

บทที่ 3

การศึกษาสภาพการดำเนินงานในปัจจุบัน

การศึกษาถึงแนวทางในการแก้ปัญหา จำเป็นต้องแสดงรายละเอียดสภาพการดำเนินงานในปัจจุบัน และผังองค์กรของบริษัท ผังองค์กรฝ่ายบริการ ผังองค์กรแผนกอะไหล่ โดยขอเน้นถึงการทำงานของพนักงานในแผนกอะไหล่ และแผนกบริการด้านฮาร์ดแวร์ หรือแผนกช่าง เนื่องจากการทำงานของทั้งสองแผนกมีส่วนเกี่ยวข้องกันอยู่ตลอดเวลา เพื่อประโยชน์ในการหาข้อบกพร่อง และปรับปรุงการจัดการคลังชิ้นส่วนต่อไป

3.1 โครงสร้างองค์กร

ผังองค์กรของบริษัทแสดงดังรูป 3.1 แบ่งเป็นฝ่ายการตลาด ฝ่ายการเงิน ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบริการระบบ ฝ่าย professional service

ผังองค์กรของฝ่ายบริการระบบแสดงดังรูปที่ 3.2 ประกอบด้วย

- แผนกบริการซอฟต์แวร์ระบบเมนเฟรม 2 แผนก
- แผนกบริการฮาร์ดแวร์เมนเฟรม 2 แผนก
- แผนกบริการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ระบบเครื่องมินิคอมพิวเตอร์ 2 แผนก
- แผนกบริการเครื่องต่างจังหวัด 1 แผนก
- แผนกบริการเครื่อง ATM 1 แผนก
- แผนกอะไหล่และแจ้งรับเครื่องเสีย (Parts and Dispatch) 1 แผนก
- แผนกบริการคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล 1 แผนก
- แผนกสัญญาซ่อมบำรุง

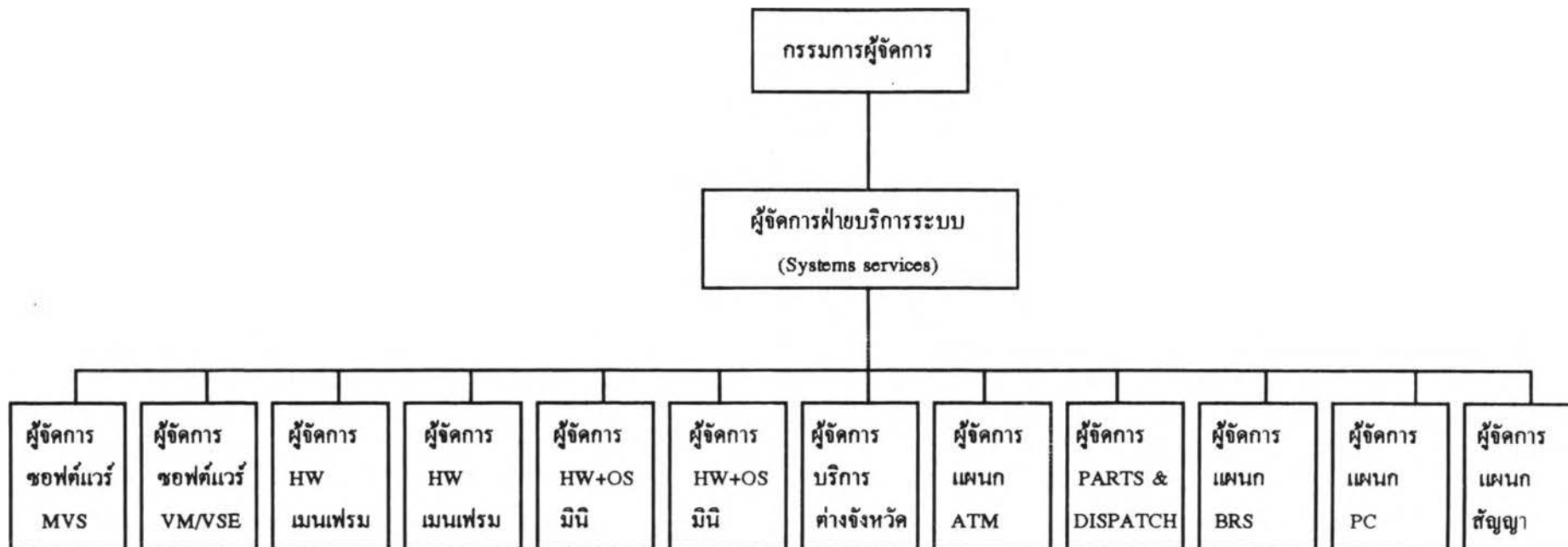
แผนกอะไหล่แสดงผังองค์กรดังรูปที่ 3.3 ประกอบด้วยพนักงาน ประมาณ 32 คน พนักงานส่วนใหญ่ไม่ใช่พนักงานประจำของบริษัท โดยบริษัทจ้างพนักงานจากบริษัทอื่นเป็นระยะเวลา 1-5 ปี (Contractor) เพื่อเข้ามาทำงาน เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการจ้างแบบนี้ต่ำกว่าการจ้างพนักงานประจำ สำหรับพนักงานประจำมีอยู่ 5 คน รวมทั้งผู้จัดการแผนกอะไหล่ โดยพนักงานประจำ คือ พนักงานสั่งอะไหล่ พนักงานควบคุมสต็อก และ พนักงานที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์

หน้าที่การทำงานของพนักงานแผนกอะไหล่

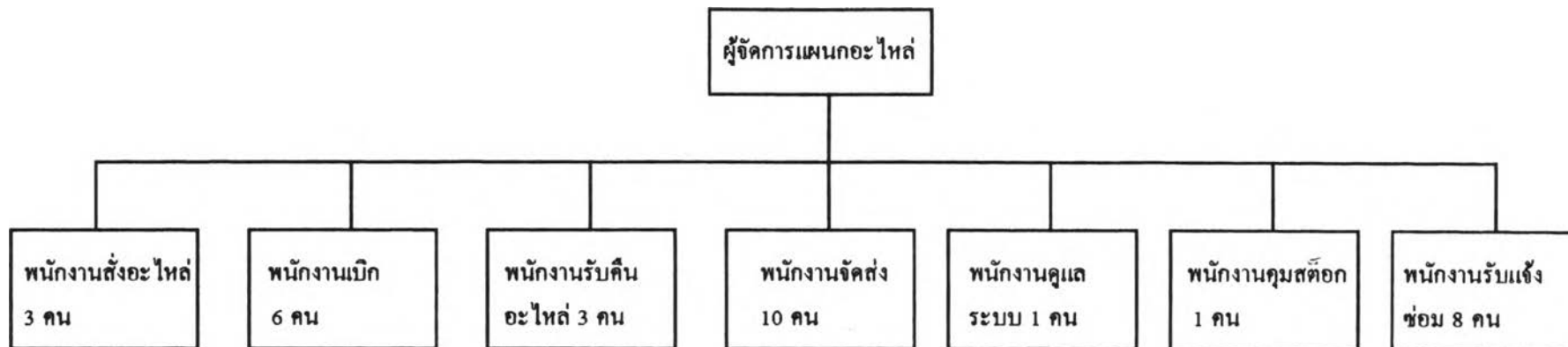
1. พนักงานที่ทำการสั่งอะไหล่ ประกอบด้วยพนักงาน 3 คน เป็นพนักงานประจำ 2 คน โดยทั้ง 2 คนดูแลเกี่ยวกับการสั่งอะไหล่ทั้งหมด คือ การสั่งอะไหล่แบบปกติ (Normal -



รูปที่ 3.1 ผังองค์กรบริษัทตัวอย่าง



รูปที่ 3.2 ผังองค์กรฝ่ายบริการระบบ



รูปที่ 3.3 ผังองค์กรแผนกอะไหล่

order) แบบเร่งด่วน (Emergency) และการส่งด้วยคน (Hand carry) แต่จะเน้นที่การส่งปกติ ส่วนพนักงานอีก 1 คน ที่ไม่ใช่พนักงานประจำจะส่งเฉพาะอะไหล่แบบเร่งด่วน (Emergency Order) เท่านั้น

2. พนักงานในการเบิก และจัดจ่าย 6 คน เป็นพนักงาน contract ทั้งหมด โดยมี 5 คนทำงานช่วงเวลา 8:30-17:00 น. และอีก 1 คน ทำงานช่วงเวลา 17:00-8:30น. เนื่องจากการทำงานของแผนกบริการทางด้านฮาร์ดแวร์บางส่วนต้องทำงานในช่วง 17:00-8:30 น. แต่จำนวนการเบิกและจัดส่งน้อยกว่า

พนักงานที่ทำงานในช่วง 8:30-17:00 5 คน แบ่งงานโดยพนักงาน 2 คนรับโทรศัพท์สั่งอะไหล่จากช่าง ตรวจสอบอะไหล่ว่ามีตามที่ต้องการ รวมทั้งหาเบอร์แทน และสั่งพิมพ์ใบเบิก ส่วนพนักงานอีก 3 คนจะนำใบเบิกที่พิมพ์ไปหีบอะไหล่ตามตำแหน่ง และจำนวนที่ได้พิมพ์ออกมา แล้วทำการ packing ส่งให้พนักงานจัดส่งหรือช่างต่อไป

