

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การบริหารสินค้าคงคลังจัดเป็นกิจกรรมหนึ่งของการดำเนินงานทางด้านโลจิสติกส์ ซึ่งมีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจ โดยสินค้าคงคลังจัดเป็นสินค้าหมุนเวียนที่มีมูลค่าสูงที่สุดของหลายบริษัท เป็นต้นทุนที่สูงรองลงมาจากต้นทุนค่าขนส่ง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) สินค้าคงคลังเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับทุกภาคธุรกิจพึงมีไว้ใช้ในการผลิตหรือการขาย เพื่อให้ธุรกิจดำเนินการได้อย่างราบรื่น

ปริมาณสินค้าคงคลังจำนวนมากอาจเป็นปัญหาสำหรับธุรกิจในด้านต้นทุนค่าเก็บรักษา สินค้าคงคลังที่สูง พื้นที่ในการจัดเก็บเต็มหรือเกินความจำเป็น สินค้าเสื่อมสภาพ สินค้าหมดอายุ ก่อนการใช้งาน เป็นต้น แต่ในทางตรงกันข้าม การที่ธุรกิจมีสินค้าคงคลังน้อยเกินไปอาจประสบปัญหาสินค้าขาดมือ ซึ่งเป็นปัญหาร้ายแรง เนื่องจากทำให้สูญเสียโอกาสทางการขายสินค้า เป็นการเปิดช่องว่างให้กับคู่แข่ง นอกจากนี้หากสินค้าที่ขาดแคลนเป็นสินค้าหรือวัตถุดิบสำคัญ การดำเนินธุรกิจก็อาจจะหยุดชะงัก ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงจะต้องหาวิธีการบริหารสินค้าคงคลังให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

บริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด หนึ่งในผู้นำธุรกิจอาหารบริการด่วน (Quick Service Restaurants: QSR) โดยนำเข้าแบรนด์ร้านอาหารกว่า 11 แบรินด์ทั้งอาหารคาวหวาน ได้แก่ Mister Donut, KFC, Auntie Anne's, Pepper Lunch, Chabuton, Cold Stone Creamery, The Terrace, Yoshinoya, Ootoya, Tenya และ Katsuya เป็นต้น และขยายธุรกิจอย่างกว้างขวางทั่วทุกมุมของประเทศไทย ซึ่งได้รับการตอบสนองจากผู้บริโภคเป็นอย่างดี จึงทำให้มีจำนวนสาขาให้บริการ มากกว่า 800 สาขา ดังนั้นจึงให้ความสำคัญกับการบริหารสินค้าคงคลังโดยเฉพาะรายการสินค้าประเภท Non-Food ซึ่งมีรายการสินค้าจำนวนมากและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้การบริหารสินค้าคงคลังค่อนข้างมีความซับซ้อน จึงจำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ

ปัจจุบันการดำเนินงานใช้โปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป ที่ใช้ในการสร้างฐานข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์และวางแผนการจัดการสินค้าคงคลังจากการศึกษาพบปัญหา คือ มีการรวบรวมข้อมูลจากหลายแผนงาน ข้อมูลมีความซ้ำและไม่ถูกต้อง ไม่สามารถสนับสนุนงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยมองว่าการบริหารสินค้าคงคลังยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลบนเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างผู้จัดจำหน่ายและลูกค้า รวมถึงร่วมมือกันในการบริหารงาน จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดแนวคิดที่จะต่อยอดจากหน้าเว็บเดิมที่มีอยู่ โดยการ

ออกแบบหน้าเว็บแอปพลิเคชัน เพื่อใช้ในการแบ่งปันข้อมูลระหว่างกัน ทำให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น ข้อมูลเรียลไทม์ (Real Time) สามารถใช้งานบนหน้าเว็บแอปพลิเคชันได้อย่างครบวงจรทั้งบริหารสินค้าคงคลังและบริหารการขนส่ง โดยภาพรวมสามารถสนับสนุนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยลดปัญหาได้

