิเคราะห์รายการอาหารของร้านเพื่อหารายการอาหารที่เป็นผลกระทบต่อยอดขายจริง ๆ

4.1.2 จากการเก็บข้อมูลจากร้านอาหารกรณีศึกษานอกจากจะทำให้ทราบถึงรายการอาหารต่าง ๆ แล้วผู้วิจัยยังเก็บข้อมูลของวัตถุดิบต่าง ๆ ที่ใช้ในการประกอบอาหารได้แก่ มะเขือเทศ แตงกวา ผักชี คื่นช่าย หอมใหญ่ มะระ ข้าวโพด แครอท ใบมะกรูด ตั้งโอ๋ พริกชี้ฟ้า ผักกาดหอม ต้นหอม ผักชี พริกอ่อน กระเพรา โหระพา ผักบุ้ง ถั่วพู ตะไคร้ ข่า ขิง เห็ดฟาง กะหล่ำปลี หอมแดง ขิง

ดอง พริกชี้หนู ลูกชิ้น หอย ไก่ ไก่ เ็นไก่ ปลาหมึก หมู เนื้อ ไข่ กุนเชียง วาซาบิ เฟรนช์พราย ปูอัด กุ้ง ลัก
ก็ แหนม หมูยอ แชนวิทูน่า เนย น้ำมันพืช พริกป่น ข้าวสาร น้ำตาล น้ำปลา ถั่วลิสง นมจืด น้ำมัน
หอย ซอลพริก ซอสมะเขือเทศ เกลือ พริกไทย มา-ยองเนส ซีอิ๊วขาว เม็ดมะม่วงหิมพาน มะนาว
พริกเผา หอมเจียว กระเทียมเจียว เกร็ดขนมปัง ซึ่งส่วนประกอบดังกล่าวจะมีผลต่อต้นทุนของการ
ประกอบอาหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาหารที่ต้องใช้ส่วนประกอบหลายอย่างที่มาจากแหล่งผลิตที่
แตกต่างกัน อันจะส่งผลกระทบต่อราคาของอาหารแต่ละประเภทอีกด้วย

4.2 การวิเคราะห์ SWOT (ในบทความนี้ได้นำ TOW matrix มาช่วยในการพิจารณาถึงข้อมูลที่เป็น
จุดแข็งร่วมกับโอกาสที่มีอยู่เพื่อทำให้เป็นจุดแข็งที่สร้างความได้เปรียบมากยิ่งขึ้น และนำจุดอ่อน
กับอุปสรรคที่มีอยู่มาเร่งหาทางแก้ไขและปรับปรุงโดยเร็ว)

(1) ยุทธศาสตร์ประเภทลุย-เร่งขยาย: SO

- มีรายการอาหารที่หลากหลายและทันสมัย
- อาหารที่คิดขึ้นมาเองและมีรสชาติอร่อย
- มีการบริการที่เป็นกันเองกับลูกค้า
- มีทำเลที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองและมีลูกค้าผ่านตลอดเวลา
- มีการลงโฆษณาตามสิ่งพิมพ์เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์

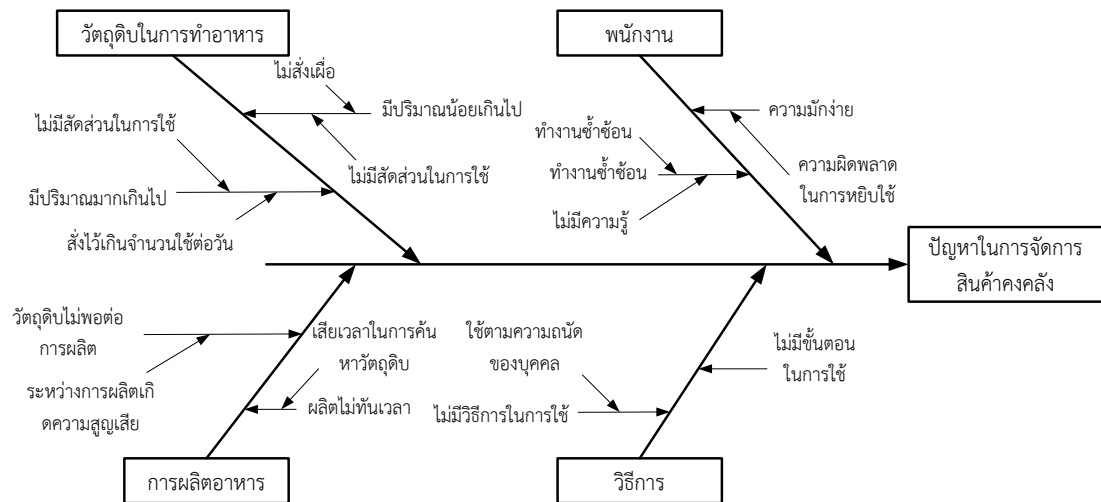
(2) ยุทธศาสตร์ประเภท ลด-เลิก-โอนย้าย: WT

- ที่นั่งไม่เพียงพอต่อการรองรับการมาถึงของลูกค้า
- การบริการยังไม่ทั่วถึงตลอดทั้งร้านอาหาร
- อาหารหรือวัตถุดิบไม่เพียงพอต่อการรับบริการ
- ยังไม่มีการเก็บวัตถุดิบที่เหมาะสมและยังไม่มีสินค้าที่แน่นอน

4.3 การใช้หลักการบริหารคุณภาพ

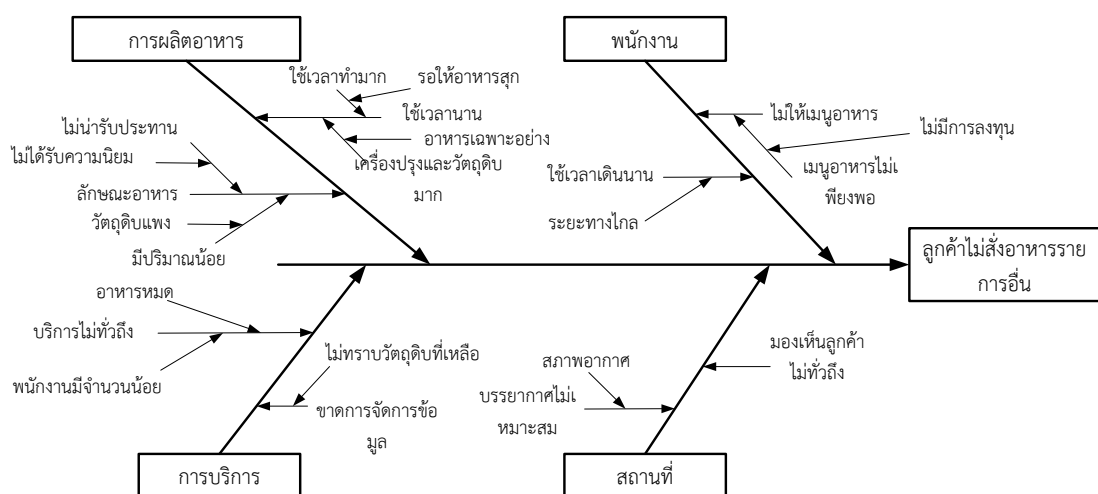
สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้หลักการบริหารคุณภาพที่เข้ามามีส่วนสำคัญในการบริหาร
จัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้าเพื่อให้ได้คุณภาพที่เหมาะสมที่สุดกับกรณีศึกษา จากการวิเคราะห์
ปัญหาที่เกิดขึ้นผู้วิจัยได้ประเด็นที่เป็นสาเหตุของการเพิ่มขึ้นของต้นทุนการดำเนินงานที่ส่งผลโดยตรง
ต่อการได้มาซึ่งกำไรของสถานประกอบการและยังอาจส่งผลกระทบต่อความได้เปรียบในการแข่งขันในระยะ
ยาวอีกด้วย ประเด็นดังกล่าวแบ่งออกเป็น 2 อย่าง โดยผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์หาสาเหตุ
ของปัญหาที่เป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมกันอย่างแพร่หลายได้แก่ การใช้แผนผังก้างปลาหรือ

แผนภาพการวิเคราะห์สาเหตุและผลดังภาพที่ 1 ซึ่งปัญหาห้วปลามาจากการวิเคราะห์ SWOT แล้วนำปัญหาที่ควรเร่งปรับปรุงมาทำการวิเคราะห์



ภาพที่ 1 การใช้แผนผังก้างปลาในการวิเคราะห์การจัดการสินค้าคงคลัง

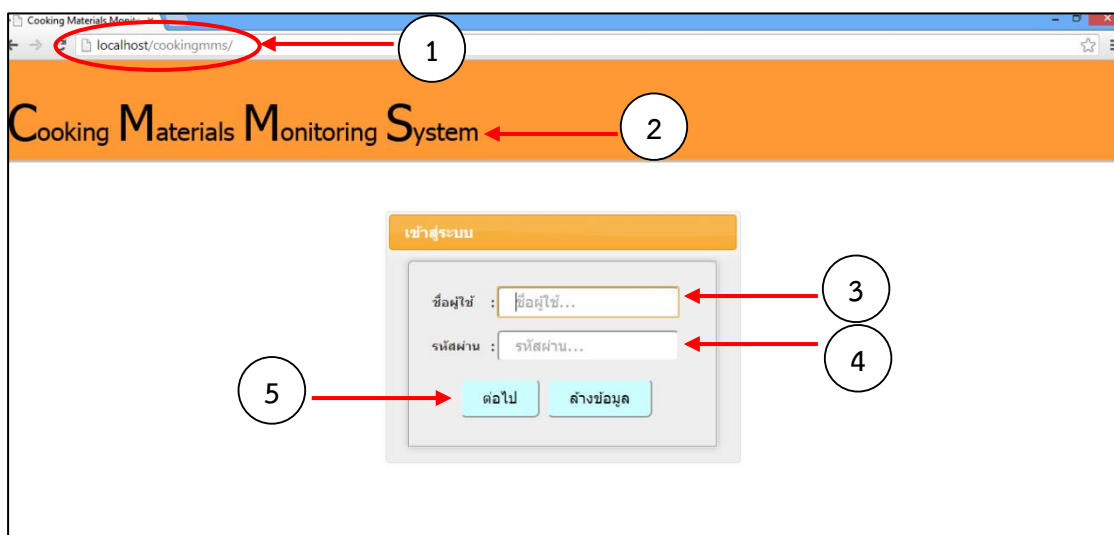
จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่าปัญหาที่เกิดในการจัดการสินค้าคงคล้งนั้นมาจากหลายสาเหตุในที่นี้ระบุสาเหตุหลักออกเป็น 4 สาเหตุได้แก่ วัตถุดิบในการทำอาหาร พนักงาน การผลิตอาหาร และวิธีการ ซึ่งแต่ละสาเหตุหลักก็จะมีที่มาเป็นสาเหตุย่อยเช่นเดียวกับในภาพที่ 2 เป็นการแสดงที่มาของปัญหาที่ลูกค้าที่เข้ามาในร้านแล้วไม่สั่งรายการอาหารประเภทอื่นซึ่งแบ่งออกเป็น 4 สาเหตุหลักเช่นเดียวกัน ได้แก่ การผลิตอาหาร พนักงาน การบริการ และสถานที่ เป็นต้น



ภาพที่ 2 การใช้แผนผังก้างปลาในการวิเคราะห์การสั่งอาหารของลูกค้า

4.4 การประยุกต์โปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

สำหรับงานวิจัยนี้ได้พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้นขึ้นโดยใช้โปรแกรม (Visual basic for applications: VBA) ในการพัฒนาโปรแกรมนี้ และผู้วิจัยได้มีการทดลองใช้โปรแกรมนี้กับสถานที่จริงเพื่อหาการปรับปรุงระบบให้เหมาะสมกับความเป็นจริงมากที่สุด (Validation) และเมื่อผลการทดลองใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงในปัจจุบันแล้วก็ทำการยืนยันระบบว่าได้อยู่ในข้อจำกัดเหล่านั้นหมดแล้ว (Verification) โดยมีรายละเอียดรูปร่างหน้าตาของโปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้นดังภาพที่ 4 และมีการป้อนข้อมูลและแสดงผลต่างๆ ออกมาดังภาพที่ 5 หมายเลข 1 คือ การเข้าสู่หน้าการใช้โปรแกรมเบื้องต้น หมายเลข 2 คือ ชื่อของโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมา หมายเลข 3 คือ การป้อนชื่อผู้ใช้ หมายเลข 4 คือ การใส่รหัสผ่าน หมายเลข 5 คือ ปุ่มกดในขั้นตอนต่อไป และสำหรับภาพที่ 5 จะแสดงข้อมูลของวัตถุดิบชนิดต่าง ๆ รวมไปถึงการใช้ต่อวันและปริมาณคงเหลือต่อวัน ซึ่งแต่ละข้อมูลจะแสดงจุดสั่งซื้อที่ต่ำที่สุดอยู่ด้วยเพื่อเป็นการเตือนให้กับผู้ที่มีหน้าที่เติมเต็มวัตถุดิบต้องไปซื้อวัตถุดิบมาเพื่อไม่ให้ของขาดมือ



ภาพที่ 4 รายละเอียดรูปร่างหน้าตาของโปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

Cooking Materials Monitoring System					
ตรวจสอบคงเหลือ	รายการสั่งอาหาร	รายการอาหาร	รายการวัตถุดิบ	ปรับปรุงรายการวัตถุดิบ	
Show 10 entries	Search:				
ลำดับที่	รายการวัตถุดิบ	ปริมาณล่าสุดที่กำหนด(กรัม)	ปริมาณคงเหลือจริง(กรัม)	ร้อยละของการคงเหลือ(%)	
4	มะเขือเทศ	1000	7000	NORMAL	
3	ผักกาดหอม	300	3000	NORMAL	
2	แป้ง	300	4000	NORMAL	
1	เส้นไก่	500	7000	NORMAL	

ภาพที่ 5 วัตถุดิบคงเหลือทั้งหมดในปัจจุบัน

5. สรุปผลและการอภิปรายผล

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการหรือธุรกิจจะประสบความสำเร็จหรือสร้างความได้เปรียบให้กับสถานประกอบการนั้นจำเป็นต้องอาศัยทฤษฎีและหลักการที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนั้น ๆ เข้ามาช่วยในการปรับปรุงการดำเนินงาน ซึ่งในที่นี้ได้เสนอหลักการที่ใช้ ได้แก่ (1) การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน (2) การใช้หลักการบริหารคุณภาพ (3) การจัดการสินค้าคงคลัง (5) การประยุกต์โปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ซึ่งหลักการดังกล่าวได้เลือกมาเพื่อให้เหมาะสมกับการจัดการสินค้าคงคลังและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสถานประกอบการเพื่อให้เกิดความเหมาะสมของกรณีศึกษานี้เท่านั้น การวิเคราะห์ SWOT จะบอกถึงจุดแข็ง จุดอ่อน ของสถานประกอบการเพื่อเตรียมความพร้อมพร้อมกับการแข่งขันที่จะมาถึงในอนาคต และยังบอกถึงโอกาสและอุปสรรคจากภายนอกที่คอยสนับสนุนและส่งผลกระทบต่อการทำงานของสถานประกอบการ หลักการบริหารคุณภาพในงานวิจัยนี้จะใช้แผนผังก้างปลาในการหาปัญหาและสาเหตุที่มาของปัญหานั้น ส่วนการจัดการระบบสินค้าคงคลังนั้นจะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้นเข้ามาช่วยในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วสามารถลดต้นทุนการจัดเก็บลงได้

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าสถานประกอบการในกรณีศึกษานี้สามารถรู้ถึงปัญหาต่าง ๆ ที่ซ่อนอยู่ภายในองค์กรซึ่งเป็นปัญหาที่ประสบอยู่ทุกวันแต่สถานประกอบการไม่สามารถรับรู้ได้ โดยขั้นตอนแรกทำการลงพื้นที่ สอบถาม และสัมภาษณ์เจ้าของสถานประกอบการและพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ SWOT ผลที่ได้ปรากฏว่าได้ยุทธศาสตร์ที่สถานประกอบการจะต้องเร่งทำคือ เพิ่มรายการอาหารที่หลากหลายและทันสมัย อาหารควรคิดขึ้นมาเองมีลักษณะและรสชาติที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ไม่เหมือนใคร การบริการต้องเป็นกันเองกับลูกค้ามากขึ้น และควรมีการลงโฆษณาตามสื่อออนไลน์ให้มากขึ้นตามโลกยุคปัจจุบัน เช่น ในเฟสบุ๊ก ในไลน์ หรือแอปพลิเคชัน เป็นต้น เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ของร้านเนื่องจากร้านอาหารเป็นร้านอาหารขนาดกลางและยัง