3. พนักงานรับคืนอะไหล่ และจัดเก็บ 3 คน เป็นพนักงาน contract ทั้งหมด แบ่งเป็นพนักงาน 2 คน ทำหน้าที่รับคืนอะไหล่จากช่างแล้วนำไปแยกว่าเป็นการคืนดีหรือคืนเสีย ถ้าเป็นการคืนดีจะนำไปเก็บเข้าตู้ตามตำแหน่งเดิม แต่ถ้าเป็นการคืนเสียพนักงานต้องแยกว่าจะส่งซ่อมหรือส่งไปทำลาย ส่วนพนักงานอีก 1คนเป็นผู้นำใบเบิกเพื่อป้อนข้อมูลให้ระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อแสดงว่าอะไหล่ได้มีการคืนแล้วและเป็นการคืนแบบใด

4. พนักงานในการจัดส่ง เป็นพนักงาน contract จำนวน 10 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานที่จัดส่งด้วยรถจักรยานยนต์ 9 คน และจัดส่งด้วยรถยนต์ 1 คน โดยส่งด้วยรถจักรยานยนต์กรณีอะไหล่มีขนาดไม่ใหญ่และน้ำหนักน้อย ซึ่งการส่งด้วยรถจักรยานยนต์จะช่วยลดระยะเวลาในการส่งอะไหล่จากบริษัทไปยังลูกค้า

5. พนักงานดูแลระบบ 1 คน เป็นพนักงานประจำ ทำหน้าที่ตรวจสอบดูแลระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเบิก คืบ การส่งอะไหล่ จัดเก็บอะไหล่ เป็นต้น เพื่อป้องกันปัญหาแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงระบบ

6. พนักงานควบคุมสต็อก 1 คน เป็นพนักงานประจำทำหน้าที่กำหนดตำแหน่ง ในการเก็บอะไหล่ ป้อนข้อมูลเข้าระบบเพื่อเพิ่มจำนวนอะไหล่ที่ส่งเข้าคลัง ควบคุมการเก็บอะไหล่และตรวจสอบอะไหล่ที่อยู่ตามต่างจังหวัด วางแผนตรวจนับอะไหล่ โดยมีการตรวจนับอะไหล่ประมาณปีละ 2 ครั้ง

7. พนักงานรับแจ้งเครื่องเสีย (Dispatcher) 8 คน เป็นพนักงาน contract ทั้งหมดประจำอยู่ที่ศูนย์รับแจ้งเครื่องเสียที่ทำหน้าที่ติดตามหาช่างในการซ่อม รวมทั้งบันทึกข้อมูลการแจ้งซ่อม โดยจะรับแจ้งเครื่องเสียทุกประเภท ยกเว้นเครื่องเมนเฟรม เนื่องจากช่างเมนเฟรม รับผิดชอบลูกค้า 1-2 รายต่อคน ส่วนช่างซ่อมเครื่องประเภทอื่นรับผิดชอบลูกค้ามากกว่า 50 รายต่อคน

3.2 สภาพการดำเนินงานในปัจจุบัน

แสดงขั้นตอนและวิธีการทำงานของ 2 แผนก คือ แผนกบริการฮาร์ดแวร์ และแผนกอะไหล่ เพื่อเป็นแนวทางในการหาข้อบกพร่องจากการทำงาน

3.2.1 แผนกบริการฮาร์ดแวร์

แผนกบริการทางด้านฮาร์ดแวร์ หรือแผนกช่าง เป็นแผนกที่ต้องทำการเบิกอะไหล่จากแผนกอะไหล่อยู่ตลอดเวลา โดยช่างที่ทำการซ่อมจะซ่อมตามโปรคักส์ เฉพาะในกรุงเทพและจังหวัดรอบๆ กรุงเทพ ส่วนจังหวัดที่ไกลออกไปจะแบ่งให้มีช่างตามภาคต่างๆเช่น ภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคใต้ เป็นต้น ช่างที่ประจำอยู่ต่างจังหวัดจะซ่อมทุกโปรคักส์โดยอาศัยความช่วยเหลือจากช่างที่กรุงเทพในบางครั้ง พนักงานที่ทำงานด้านฮาร์ดแวร์จะอยู่ในฝ่ายบริการระบบดังที่ได้แสดงไว้ในรูปที่ 3.2 โดยแบ่งออกเป็นแผนกต่าง ๆ คือ

1. บริการเครื่องเมนเฟรม มี 2 กลุ่ม
 2. บริการเครื่องมินิคอมพิวเตอร์ มี 2 กลุ่ม
 3. บริการเครื่อง PC และ ศูนย์ซ่อม PC ในบริษัท
 4. บริการเครื่อง ATM
 5. บริการอุปกรณ์ต่อพ่วง เฉพาะมอเนเตอร์และพริ้นเตอร์ ที่ดูแลโดยผู้จัดการบริการต่างจังหวัด
 6. บริการตามศูนย์ต่างจังหวัด ซึ่งจะบริการเครื่องทุกประเภทที่กล่าวข้างต้น
- นอกจากนี้ในกรุงเทพก็ได้แบ่งศูนย์บริการย่อย ตามหัวเมืองต่าง ๆ เช่นรังสิต ปิ่นเกล้า บางนา เป็นต้น โดยให้เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงไปประจำตามศูนย์ เพื่อลดเวลาในการเดินทางไปซ่อมเครื่อง แต่การเบิกอะไหล่ส่วนใหญ่ยังเบิกที่ศูนย์กลางเก็บอะไหล่คือที่บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ

แต่ละผลิตภัณฑ์จะมีประเภทเครื่อง (Machine Type) เช่น 9516 , 7422 , 7423 เป็นต้น เครื่องแต่ละประเภทจะแบ่งเป็นรุ่นต่างๆ อีกหลายรุ่น (Model) เช่น เครื่องประเภท 9516 ประกอบด้วยรุ่น B10 ,F50 ,300 ,310 เป็นต้น

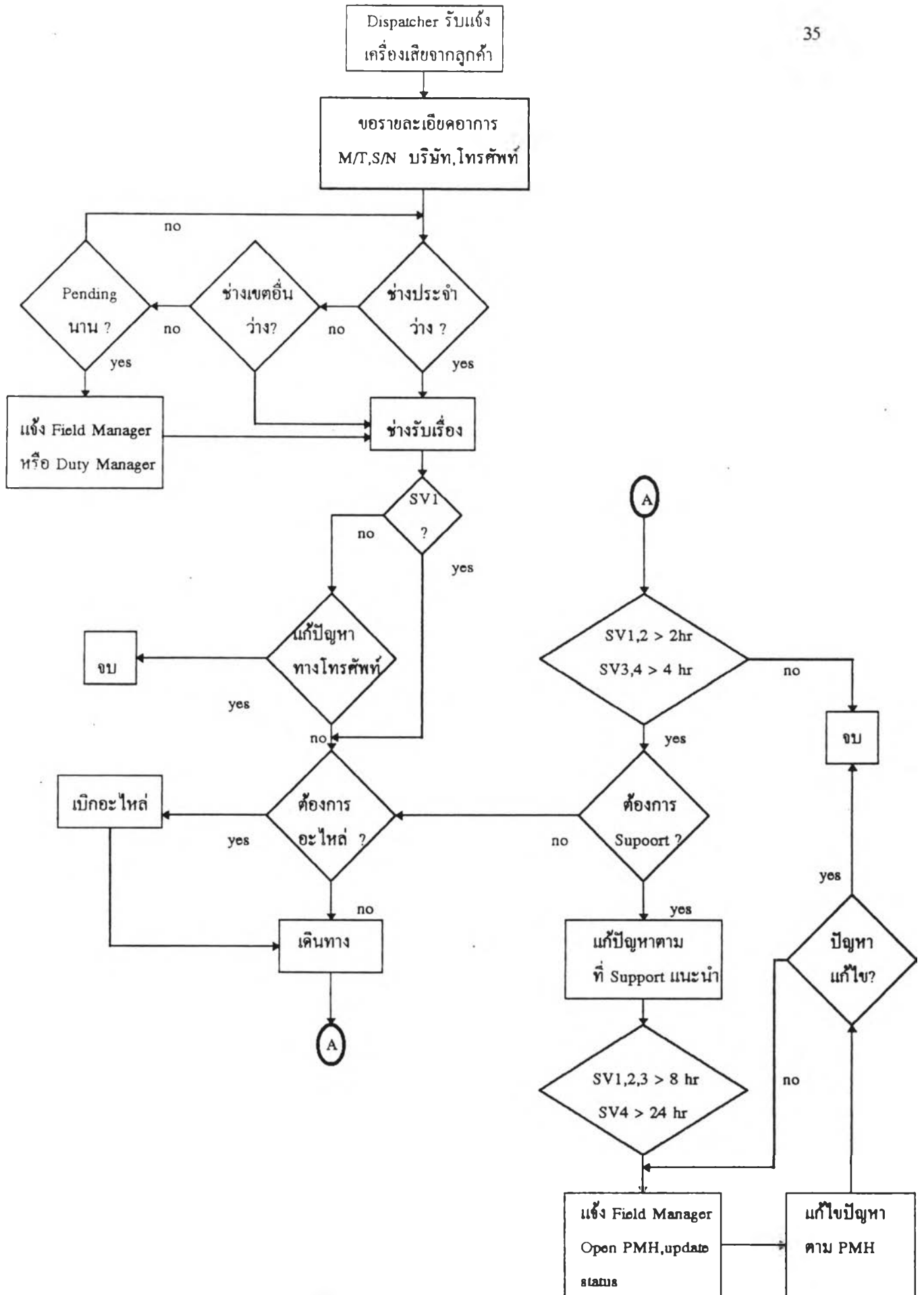
แสดง Flow chart ในการทำงานของช่างในการซ่อมเครื่องดังรูปที่ 3.4 คำย่อต่างๆ ใน flow chart คือ

M/T = Machine Type

S/N = Serial number

SV = Severity (ความรุนแรงของปัญหา) เรียงจากมากไปน้อย คือ SV1 ถึง SV4

PMH = Problem Management Hardware รายงานที่ส่งให้ support ต่างประเทศเพื่อช่วยแก้ปัญหาทางด้านฮาร์ดแวร์



รูปที่ 3.4 กระบวนการซ่อม

3.2.2 แผนอะไหล่

แสดงรายละเอียดการทำงานของแผนอะไหล่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน โดยแผนอะไหล่ที่ทำการศึกษาแบ่งงานไว้ดังนี้คือ

- 3.2.2.1 การสั่งอะไหล่
- 3.2.2.2 การรับอะไหล่ และการจัดเก็บ
- 3.2.2.3 การเบิก การค้นหา จัดส่ง
- 3.2.2.4 การคืนอะไหล่ และการจัดเก็บ
- 3.2.2.5 การตรวจนับ

3.2.2.1 การตั้งอะไหล่

เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่บริษัทผลิตขึ้นรวมทั้งชิ้นส่วนอะไหล่ต่างๆ ไม่ได้มีการผลิตในประเทศ แม้จะมีการผลิตอะไหล่บางชนิดในประเทศได้ก็ไม่สามารถสั่งอะไหล่จากโรงงานที่ผลิตในประเทศได้ ดังนั้นอะไหล่เพื่อการบริการหลังการขายจึงต้องสั่งจากต่างประเทศทั้งหมด โดยการส่งส่วนใหญ่สั่งจากโรงงานของบริษัทแม่คือที่ประเทศสหรัฐอเมริกา และการส่งอะไหล่ส่งทางเครื่องบินทั้งสิ้น

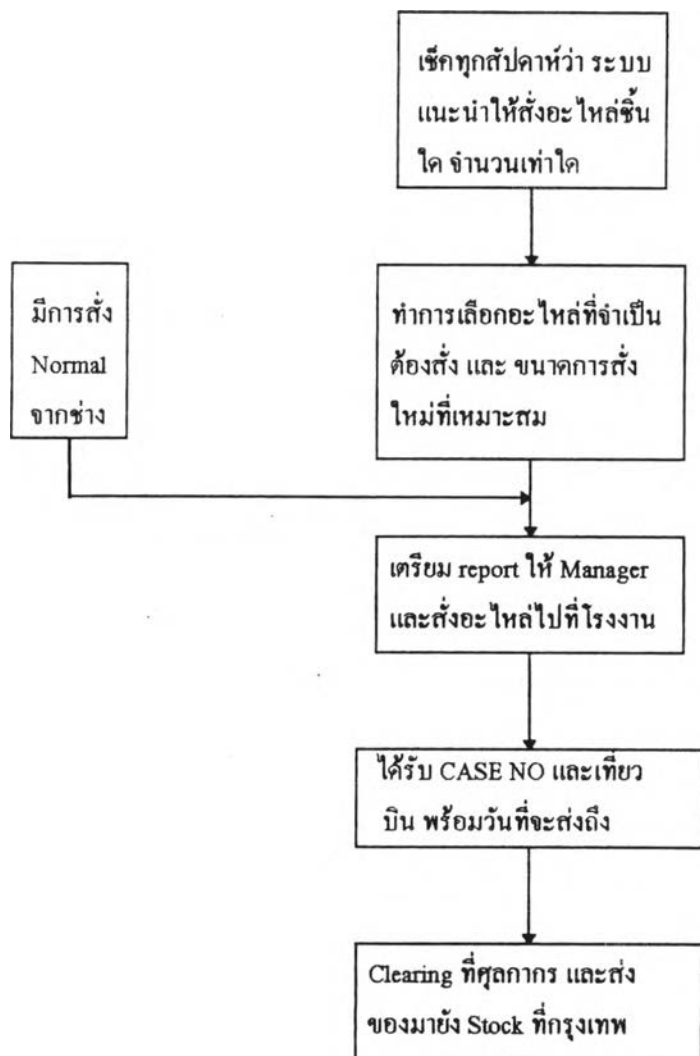
การสั่งอะไหล่เป็นงานที่ต้องอาศัยประสบการณ์ค่อนข้างสูง เช่นช่วงที่มีพนักงานซ่อมบำรุงใหม่หลายคน อาจมีการใช้อะไหล่มาก เนื่องจากพนักงานขาดทักษะในการซ่อมเครื่อง พนักงานอาจเปลี่ยนอะไหล่ที่ไม่ได้เสียจริงแล้วนำมาคืนเสีย ทำให้การสั่งอะไหล่ให้เหมาะสมเป็นไปได้ยาก ตลอดจนการจำกัดงบประมาณในการซื้ออะไหล่ ทำให้การเกิดการขาดแคลนอะไหล่ได้เช่นกัน

การสั่งอะไหล่ที่ทำกันอยู่ในปัจจุบัน มี 3 แบบ คือ

- การสั่งแบบปกติ มีช่วงเวลานำ (Lead time) สูงสุด แต่มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่ำสุด
- การสั่งแบบเร่งด่วน ช่วงเวลานำต่ำกว่าแบบปกติ แต่ค่าใช้จ่ายสูงกว่า
- การส่งอะไหล่ด้วยคน (Hand carry) มีช่วงเวลานำต่ำสุด แต่มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งสูงที่สุด

3.2.2.1.1 การสั่งแบบปกติ

สั่งโดยพนักงาน 2 คน โดยทำการตรวจสอบแต่ละสัปดาห์ว่าระบบแนะนำให้สั่งอะไหล่เบอร์ใดบ้างเป็นจำนวนกี่ชิ้น แต่อะไหล่ที่ระบบแนะนำมีมากไม่สามารถสั่งทั้งหมดได้ เนื่องจากงบประมาณในการสั่งซื้อและสถานที่จัดเก็บที่จำกัด พนักงานคนใดคนหนึ่งจะทำหน้าที่ตัดอะไหล่



รูปที่ 3.5 กระบวนการสั่งซื้ออะไหล่แบบปกติ

856 THAILAND

MM/DD/YY

GR2D7 - BASIC INVENTORY PROCESS - SUGGESTED ORDER REPORT (SEQUENCE - PART NUMBER)

PLRIOD FND 02/28/96 RUNDAT E

Q	PART	SUGG<-----	TOTAL	<--CENTRAL-->				<--PREVIOUS USAGE-->				UNIT PRICE			MACH	SSCR	SVRSH	O		
0	NUMBER	ORD	COUNTRY	STOCK	12 MO	COUNTRY	LT	ICBP	MACH	SSCR	SVRSH	O	TYPE	SCIQ	PTCUP	M				
	DESCRIPTION	QTY	O/H	O/O	B/O	REOL	O/H	REOL	TOTAL	1295	0196	0296	ND.FCST	WW	US	DOLLRS	TYPE	SCIQ	PTCUP	M
	4H6830 HDD 540BM	2 X	0	0	0	1	0	1	3	0	0	1	0.253	P 8		222.130	0000	203	2 H	1
	4H7656 8226-001	4	10	6	0	8	1	8	48	4	19	6	4.210	P 8		152.436	0000	203		1
	6G6323	5	0	1	0	6	0	6	0	0	0	0	0.000	C 8		0.000	0000	2 3 2		9
	6H8419 850MB HD	10 X	5	0	0	7	5	7	39	17	8	8	3.608	P 8		231.845	0000	213 2 H		1
	11F7781 DISKETTE	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0.080	P 8		8.451	0000	9203	6	6
	11H2534 GXT150M	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.100	P 8		498.427	0000	1213 2		9
	21H8491 L 021H1687	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0.000	P 8		0.462	*0000	203	3*	1
	29H7544 COVER BOT	1	1	0	0	2	1	2	1	0	1	0	0.100	P 8		37.307	0000	203		1
	29H9231 CD-ROM ASM	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.100	P 8		188.434	0000	213 2		1
	37H9595 COVER FRT	5 X	0	0	0	2	0	2	10	3	5	2	0.945	P 8		30.971	0000	203	8	1
	* 41H8452 L 092G7668	40 X	16	0	0	16	10	16	96	21	13	17	8.534	P 8		69.674	0000	213	3	1
	41N0105	2	0	0	0	2	0	2	6	5	0	0	0.560	C 8		0.000	0000	2 3 2		9
	41N0132	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0.095	C 8		0.000	0000	2 3 2		9
	41N0246	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0.095	C 8		0.000	0000	2 3 2		9
	56X0145 COVER	3	4	0	0	4	4	4	20	0	0	0	1.805	P 8		1.377	0000	203	8	1
	59F9152 DISKETTE	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0.080	P 8		0.732	0000	9203	6	6
	73G9761 SNMP E HUB	2 X	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.100	P 8		566.119	0000	213 2		1
	79G1003	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0.000	C 8		0.000	0000	2 3 2		9
	82G5056 DX4 100 SM	5 X	1	0	0	2	1	2	10	0	1	3	0.847	P 8		171.930	0000	213 2		1
	85G1884 COVER TOP	2 X	0	0	0	1	0	1	6	3	0	1	0.533	P 8		14.335	0000	9203		1
	88G5154	2 X	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0.100	C 8		0.000	0000	2 3		1
	96G0127	14	17	0	0	27	17	27	158	23	61	11	14.371	C 8		0.000	0000	2 3		9
	98F9939 WRONG P/N	5	0	0	0	5	0	5	0	0	0	0	0.000	C 8		0.000	0000	2 3		9
	99F9478 CACHE MGR	2 X	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.100	P 8		914.435	0000	203 2 P		1
	6507072 MEGHAN-ASM	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.072	B18		2.061	0042	403	2	1
	2494910 HEAD	1	2	0	0	3	2	3	2	0	0	0	1.045	B 8		172.689	1255	203 2	6	1
	2552584 BELT FLAT	1	1	0	0	2	1	2	2	0	2	0	0.687	P 8		12.243	1255	203	6	1
	836836 TYPE SLUG	3	0	7	0	9	0	9	12	0	2	0	3.073	B12		30.903	1416	203	8	1
	836973 TYPE SLUG	6	0	10	0	16	0	16	25	0	6	5	5.801	B12		37.572	1416	203	8	1
	856194 GEAR ASM	1	1	1	0	3	1	3	3	1	0	0	1.055	P 8		215.631	1416	203 2	8	1
	856223 TYPE SLUG	2	1	0	0	3	1	3	1	0	1	0	0.974	B12		33.073	1416	203	8	1
	856236 TYPE SLUG	3	5	0	0	6	5	6	10	0	5	0	2.046	B12		9.620	1416	203	6	1
	856242 TYPE SLUG	2	5	0	0	6	5	6	10	0	5	0	2.262	B12		34.337	1416	203	8	1
	4222104 TYPE SLUG	2	4	0	0	6	4	6	4	0	0	0	1.322	B20		42.496	1416	203		1
	4222105 TYPE SLUG	2	5	0	0	7	5	7	5	0	0	0	1.368	B20		43.789	1416	203		1
	4222106 TYPE SLUG	2	3	0	0	4	3	4	3	0	0	0	0.803	B20		5.791	1416	203		1
	4222112 TYPE SLUG	2	3	0	0	4	3	4	2	0	0	0	0.681	B20		5.343	1416	203		1
	4222113 TYPE SLUG	2	2	0	0	4	2	4	2	0	0	0	0.850	B20		31.817	1416	203		1
	4222115 TYPE SLUG	1	3	0	0	4	3	4	2	0	0	0	0.711	B20		34.965	1416	203		1
	4222117 TYPE SLUG	1	3	0	0	4	3	4	2	0	0	0	0.740	B20		46.078	1416	203		1
	4222120 TYPE SLUG	1	2	0	0	5	1	5	2	0	0	0	0.940	B20		6.279	1416	203		1
	4222122 TYPE SLUG	2	0	2	0	4	0	4	1	0	0	0	0.877	B20		5.280	1416	203		1
	72G7449 DP 2110002	3	0	0	0	3	0	3	7	0	0	0	1.265	P 8		0.000	2110	2 3	3	1