Weller และคณะ (1999) ระบบ VMI เป็นระบบบริหารสินค้าคงคลังโดยผู้จัดจำหน่าย ซึ่งเป็นระบบที่นิยมใช้ในต่างประเทศกันอย่างแพร่หลาย โดยบริษัทวอลมาร์ท (Walmart) เป็นผู้นำด้านการค้าปลีกระดับโลก ใช้ระบบ VMI ในการบริหารสินค้าคงคลัง แต่ในประเทศไทยยังมีผู้ประกอบการน้อยรายที่นำระบบ VMI มาใช้ การใช้งานระบบ VMI จะต้องมีกรตกลงกันระหว่างกันถึงเรื่องความพร้อมของทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งระบบ VMI มีวิธีการทำงานโดยเริ่มต้นจากการขอร่วมมือกันระหว่างทั้งสองฝ่าย โดยทางลูกค้าจะทำการแบ่งปันข้อมูลให้กับผู้จัดจำหน่ายทางหน้าเว็บแอปพลิเคชัน ข้อมูลที่ได้รับคือ ปริมาณสินค้าคงคลังที่เหลือ ยอดเฉลี่ยของการเบิกสินค้า จำนวนสินค้าที่ใช้ในการเปิดสาขาใหม่ และกำหนดจำนวนสินค้าเผื่อขาด (Safety Stock) เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นไปวิเคราะห์และใช้ในการวางแผนการผลิต การนำเข้าสินค้า การขนส่งสินค้าและการเติมเต็มสินค้าให้กับลูกค้า ทำให้ผู้จัดจำหน่ายทราบถึงความต้องการที่แท้จริง ทราบถึงความเคลื่อนไหวของระดับสินค้าคงคลังอย่างเรียลไทม์ (Real Time) เมื่อสินค้าของลูกค้าอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าสินค้าเผื่อขาด (Safety Stock) ระบบจะทำการคำนวณปริมาณสินค้าที่จะต้องเติมเต็ม โดยการแจ้งเตือนบนหน้าเว็บแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้จัดจำหน่ายทำการเติมสินค้าตามความต้องการของลูกค้า ประโยชน์ของระบบ VMI ได้แก่ ลดปัญหาสินค้าขาดมือ การพยากรณ์มีความแม่นยำ ระบบใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน ข้อมูลเรียลไทม์ (Real Time) สามารถยกระดับขีดความสามารถในการบริหารสินค้าคงคลังและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสินค้าคงคลังให้สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน รวมถึงการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและผู้จัดจำหน่ายเพื่อความสัมพันธ์อันดีในระยะยาว จึงเป็นที่มาของการศึกษาพัฒนาระบบการบริหารสินค้าคงคลังโดยผู้จัดจำหน่ายบนหน้าเว็บแอปพลิเคชัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง ประเภท Non-Food
2. เพื่อพัฒนาระบบ VMI (Vender Management Inventory) ที่ใช้ในการบริหารจัดการสินค้าคงคลังประเภท Non-Food

ขอบเขตของการวิจัย

1. ข้อมูลสินค้าคงคลังประเภท Non-Food ได้แก่ น้ำยาต่างๆ บรรจุกัณฑ์ บรรจุกัณฑ์ ระดับพรีเมียม อุปกรณ์เครื่องครัว อุปกรณ์ที่ใช้ในครัวเบ็ดเตล็ด อุปกรณ์ทำความสะอาด เสื้อผ้า

สำหรับพนักงาน รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้เปิดสาขาหน้าร้าน เป็นต้น ของบริษัทกรณีศึกษา

2. ระยะเวลาในการศึกษา 12 เดือน ตั้งแต่เดือนกันยายน 2559 - สิงหาคม 2560

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ลดการปัญหาสินค้าขาดมือ (Out of Stock : OOS) รวมถึงการลดการสูญเสีย (Waste) ทั้งห่วงโซ่ของการดำเนินงานบริหารสินค้าคงคลัง

2. ทราบถึงสาเหตุที่ส่งผลต่อการเกิดปัญหาสินค้าคงคลัง ในแต่ละจุดแล้วนำเสนอสาเหตุมาวิเคราะห์เพื่อหาวิธีแก้ไขปัญหาดังแต่คอขวด (Bottle Neck) สามารถลดปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินค้าคงคลังของบริษัทกรณีศึกษาได้

3. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบ VMI มาช่วยในการวางแผน วิเคราะห์และนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจด้านการบริหารสินค้าคงคลังได้

นิยามศัพท์

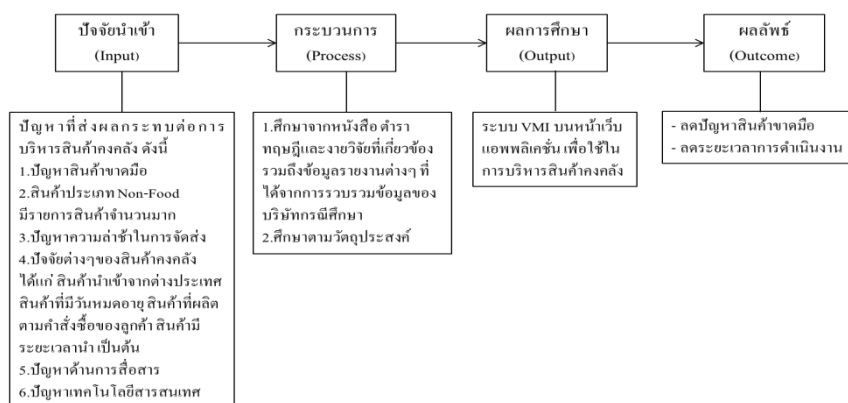
1. ระบบการบริหารสินค้าโดยผู้จัดจำหน่าย (Vendor Management Inventory:VMI) การมอบหมายให้ผู้จัดจำหน่ายบริหารงานแทนลูกค้า

2. เว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมา เพื่อใช้ในการวางแผนบริหารสินค้าคงคลัง

3. สินค้าประเภท Non-Food เป็นสินค้าที่ไม่ใช่อาหาร ได้แก่ น้ำยาต่างๆ บรรจุก๊าซ บรรจุก๊าซระดับพรีเมียม อุปกรณ์เครื่องครัว อุปกรณ์ที่ใช้ในครัวเบ็ดเตล็ด อุปกรณ์ทำความสะอาด เสื้อผ้าสำหรับพนักงาน รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้เปิดสาขาหน้าร้าน เป็นต้น

4. สินค้าขาดมือ (Out of Stock : OOS) สินค้าที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิด