

บทที่ 1

บทนำ

ส่วนของเนื้อหาในบทนำ จะกล่าวถึงที่มาและความสำคัญของปัญหาในการดำเนินธุรกิจศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์นมที่เป็นกรณีศึกษา วัตถุประสงค์ที่ต้องการให้บรรลุผลเพื่อนำไปสู่ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับภายใต้สมมติฐานและขอบเขตของการศึกษาวิจัยที่จะได้นำมาใช้ตามขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานที่กำหนดไว้

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันกันอย่างเข้มข้น ทุกองค์กรจึงต้องปรับตัวและพัฒนากระบวนการจัดการ การผลิต การขนส่ง และรูปแบบการดำเนินงานอื่นๆ เพื่อให้สามารถยืนหยัดและแข่งขันได้ การวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางหรือกลยุทธ์ที่เหมาะสมมาใช้กับองค์กร และการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดการต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ ทั้งที่เป็นตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ข้อมูลข่าวสาร การจัดการคลังสินค้า หรือลดกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อน เช่น การจัดซื้อ การผลิต การตลาด การวิจัยและพัฒนา หรือการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มศักยภาพการดำเนินงาน เพื่อให้ทันต่อการแข่งขัน และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

กลยุทธ์หรือเครื่องมือ (Tool) สำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้ประกอบการให้ความสนใจและนำมาใช้ในการบริหารจัดการในองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในแนวทางการบริหารจัดการตามกระบวนการด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ที่สามารถช่วยสนับสนุนการดำเนินงานในด้านการเพิ่มรรถประโยชน์การใช้ทรัพยากร (Resource Utilization) ทางธุรกิจขององค์กรให้สามารถเชื่อมโยงเข้าด้วยกันได้ในทุกส่วนอย่างสมบูรณ์ และทำให้การบริหารจัดการบรรลุ 6R's อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ Right Quantity คือ มีปริมาณเพียงพอและสม่ำเสมอ Right Times คือ ในเวลาที่ต้องการ Right Price คือ ราคาที่ถูกต้องหรือมีราคาต่ำสุด Right Quality คือ ต้องมีคุณภาพในระดับที่ตรงกับความต้องการ Right Source of Supply คือ ซื้อจากผู้ขายที่ถูกต้อง

Right Place คือ ส่งไปยังสถานที่ที่ถูกต้องหรือที่มีความต้องการ ซึ่งการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบดังกล่าวจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการลดต้นทุนการบริหารจัดการขององค์กรได้

ในงานวิจัยนี้เป็นกรณีศึกษาของศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์นม ชื่อ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ชัยภูมิ แครี่ ดำเนินธุรกิจเป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่ม ยี่ห้อ ดัชมิลล์ การดำเนินธุรกิจมีลักษณะเป็นแบบซื้อมาขายไป โดยมีการสั่งซื้อสินค้ามาจัดเก็บที่ศูนย์จำหน่ายสินค้า เพื่อรอให้พนักงานขายขององค์กรมารับสินค้าไปจำหน่ายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง

จากการศึกษาสภาพทั่วไปของศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์นมกรณีศึกษา พบว่า ในการบริหารจัดการของศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์นม เคยนำระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปซึ่งบริษัทที่เป็น Supplier ได้แก่ บริษัท ดัชมิลล์ จำกัด จัดหาให้เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสั่งซื้อสินค้า ตรวจสอบ และรายงานผลการสั่งซื้อ ซึ่งผลจากการใช้ซอฟต์แวร์ดังกล่าว พบว่า มีระบบการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ไม่สามารถปรับแก้โปรแกรมได้ตามความต้องการของผู้ใช้ และต้องมีผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบเข้ามาให้การดูแล บำรุงรักษา รวมถึง ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานขององค์กร เนื่องจาก ยังขาดระบบสนับสนุนในด้านการรับสินค้าเข้าเพื่อทำการจัดเก็บ การส่งจ่ายสินค้า การคิดค่าตอบแทนพนักงาน รวมถึง การตัดยอดสินค้าคงคลังออกจากระบบ ศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์นมจึงยกเลิกการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปซึ่งบริษัทที่เป็น Supplier จัดหาให้ โดยปัจจุบันการปฏิบัติงานในกิจกรรมด้านการจัดซื้อ การรับสินค้าเข้าเพื่อทำการจัดเก็บ การส่งจ่ายสินค้า การคิดค่าตอบแทนพนักงาน รวมถึง การตัดยอดสินค้าคงคลังออกจากระบบ เป็นลักษณะกำกับดูแลโดยการใช้คนควบคุม (Manual) และอ่านข้อมูลจากเอกสารเท่านั้น ยังไม่มีเครื่องมือช่วยปฏิบัติงานในส่วนของขั้นตอนการรับเข้า จ่ายออก และการตรวจสอบสินค้า ทำให้องค์กรเกิดปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังขาดประสิทธิภาพ ดังนี้

- 1) ใช้เวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ขั้นตอนการจัดซื้อสินค้า การรับสินค้า การจ่ายสินค้า และการตรวจนับสินค้า มากเกินความจำเป็น ทำให้พนักงานเกิดความเมื่อยล้าและทำงานผิดพลาด
- 2) การปฏิบัติงานในบางขั้นตอนมีความซ้ำซ้อนกัน
- 3) ข้อมูลสินค้าคงคลังไม่มีความถูกต้อง เนื่องจาก การบันทึกข้อมูลการเคลื่อนไหวของสินค้าคงคลัง ไม่เป็นแบบ Real Time ทำให้ข้อมูลสินค้าในระบบบัญชีควบคุม (Stock Card) กับสินค้าคงคลังที่อยู่ในคลังสินค้า มีจำนวนไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งของพนักงานในองค์กร และทำให้เกิดความผิดพลาดในการพยากรณ์ความต้องการสินค้า โดยบางรายการมีมากเกินความจำเป็น (Over Stock) ส่งผลให้เกิดต้นทุนการจัดเก็บรักษาสูง ในขณะที่บางรายการมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าทำให้เสียโอกาสทางการขาย

จากปัญหาที่พบในศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์นมกรณีศึกษา เป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยทำการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ เพื่อเสนอแนวทางแก้ไข และนำเสนอแนวคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลังของศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์นมกรณีศึกษา ด้วยการนำระบบควบคุมสินค้าคงคลังที่พัฒนาขึ้นใหม่ตามความต้องการของศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์นมมาใช้เพื่อใ้การปฏิบัติงานของทุกส่วนในองค์กรมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกันจากฐานข้อมูลเดียวกัน ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และปิดช่องทางรั่วไหลของสินค้า ทำให้เพิ่มกำไรให้กับองค์กรอีกทางหนึ่ง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
2. ลดเวลาการปฏิบัติงาน
3. เพิ่มความถูกต้องของข้อมูล

1.3 ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้ ศึกษาเฉพาะการใช้โปรแกรมระบบบริหารศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์นม และการใช้แผนภูมิการไหลของงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง ศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์นมกรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด ชัยภูมิแฉวี

1.4 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. ศึกษาสภาพปัญหาของศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์นมและกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย
2. ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ศึกษากระบวนการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง
4. ดำเนินการใช้ระบบบริหารศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์นมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง
5. เปรียบเทียบผลตามวัตถุประสงค์ก่อนและหลังการวิจัย
6. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ
7. จัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. มีระบบควบคุมสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับรูปแบบของการปฏิบัติงานขององค์กรกรณีศึกษา สามารถบรรลุเป้าหมายในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดเวลาการปฏิบัติงาน และเพิ่มความถูกต้องของข้อมูลเพื่อลดการสูญเสียจากการสูญหายของสินค้าได้

2. ศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์นมกรณีศึกษาสามารถทำการขยายสาขาธุรกิจศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์นมเพิ่มขึ้น อันเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการสร้างรายได้และการทำกำไร

3. สามารถใช้เป็นกรณีศึกษา การพัฒนาระบบการบริหารจัดการสินค้าคงคลังให้กับธุรกิจที่มีลักษณะการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกันและผู้สนใจทั่วไป รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการศึกษาค้นคว้าในระดับต่อไป