รูปที่ 3.6 แสดงตัวอย่างการสั่งซื้อในคอมพิวเตอร์

ที่ไม่จำเป็น เช่นอะไหล่ที่เลิกผลิตแต่จะผลิตเบอร์แทนขึ้นมา อะไหล่ของเครื่องที่บริษัทเลิกซ่อมแล้ว เครื่องมือต่างๆ หรืออะไหล่ที่สามารถซ่อมในประเทศได้ ให้เหมาะสมกับความ ต้องการที่ได้คาดไว้ โดยอะไหล่เบอร์ที่มีการใช้บ่อยก็ส่งอะไหล่ให้ใช้ได้ 1 เดือน เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีการส่งอะไหล่แบบปกติจากพนักงานซ่อมบำรุงด้วย โดยส่งอะไหล่สำหรับ เครื่องที่ติดตั้งใหม่หรือกำลังจะติดตั้งใหม่ และอะไหล่ใช้ในการซ่อมแต่สามารถรอได้ ซึ่งพนักงาน ที่ส่งอะไหล่เป็นผู้ตรวจสอบว่าโรงงานที่อเมริกามีอะไหล่จำนวนตามที่ต้องการหรือไม่ แล้วจึง ปรับเพิ่มหรือลดอะไหล่จนได้จำนวนที่เหมาะสม หลังจากนั้นจึงส่งรายงานให้ผู้จัดการแผนก อะไหล่ตรวจสอบ โดยผู้จัดการเป็นตรวจว่าไม่เกินงบประมาณที่มีในการจัดซื้อ และอาจตัดอะไหล่ ที่คิดว่าไม่จำเป็นออกอีก จึงจะอนุมัติให้จัดซื้อ

หลังจากผู้จัดการแผนกอนุมัติแล้ว พนักงานส่งอะไหล่ต้องส่งรายงานผ่านทางระบบ ส่งอะไหล่ไปยังโรงงานที่ประเทศสหรัฐอเมริกา และทางโรงงานจะจัดการส่งรายละเอียดต่างๆ เช่นเที่ยวบินที่ส่ง วันที่ส่งถึง case number ที่ส่งมา การส่งแบบปกติจะส่งอะไหล่หลายสิบชิ้น รวมกันเป็นกล่องใหญ่ 1 กล่อง(case number) วันที่ส่งถึงหรือเที่ยวบินอาจมีการเปลี่ยนแปลง ในบางครั้ง เมื่อของส่งถึงท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัทที่รับเหมาทำเรื่อง clearing จะเสียภาษี ที่สนามบินและทำการ clearing แล้วส่งของมายังคลังต่อไป

การส่งแบบปกติ นั้น จะมีช่วงเวลานำในการส่ง ตั้งแต่เริ่มส่งจนของเข้าคลังที่กรุงเทพ ประมาณ 1 เดือน และมีค่าใช้จ่ายจากการขนส่งต่ำที่สุดสำหรับการส่งทั้งหมด

รูปที่ 3.5 แสดง Flow chart การส่งอะไหล่แบบปกติ และรูปที่ 3.6 แสดงตัวอย่างการ ส่งอะไหล่ที่ระบบแนะนำ

3.2.2.1.2 การส่งแบบเร่งด่วน

ในการส่งอะไหล่แบบปกติ เนื่องจากมีช่วงเวลานำที่ค่อนข้างนานคือประมาณ 1 เดือน และการส่งอะไหล่แบบปกติใช้ความชำนาญของผู้ส่งดังนั้นจึงทำให้เกิดการขาดอะไหล่ในการ ซ่อมบำรุงอยู่เสมอ การขาดอะไหล่อาจเนื่องจากไม่มีการส่งอะไหล่ที่ต้องการ หรือ ความต้องการอะไหล่อยู่ในช่วงเวลานำพอดี

ทางบริษัทได้แก้ไขปัญหานี้โดยให้สามารถส่งอะไหล่แบบเร่งด่วนได้ โดยการส่ง เร่งด่วนมีอยู่หลายแบบคือ

- แบบ A มีช่วงเวลานำประมาณ 2 สัปดาห์
- แบบ HOT-A มีช่วงเวลานำประมาณ 1 สัปดาห์
- Air Freight มีช่วงเวลานำประมาณ 3 วัน

การที่ช่วงเวลานำลดลงนี้ ต้องมีค่าใช้จ่ายในการขนส่ง รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่ทางโรงงาน หรือ แขนกอะไหล่ประเทศที่เราขอส่งอะไหล่ คิดเพิ่มขึ้นอีก ค่าใช้จ่ายในการส่งด้วยวิธีนี้จึงมากกว่าการส่งอะไหล่แบบปกติ

การส่งอะไหล่แบบเร่งด่วน ช่างจะเป็นผู้ขอให้ทางแขนกอะไหล่ส่งเท่านั้น พนักงานส่งอะไหล่ไม่สามารถส่งเองได้ นอกจากนี้การส่งยังต้องให้ผู้จัดการของช่างอนุมัติอีกด้วย

ทางแขนกอะไหล่ จัดให้มีพนักงาน 1 คน คอยรับเรื่องการส่งอะไหล่จากช่าง โดยมีแบบฟอร์มการส่งดังรูปที่ 3.7 (แบบฟอร์มนี้ใช้กับการขอส่งอะไหล่ปกติจากช่างด้วย) เมื่อมีการอนุมัติจากผู้จัดการของช่างและผู้จัดการแขนกอะไหล่แล้ว พนักงานส่งจึงทำการส่งอะไหล่แบบเร่งด่วน โดยส่งอะไหล่จากแขนกอะไหล่ของประเทศใกล้เคียง เช่น สิงคโปร์ หรือมาเลเซีย ก่อน ถ้าไม่สามารถส่งอะไหล่จากประเทศใกล้เคียง หรือประเทศใกล้เคียงไม่มีการเก็บอะไหล่ จึงส่งจากประเทศที่ไกลออกไป จนถึงโรงงานที่อเมริกา

เมื่อส่งของไปแล้วจะมีตรวจสอบวันที่ของเข้ามาถึงสนามบิน จากเที่ยวบิน และ case number คล้ายๆ กับการส่งอะไหล่แบบปกติ และให้บริษัทที่จ้างเหมาไปทำการนำของออกจากสนามบินและเสียบภาษีให้

ส่วนใหญ่การส่งแบบเร่งด่วนจำนวนชิ้นที่ส่งมีไม่มาก มีเพียง 1-2 ชิ้น จึงไม่เสียเวลามากในการแกะกล่องเพื่อเก็บเข้าคลังเหมือนการส่งแบบปกติ โดยมากเมื่ออะไหล่เข้ามาถึงแล้วจะสามารถทำใบเบิกและส่งของให้ช่างโดยตรงเลย ไม่ต้องมีการเก็บเข้าคลังก็ได้

รูปที่ 3.8 แสดง Flow chart การส่งอะไหล่แบบเร่งด่วน

3.2.2.1.3 การส่งอะไหล่ด้วยคน (Hand carry)

จากที่กล่าวมาแล้วว่า การส่งแบบเร่งด่วนมีช่วงเวลานำต่างๆ กัน ช่วงเวลานำที่สั้นที่สุดคือ 3 วัน แต่บางครั้งความต้องการใช้อะไหล่ที่ไม่มีในประเทศ อาจไม่สามารถรอภายใน 3 วันได้ สามารถส่งอะไหล่ โดยให้พนักงานจากประเทศใกล้เคียงถืออะไหล่มาเสียบภาษีให้ศุลกากร ที่สนามบินและส่งมอบอะไหล่ให้พนักงานที่ไปรอรับอะไหล่ที่สนามบิน หรือพนักงานที่ถืออะไหล่ อาจมาส่งอะไหล่ที่คลังโดยตรง

การส่งอะไหล่แบบนี้มักจะทำกับประเทศที่ใกล้เคียง เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย หรือเกาหลีเท่านั้น ถ้าใช้วิธีนี้กับประเทศที่อยู่ไกลเช่น อเมริกา หรือ แคนาดา ช่วงเวลานำที่ลดลงจะไม่เหมาะสมกับค่าใช้จ่ายที่เสียไปจากค่าตัวเครื่องบินไปกลับของผู้ที่ถืออะไหล่มาให้ รวมถึงค่าที่พัก 1 คืน และค่าภาษีที่ค่อนข้างสูงเทียบกับการให้บริษัทที่ทำการ clearing เสียบภาษีให้

ช่วงเวลานำในการส่งด้วยวิธีนี้สั้นที่สุดคือโดยเฉลี่ยช่วงเวลานำไม่เกิน 1 วัน คนถืออะไหล่มาอาจจะเป็นพนักงานบริษัท หรือพนักงานบริษัทอื่นที่บริษัททำสัญญาจ้างไว้

PART REQUEST FORM

41

DATE : _____

NO. _____

CUSTOMER NAME : _____

1. CE ต้องการให้ PART ADMIN ทำ ISSUE ให้ CE

MACHINE S/N : _____

ทันทีเมื่อ PART มาถึง STOCK

REASON

YES NO

MC/DOWN TEMPORARY FIXED

2. สถานที่ให้ไปส่ง PART _____

PM OTHER _____

NEED PART BY

3. ผู้รับเรื่องจาก CE _____

HOT - A A B NORMAL

HANDCARRY AIRFREIGHT

				PART STAFF ONLY							
				THAILAND			MDC/SOURCE				
M/T	P/N	QTY	PART NAME	OH	OO	USED	OH	WAC	ASEAN	OTHER	
CE NAME _____ CE S/N _____				TOTAL							

FM SIGNATURE _____

PART MANAGER _____

FOR ANALYZE

ORDER NO. _____ DATE _____

PROBLEM _____

CASE NO. _____ DATE _____

FROM COUNTRY _____ DATE _____

ACTION _____

INVOICE NO. _____

RECEIVE BY _____ DATE _____

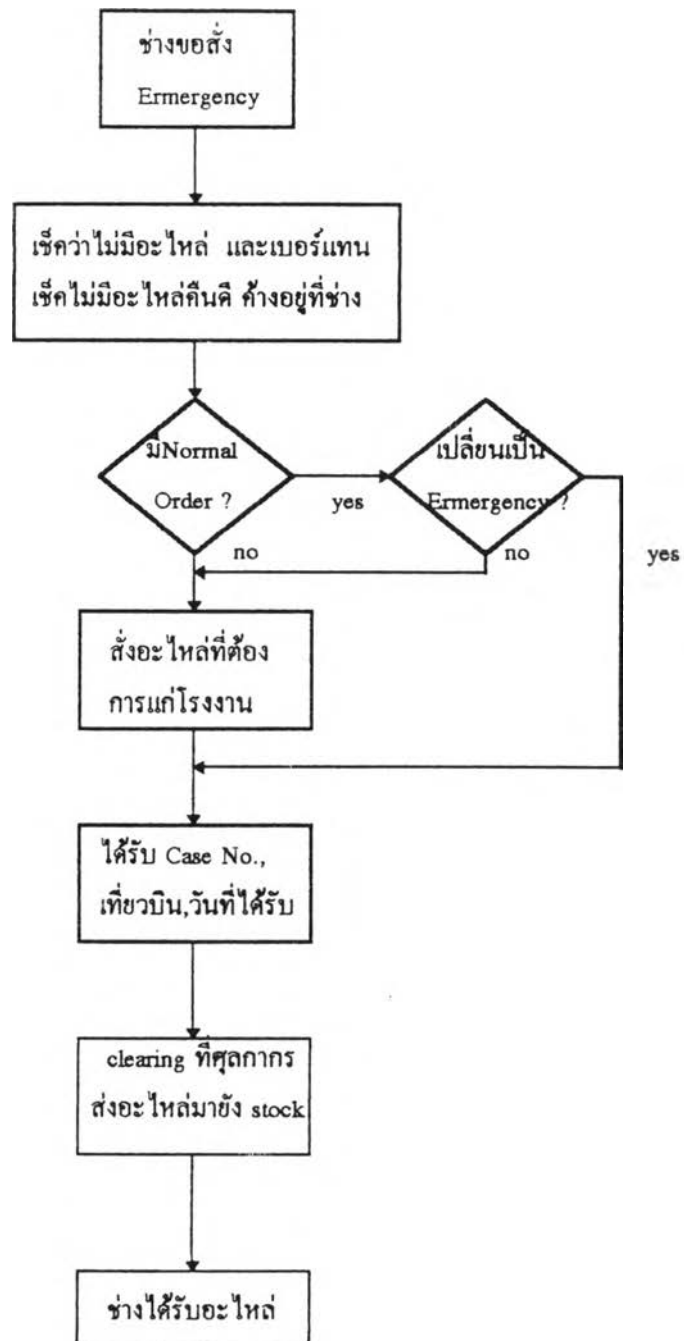
ISSUE NO. _____ DATE _____

SIGNATURE _____ DATE _____

PART S/N _____

NOTE _____

รูปที่ 3.7 ตัวอย่างใบสั่งอะไหล่แบบเร่งด่วนและปกติจากช่าง



รูปที่ 3.8 กระบวนการสั่งอะไหล่เร่งด่วน

จากวิธีการสั่งอะไหล่ที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นว่าถ้าสามารถลดการสั่งแบบเร่งด่วนและการส่งด้วยคนถืออะไหล่ได้ จะสามารถลดค่าใช้จ่ายได้มาก นอกจากนี้ยังไม่ต้องเสียเวลาและเสียค่านิยมเนื่องจากการไม่มีอะไหล่ได้อีกด้วย ถ้าเราสามารถทำให้การสั่งอะไหล่แบบปกติใกล้เคียงกับความต้องการใช้อะไหล่จริงได้มากที่สุด อาจทำให้ค่าใช้จ่ายลดลงและลดการขาดอะไหล่ได้

3.2.2.2 การรับอะไหล่และการจัดเก็บ

ในการจัดเก็บอะไหล่คอมพิวเตอร์ ที่ส่วนใหญ่เป็นชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ให้มีอายุการใช้งานยาวนานและไม่เสียก่อนเวลาที่สมควร จำเป็นต้องมีการปรับอุณหภูมิและความชื้นภายในคลังที่เก็บให้เหมาะสมจึงมีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสูงกว่าการจัดเก็บชิ้นส่วนประเภทอื่น เว้นการจัดเก็บอะไหล่ตามศูนย์ที่ต่างจังหวัดที่ไม่สามารถทำการปรับอุณหภูมิหรือความชื้นตลอด 24 ชั่วโมงได้

ในคลังที่จัดเก็บ มีตู้เก็บอะไหล่ที่มีอยู่ 150 ตู้ มีชั้นเก็บ 10 ชั้นต่อตู้ แต่ละชั้นกว้างxสูงxลึก150x50x50ซม. ส่วนตู้เก็บที่เหลือเป็นตู้เหล็กล็อกกุญแจซึ่งจะใช้เก็บอะไหล่ที่มีราคาแพง และตู้เก็บชิ้นส่วนที่มีขนาดใหญ่มาก 10 ตู้

ในการจัดเก็บแต่ละชั้นของตู้จะแทน 1 ตำแหน่ง เช่น ตำแหน่ง 1A เป็นต้น ในตำแหน่ง 1A นี้สามารถเก็บอะไหล่ได้หลายเบอร์ ขึ้นกับขนาดอะไหล่และจำนวนอะไหล่ที่มีพนักงานคุมสต็อกจะกำหนดตำแหน่งจัดเก็บ โดยดูตามความเหมาะสมว่าอะไหล่ควรอยู่ที่ใดจึงใช้พื้นที่ในช่องจัดเก็บให้ได้ประโยชน์สูงสุด ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งบ้างตามความเหมาะสม ในกรณีที่มีการเก็บอะไหล่บางเบอร์เพิ่มขึ้น เป็นต้น เช่นเรามีอะไหล่อยู่ 3 เบอร์เก็บอยู่ในตำแหน่ง 1A เมื่อเราจะเก็บอะไหล่ 1 เบอร์ ใน 3 เบอร์ เพิ่มขึ้นอีก 10 ชิ้น อาจต้องย้ายอะไหล่ 2 เบอร์ที่เหลือไปเก็บในตำแหน่งอื่น

นอกจากนี้ในการจัดเก็บ จะพยายามจัดเก็บอะไหล่ที่ใช้บ่อยๆไว้ให้อยู่ใกล้ทางเข้ามากที่สุด เพื่อลดเวลาในการหยิบอะไหล่อีกด้วย

เมื่อทราบตำแหน่งจัดเก็บแล้ว พนักงานคุมสต็อกจะทำการป้อนข้อมูลว่ามีอะไหล่เพิ่มขึ้นและนำเอกสารส่งให้พนักงานจัดเก็บนำอะไหล่ไปเก็บจริง

สำหรับอะไหล่เบอร์ใหม่ที่ไม่เคยมีการสั่งมาก่อน ต้องมีการกำหนดตำแหน่งจัดเก็บใหม่เพื่อใช้หาอะไหล่เมื่อมีการเบิกและมีความจำเป็นในการพิมพ์ใบเบิก ถ้ายังไม่มีตำแหน่งที่จัดเก็บระบบไม่สามารถพิมพ์ใบเบิกจริงได้ สำหรับกรณีที่ยังไม่มีตำแหน่งจัดเก็บในการเบิกจะใช้การเขียนใบเบิกสำรองแล้วมากำหนดตำแหน่งและพิมพ์ใบเบิกจริงภายหลัง

ส่วนใหญ่การจัดเก็บจะทำกับอะไหล่ที่สั่งแบบปกติ เพราะอะไหล่ที่สั่งแบบเร่งด่วน หรืออะไหล่ที่ส่งด้วยคนมักจะนำไปใช้เลยไม่มีการจัดเก็บเข้าคลัง พนักงานที่ทำหน้าที่จัดเก็บคือ

พนักงานที่รับคืนอะไหล่ หรือพนักงานเบิกอะไหล่ซึ่งจะเป็นผู้แกะกล่องใหญ่ที่เก็บอะไหล่หลายๆ ชิ้น แล้วทำการติดสติ๊กเกอร์ และเขียนเบอร์อะไหล่ ตำแหน่งจัดเก็บของอะไหล่ วันที่จัดเก็บ อะไหล่ แล้วนำไปวางที่ตำแหน่งจัดเก็บตามเอกสารที่ได้จากพนักงานคุมสต็อก แสดงตัวอย่างสติ๊กเกอร์ดังรูปที่ 3.9

Company name	
P/N	<u>71W6896</u>
BIN	<u>B03D</u>
Date	<u>1 JAN 96</u>
Signature	_____

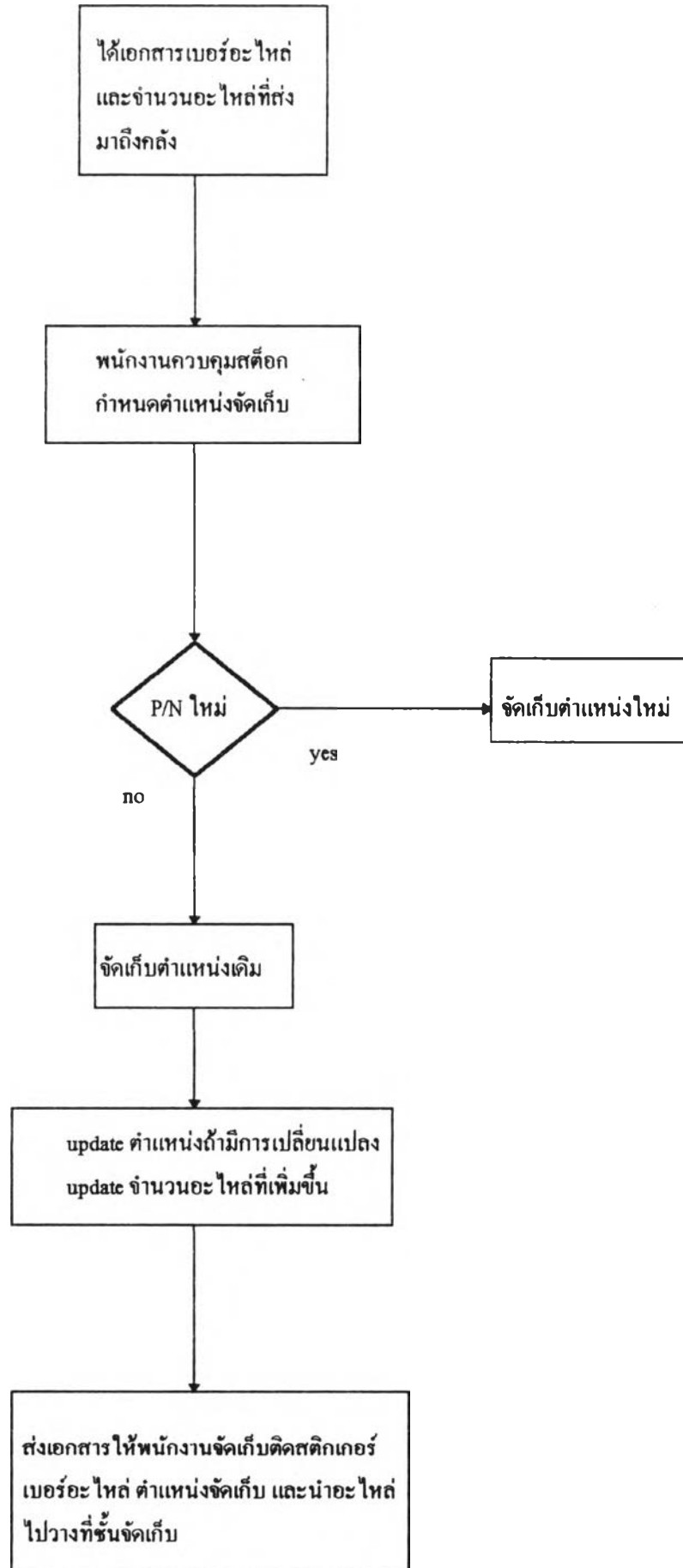
รูปที่ 3.9 สติ๊กเกอร์ที่ติดไว้ที่กล่องอะไหล่

ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วว่ายังมีอะไหล่ที่เก็บตามต่างจังหวัด ซึ่งเก็บอะไหล่ของเครื่องที่มีจำนวนมากและใช้บ่อย เช่น อะไหล่ของเครื่อง ATM และ PC โดยช่างจะต้องดูแลอะไหล่ที่มีให้ครบ เช่นจะมีอะไหล่เก็บอยู่ 20 เบอร์ แต่ละเบอร์มีจำนวนชิ้นต่างๆกันไป เมื่อมีการใช้อะไหล่ไปแล้วก็จะทำการสั่งอะไหล่ใหม่ทางโทรศัพท์ คลังอะไหล่จะส่งอะไหล่ใหม่ไปให้ทางรถทัวร์ เมื่อได้อะไหล่ใหม่ช่างก็จะส่งอะไหล่ที่เสียบกลับมาพร้อมใบเบิกเพื่อให้ทางแผนกอะไหล่ทำคืนต่อไป ส่วนอะไหล่ที่ใช้น้อยจะจัดส่งเป็นครั้งคราว โดยส่งทางรถทัวร์หรือเครื่องบินขึ้นกับความเร่งด่วนที่จะใช้อะไหล่

แสดง Flow chart การรับอะไหล่และจัดเก็บดังรูปที่ 3.10

3.2.2.3 การเบิก การค้นหา และจัดส่ง

จากลักษณะการใช้งานเครื่องมืออยู่ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้การเบิกอะไหล่ต้องทำได้ตลอด 24 ชั่วโมงด้วย ในช่วงเวลา 8:30-17:00 มีการเบิกอะไหล่มากจึงมีพนักงานเบิกอยู่ 5 คน จำนวนชิ้นในการเบิกช่วงนี้ไม่ต่ำกว่า 100 ชิ้น ส่วนการเบิกช่วง 17:00-8:30 มีน้อย จึงมีพนักงานเพียง 1 คน



รูปที่ 3.10 แสดงกระบวนการรับอะไหล่และจัดเก็บ

3.2.2.3.1 การเบิกช่วงเวลาทำงานปกติ (08:30-17:00)

ในการเบิกช่างสามารถเบิกจากบริษัทลูกค้าหรือเบิกที่บริษัทก็ได้ ในการเบิกต้องให้ข้อมูลกับ พนักงานเบิกคือ ชื่อและ Serial number ผู้เบิก เบอร์อะไหล่และจำนวนที่ต้องการประเภท (Machine Type) และ Serial number เครื่องบริษัทลูกค้าที่จะนำอะไหล่ไปเปลี่ยน เครื่องที่นำไปใช้ อยู่ในช่วงรับประกัน ทำสัญญาซ่อมบำรุง หรือเป็นเครื่องที่จ่ายค่าซ่อมต่อครั้ง ถ้าต้องการให้ส่งอะไหล่ไปที่บริษัทลูกค้าต้องแจ้งที่อยู่ของลูกค้าที่ให้ส่ง เบอร์โทรศัพท์ และชื่อลูกค้าที่จะรับอะไหล่ด้วย

เมื่อแจ้งรายละเอียดครบโดยอาจแจ้งทางโทรศัพท์ หรือเขียนเอกสารเพื่อเบิกอะไหล่ทางพนักงานจะตรวจสอบจากระบบว่ามีอะไหล่ตามที่ต้องการหรือไม่ รวมทั้งหาเบอร์แทนและส่งพิมพ์ใบเบิกโดยในใบเบิกมีการแสดงตำแหน่งจัดเก็บอะไหล่ด้วยเมื่อพิมพ์ใบเบิกแล้ว จะมีพนักงานหยิบอะไหล่อีก 3 คนนำไปเบิกเข้าไปหยิบอะไหล่จากคลัง และส่งอะไหล่ให้ช่างที่บริษัทหรือบริษัทลูกค้า ถ้ามีการเบิกหลายชิ้นและส่งที่บริษัทลูกค้า อาจต้องมีการนำอะไหล่มาใส่กล่องใหญ่เพื่อสะดวกในการส่ง นอกจากนี้ยังมีการจด serial number ของอะไหล่ สำหรับอะไหล่ที่มีราคาแพง เพื่อตรวจสอบกรณีคืนอะไหล่คืนคลังแต่ไม่ใช่ชิ้นเดิม

การส่งอะไหล่จากบริษัทไปที่ลูกค้า ถ้าอะไหล่มีขนาดไม่ใหญ่และน้ำหนักไม่มากจะส่งอะไหล่ทางรถจักรยานยนต์เพื่อลดเวลาในการส่ง ส่วนอะไหล่ที่มีชิ้นใหญ่หรือน้ำหนักมากจะส่งไปทางรถยนต์ที่บริษัทได้เช่าไว้พร้อมคนขับ

รูปที่ 3.11 แสดงตัวอย่างใบแจ้งเพื่อเบิกอะไหล่ ที่ช่าง และพนักงานเบิกอะไหล่ใช้เขียนตอนรับโทรศัพท์ และ รูปที่ 3.12 แสดงใบเบิกจริงที่ใช้เพื่อการหยิบอะไหล่และส่งไปพร้อมกับอะไหล่

3.2.2.3.2 การเบิกหลังเวลาทำงาน (17:00-8:30)

ในการเบิกอะไหล่หลังเวลาทำงาน คล้ายกับการเบิกช่วงเวลาทำงานปกติ แต่ต่างกันที่มีพนักงานหยิบอะไหล่เพียง 1 คน และไม่พิมพ์ใบเบิกผ่านทางระบบ แต่จะใช้ใบเบิกสำรองแทนแสดงใบเบิกสำรองดังรูปที่ 3.13 แต่ผู้เบิกยังสามารถดูตำแหน่งที่จัดเก็บอะไหล่และจำนวนที่มีจากระบบได้ กรณีระบบใช้ไม่ได้สามารถดูจากเอกสารที่พิมพ์ตำแหน่งและจำนวนอะไหล่ แต่ข้อมูลจากเอกสารจะไม่ค่อยตรงกับความจริงมากนัก

นอกจากนี้ ในการเข้าไปหยิบอะไหล่ทุกครั้งจะต้องแจ้ง Duty Manger ทราบ Duty Manager จะให้พนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทมาเปิดคลังให้ และตรวจสอบว่ามีอะไหล่ตรงกับที่ช่างเบิก ส่วนการจัดส่งก็จะส่งของทางมอเตอร์ไซค์ซึ่งมีพนักงานอยู่เวร 2 คน

PART DISBURSEMENT BY TELEPHONE

CE SERIAL CE NAME DATE

P/N QTY. M/T SERIAL

P/N QTY. M/T SERIAL

P/N QTY. M/T SERIAL

P/N QTY. M/T SERIAL

P/N QTY. M/T SERIAL

Mach_Status Service Code

ผู้รับแจ้ง ผู้ KEY ผู้abin PART.....

ต่งบริวิท อักษร ชั้น

ถนน ซอย อยู่ใกล้กับ

.....

.....

ชื่อลูกค้า โทร.

ชื่อผู้ส่ง ชื่อผู้รับ เวลา

หมายเหตุ

.....

รูปที่ 3.11 ตัวอย่างใบเบิกอะไหล่ ที่ใช้โดยพนักงานเบิกอะไหล่

PART NO ORDER NO PART NO ORDER NO FROM
 05060460 010852
 QTY NAME QTY NAME
 0001 INTERPOSER
 LOC R/G S UPR LOC R/G S UPR
 B3H100 G 10 CUS-RO
 B/D CE SER OL B/D CE SER OL
 3156 A96675 606

AUTOMATIC PARTS ORDER FORM
 3656 EXPLICIT PARTS REQUESTED
 010852

BRANCH CE OUT LET DATE LINE ORDER
 OFFICE SERIAL LOC IN D HO GR YR TOTAL LINE NUMBER
 3156 A96675 606 05/30/95 16 22 TA 010852

PART NO ORDER NO PART NO ORDER NO
 QTY NAME QTY NAME
 LOC R/G S UPR LOC R/G S UPR
 B/D CE SER OL B/D CE SER OL

ATTN
 TIRAPAT UG-ARAK

R	R	Q	E	CAN	S	U	P	H	C	H					
E	X				STOCK	MACH	E	F							
P	G	PART NO	QTY	REF	LOC	TYPE	N	R	DESCRIPTION	S	X	P	CODE	S	Z
	G	05060460	001	A	R	B3H100	2075		INTERPOSER						
						OR = 02	SERIAL = 77285		SVC = 30	MT = 00					

PART NO ORDER NO PART NO ORDER NO
 QTY NAME QTY NAME
 LOC R/G S UPR LOC R/G S UPR
 B/D CE SER OL B/D CE SER OL

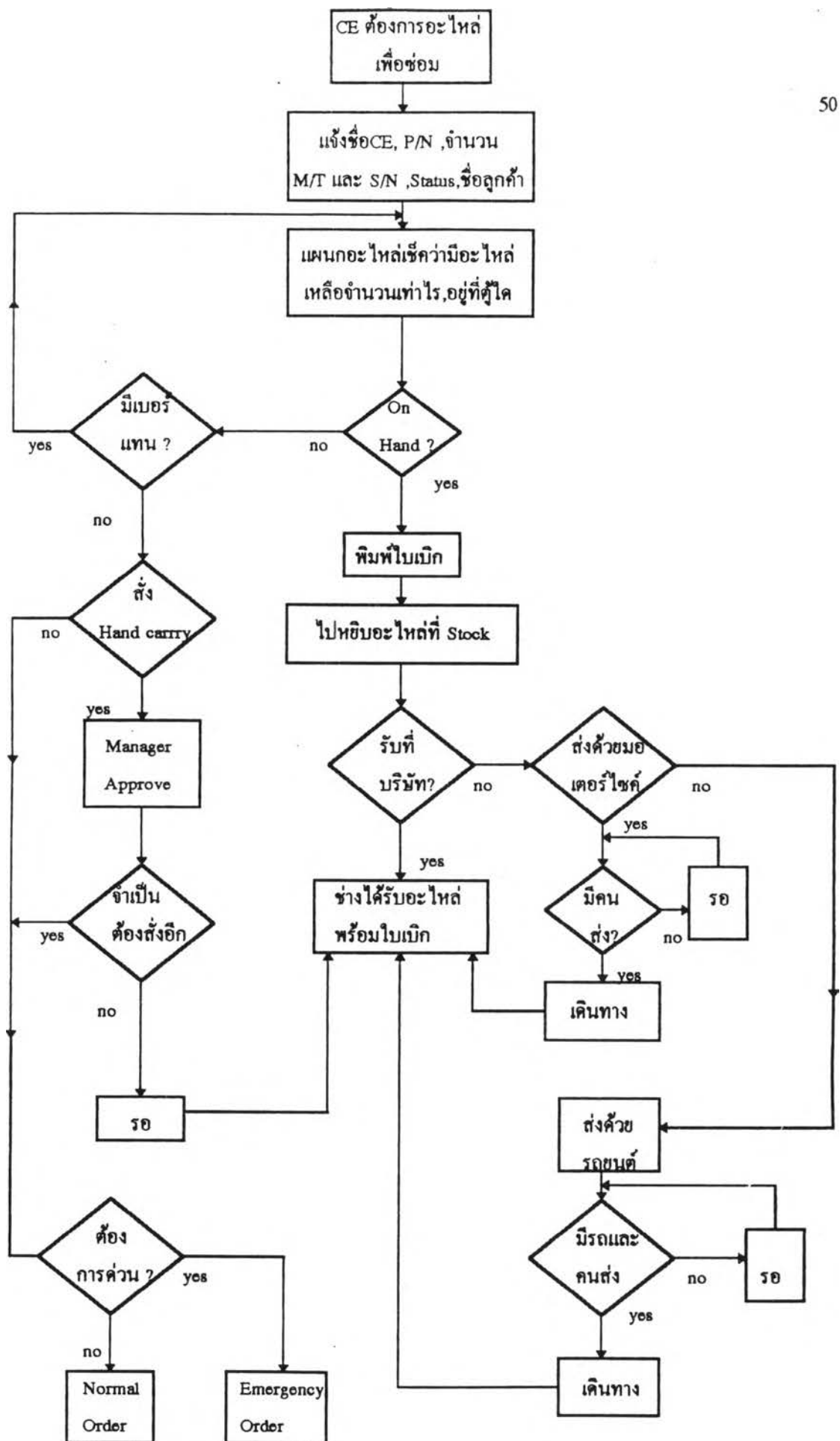
PART NO ORDER NO PART NO ORDER NO
 QTY NAME QTY NAME
 LOC R/G S UPR LOC R/G S UPR
 B/D CE SER OL B/D CE SER OL

SPECIAL INSTRUCTIONS:

CALL NO: SHIP CODE CTRYNUMB: 856

TOTAL: 0

รูปที่ 3.12 ตัวอย่างใบสั่งซื้อในเครื่อง



รูปที่ 3.14 กระบวนการเบิกอะไหล่

ใบเบิกสำรองจะมี 2 ชุด ชุดหนึ่งจะส่งให้ช่างพร้อมอะไหล่ อีกชุดจะส่งให้พนักงานที่
ป้อนข้อมูลในการคืนอะไหล่ ทำการพิมพ์ใบเบิกจริงต่อไป

รูปที่ 3.14 แสดง Flow chart การเบิกอะไหล่

3.2.2.4 การคืนและการจัดเก็บ

ในการเบิกชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์จากคลัง มักจะไม่เหมือนการเบิกจากคลังทั่วไปที่เบิกไป
แล้วไม่มีการคืน แต่ในการเบิกชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ จำเป็นต้องคืนอะไหล่เบิกไปเกือบทุกชิ้น
อะไหล่ที่ไม่ต้องคืนได้แก่เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ สิ้นเปลือง เช่น น้ำยาต่างๆ หรืออะไหล่ที่มี
มูลค่าน้อยมาก เช่น ลูกยาง หรือสายพาน เป็นต้น นอกเหนือจากนี้ต้องมีการคืนอะไหล่ทุกครั้ง
ซึ่งบริษัทใช้เพื่อควบคุมไม่ให้มีการนำอะไหล่ที่เบิก ไปใช้งานส่วนตัว หรือนำอะไหล่ไปขายต่อ
 เป็นต้น