ไม่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง และยุทธศาสตร์ที่ต้องควรระวัง ได้แก่ จำนวนที่นั่งของร้านอาหารยังไม่เพียงพอเนื่องจากการจัดผังที่ไม่ถูกวิธี ยังมีพนักงานไม่ทั่วถึงสำหรับการให้บริการลูกค้า อาหารหรือวัตถุดิบไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และยังมีการจัดการสินค้าคงคลังที่ไม่เหมาะสมส่งผลกระทบต่อต้นทุนในการดำเนินงานโดยตรง

สำหรับการหาปัญหาโดยใช้แผนผังก้างปลาด้วยการระดมสมองของพนักงานที่ปฏิบัติงานได้พบปัญหาหลักอยู่ 2 ปัญหา คือ ปัญหาในการจัดสินค้าคงคลังและลูกค้าไม่สั่งอาหารรายการอื่นของทางร้าน ส่วนการประยุกต์โปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้นนั้นจะช่วยลดต้นทุนในการจัดเก็บเพราะสามารถคาดการณ์การสั่งอาหารของลูกค้าในแต่ละรายการในแต่ละวันเก็บเป็นฐานข้อมูลเพื่อคำนวณการไปซื้อวัตถุดิบเพื่อมาจัดเก็บในวันถัดไปโดยไม่จำเป็นต้องซื้อมากักตุนไว้นานจนส่งผลทำให้วัตถุดิบเสียรสชาติและเน่าเสียได้ทำให้เกิดเป็นต้นทุนที่สูญเปล่าในอนาคต แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นโปรแกรมดังกล่าวจะถูกใช้ในสถานการณ์และปัจจัยที่จำกัดของกรณีศึกษานี้เท่านั้น ถ้านำไปใช้กับร้านอาหารร้านอื่นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบางกรณีไป

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยนี้ทางผู้วิจัยได้ใช้หลักการและทฤษฎีที่จำเป็นในการบริหารคุณภาพเพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้กับสถานประกอบการกรณีศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกการจัดการปัญหาด้านสินค้าคงคลังซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีต้นทุนสูงเท่านั้น ผู้ที่สนใจสามารถที่จะทำการแก้ไขปัญหาด้านอื่นของสถานประกอบการแห่งนี้ได้หรือทำการวิจัยต่อยอดด้านสินค้าคงคลังด้วยเทคนิควิธีอื่นที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินให้มากยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

6. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยต้องขอขอบคุณร้านอาหารที่ทำการศึกษเป็นอย่างสูง และขอขอบคุณคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมที่เอื้อเฟื้อสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการทำวิจัยจนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

7. เอกสารอ้างอิง

ชัยวัฒน์ เจริญรัตน์, อัสภา จิระประยุตต์เลิศ และ เจริญชัย โชมพัตรภรณ์ (2551). การประยุกต์ใช้

หลักการคุณภาพเพื่อแก้ปัญหาโลจิสติกส์ในธุรกิจร้านอาหาร. การประชุมเชิงวิชาการ

ประจำปีด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ ครั้งที่ 8, 468-480.

ลักษณะ ขุนพลแก้ว และ ศุภชัย อาชีวะระงับโรค. (2548). คู่มือ TQM สู่ความเป็นเลิศในภาคธุรกิจ

บริการ = Guide to TQM in service industries (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.



อุทิศ ขาวเขียว. (2546). **การวางแผนกลยุทธ์**. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.

Kivela, J.J. (1997). Restaurant marketing: selection and segmentation in Hong Kong. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 9 (3), 116-123.

Mark, M. D., Nicholas, J. A., & Richard, B. C. (2003), **Fundamentals of Operations Management**, 251.