การคืนอะไหล่ ช่างเขียนในใบเบิกว่าอะไหล่ชิ้นใดคืนกี่ชิ้น และส่งใบเบิกพร้อม
อะไหล่ให้พนักงานรับคืนอะไหล่ โดยพนักงานคืนอะไหล่จะทำหน้าที่คือ

- การคืนดี จะติดสติ๊กเกอร์ที่อะไหล่ที่คืน โดยระบุเบอร์อะไหล่ ตำแหน่งที่เก็บ วันที่คืน
ช่างที่คืนอะไหล่ และนำอะไหล่เก็บเข้าคลัง แสดงสติ๊กเกอร์คืนดีดังรูปที่ 3.15

P/N	_____
BIN	_____
DATE	_____
CE NAME	_____

รูปที่ 3.15 สติ๊กเกอร์ที่ติดที่กล่องอะไหล่เมื่อมีการคืนดี

- การคืนเสีย จะติดสติ๊กเกอร์ที่อะไหล่ โดยระบุประเภทเครื่องที่ซ่อม serial number
เครื่อง ชื่อลูกค้า เบอร์อะไหล่ ชื่อช่างที่ใช้อะไหล่ อาการเสีย เช่น intermittance เมื่อติดสติ๊กเกอร์
แสดงรายละเอียดแล้วตรวจสอบว่าอะไหล่ที่เสียสามารถส่งซ่อมได้หรือไม่ ถ้าไม่สามารถส่งซ่อม
ได้ จะนำไปเก็บไว้เพื่อทำลาบต่อไป โดยแสดงสติ๊กเกอร์คืนเสียดังรูปที่ 3.16

P/N _____	M/T _____	MODEL _____
S/N _____	STATUS _____	WARANTY _____
ISSUE DATE _____	APOP # _____	
CUSTOMER _____		
CE NAME _____		
FAULT SYMPTOM _____		

<input type="checkbox"/> BAD	<input type="checkbox"/> INTERMITTENT	
<input type="checkbox"/> NEED ISOLATION		

รูปที่ 3.16 แสดงสติ๊กเกอร์ที่ติดกับอะไหล่ คินเสียบ

เมื่อได้อะไหล่ที่คินตามใบเบิกครบแล้วจึงเขียนใบคินให้ช่าง แสดงใบคินดังรูปที่ 3.16 โดยระบุเบอร์ของใบคิน เบอร์ของอะไหล่ จำนวนที่คิน คินดีหรือคินเสีย ชื่อผู้คินอะไหล่ ระบบจะยังไม่แสดงว่ามีการคินอะไหล่จนกว่าพนักงานรับคิน 2 คน นำใบเบิกไปให้พนักงานอีก 1 คน ทำการป้อนข้อมูลการคินเข้าระบบ โดยพนักงานคนนี้ทำหน้าที่ป้อนข้อมูลอย่างเดียว ไม่ได้เป็นคนนำของเก็บเข้าคลัง

แสดง Flow chart การคินอะไหลื่อดังรูป 3.18

3.2.2.5 การนับอะไหล่

ในการรับอะไหล่หรือเบิกอะไหล่ในปัจจุบัน มีการ update การใช้เข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่เกือบทั้งหมดทำให้ทราบว่าปัจจุบันมีอะไหล่เหลืออยู่จำนวนเท่าใด แต่บางครั้งการเบิกอะไหล่ก็ไม่ได้ทำการ update จำนวนทุกครั้ง เช่นระบบที่ใช้เสีย การเบิก ช่วงกลางคินที่ไม่ได้พิมพ์ใบเบิก การจัดเก็บผิดตำแหน่งเป็นต้น ทำให้จำนวนชิ้นอะไหล่ ที่แสดงบนระบบกับอะไหล่ที่มีอยู่ในคลังจริงไม่ตรงกัน เป็นผลให้ขาดแคลนอะไหล่ได้ กรณีที่ในระบบแสดงว่ามีอะไหล่อยู่แต่ในคลังไม่มี ผู้ที่ทำการสั่งอะไหล่อีกก็จะไม่ทราบว่าของหมดหรืออยู่ในระดับที่ควรสั่งซื้อแล้ว เป็นต้น

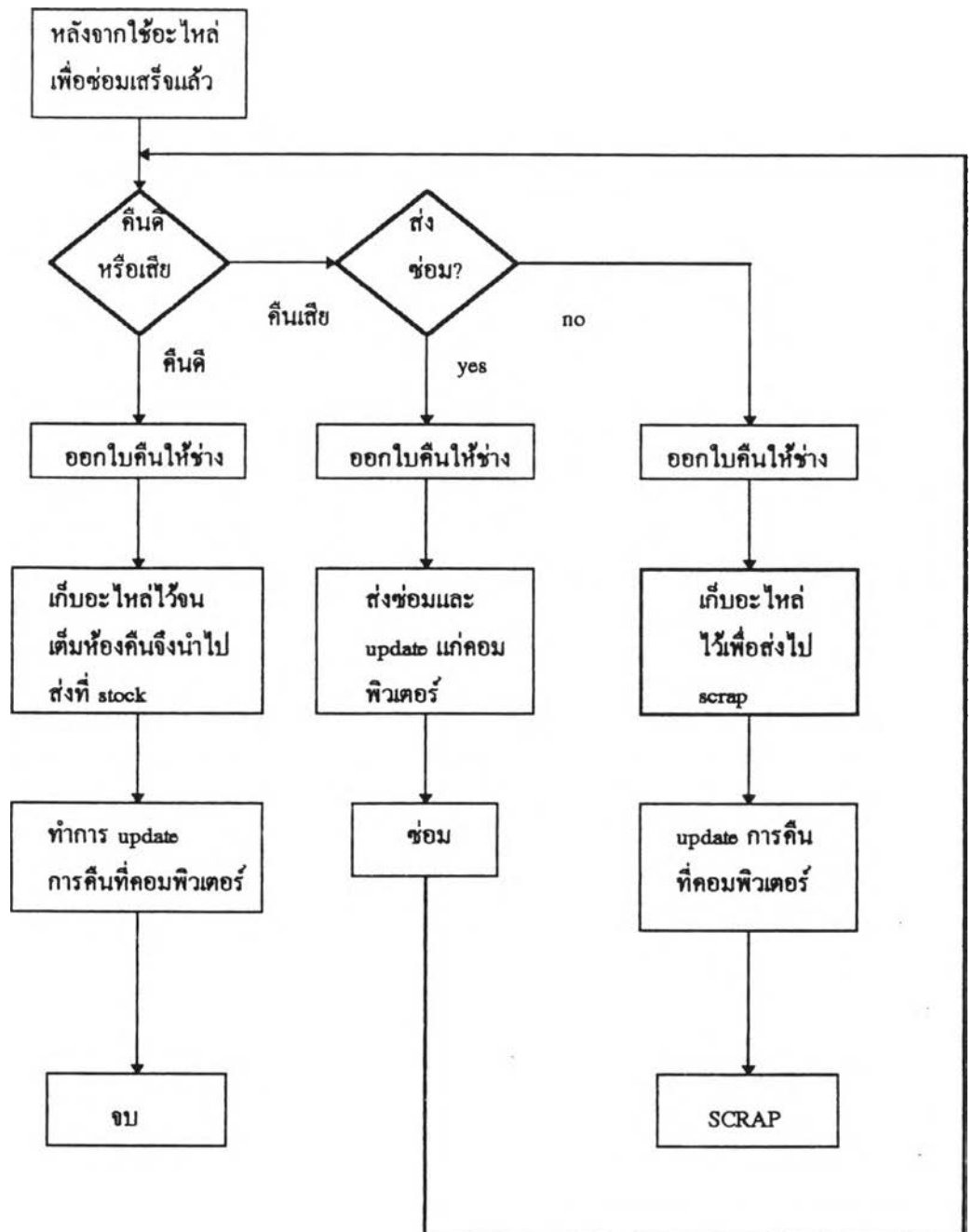
วันที่คืนอะไหล่ 12/11/97 ศูนย์บริการ บางนา
 คืนอะไหล่โดยคุณ TIRAPAT S/N 96078

ใบเสร็จรับคืนอะไหล่

แผ่นข้อ SR18 เลขที่ 028808
 ลำเนาของวิศวกร รับอะไหล่คืนโดยคุณ [Signature]

P/N	QUANTITY	CE S/N AND CE NAME	ISSUE NO.	ISSUE DATE	ผู้รับคืน	สภาพคืนอะไหล่	S/N OF PART
74G 7008	๑๗	96078	TP.12931	12/11/97	ศ.อ.จักรพันธ์	รอซ่อม / ดี / เสีย	
					1	รอซ่อม / ดี / เสีย	
		K.TIRAPAT				รอซ่อม / ดี / เสีย	
						รอซ่อม / ดี / เสีย	
						รอซ่อม / ดี / เสีย	
						รอซ่อม / ดี / เสีย	
						รอซ่อม / ดี / เสีย	
						รอซ่อม / ดี / เสีย	

รูปที่ 3.17 แสดงตัวอย่างใบรับคืนอะไหล่



รูปที่ 3.18 กระบวนการคินอะไหล่

จึงจำเป็นต้องมีการนับอะไหล่ที่มีอยู่ในคลังจริง เปรียบเทียบกับจำนวนที่แสดงในระบบคอมพิวเตอร์ โดยความถี่ที่จะตรวจนับขึ้นจำนวนความความผิดพลาดที่มี ปกติมักจะนับอะไหล่ปีละ 2 ครั้ง ผู้ที่นับอะไหล่คือพนักงานในแผนกอะไหล่ และช่าง