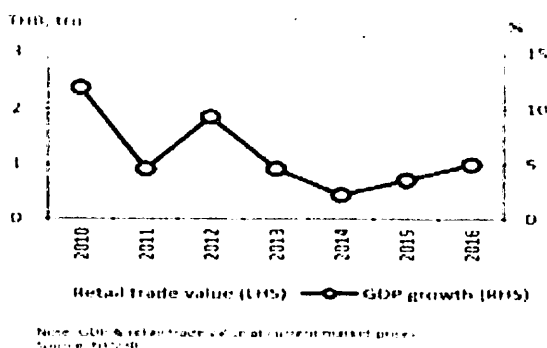


บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมค้าปลีกค้าส่งซึ่งมีมูลค่าสูงถึง 2.2 ล้านล้านบาทในปี 2559 คิดเป็นสัดส่วนราว 15% ของ GDP ซึ่งมีมูลค่าเป็นอันดับสองรองจากอุตสาหกรรมการผลิตที่มีสัดส่วน 27.4% (“ฝ่ายวิจัยธนาคารกรุงศรีอยุธยา” 2560) ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในไทยมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพฯ และเมืองหลักต่างๆ ที่มีความเป็นสังคมเมืองสูง อานิสงส์จากนโยบายรัฐที่เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการต่างชาติเข้ามาลงทุนในธุรกิจค้าปลีกในไทยได้ นอกจากนี้ ลักษณะของร้านค้าที่มีความสะดวกสบายทันสมัย มีสินค้าที่มีคุณภาพและหลากหลาย จึงสามารถตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคของภาคครัวเรือนได้อย่างดี โดยเฉพาะการขยายตัวของผู้ประกอบการจากต่างประเทศ ซึ่งเข้ามาทำตลาด E-commerce ในประเทศไทย



ภาพประกอบที่ 1 สัดส่วนแสดงมูลค่าอุตสาหกรรมการผลิตและค้าปลีกของไทย

ในธุรกิจค้าปลีกการบริหารสินค้าคงคลังมีความสำคัญเนื่องจากถ้าบริหารผิดพลาดอาจส่งผลกระทบต่อลูกค้าในกรณีที่สินค้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้เกิดการเสียโอกาสในการขายสินค้า ในทางตรงกันข้ามถ้ามีสินค้ามากเกินไปจะส่งผลให้ต้นทุนจมเนื่องจากการซื้อสินค้าต้องใช้เงินทุน เมื่อเงินมาจมอยู่กับสินค้าที่เก็บอยู่ในคลังสินค้า อาจทำให้บริษัทขาดสภาพคล่องในการบริหารเงินสด ถึงแม้ว่าจะสามารถบริหารให้มีสินค้าพร้อมจำหน่ายสำหรับลูกค้าแต่ถ้าระบบการเติมสินค้าและการจัดเรียงสินค้าที่หน้าร้านไม่ได้มีการจัดระบบอย่างดีแล้วจะส่งผลกระทบต่อลูกค้า ถึงแม้ว่าจะมีสินค้าพร้อมจำหน่ายแต่ไม่สามารถจัดเรียงได้ทันตามที่ลูกค้าต้องการ และร้านค้าไม่สามารถทราบได้ว่าเมื่อไหร่ลูกค้าจะเข้ามาซื้อสินค้า ทำให้ปัญหาการ

เติมสินค้าและจัดเรียงสินค้าในชั้นวางสินค้าเป็นอีกหนึ่งปัญหาที่สำคัญเนื่องจากชั้นวางสินค้าและคลังสินค้าส่วนใหญ่จะอยู่แยกกันคนละพื้นที่เนื่องจากที่เก็บคลังสินค้าต้องการพื้นที่มากกว่าในส่วนของหน้าร้าน แต่ในร้านค้าปลีกหรือแม้กระทั่งศูนย์การค้าปลีกขนาดใหญ่ก็ประสบปัญหาสินค้าบนชั้นวางว่างเปล่าเนื่องจากไม่สามารถเติมสินค้าได้ทัน จึงทำให้เกิดการเสียโอกาสในการขาย

เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจค้าปลีก บริษัท ABC จำกัด ได้มีผู้เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ส่งผลทำให้สินค้าที่อยู่ในชั้นวางเกิดการขาดแคลน ณ ช่วงเวลาหนึ่ง อาจส่งผลกระทบต่อลูกค้าที่มาเข้าใช้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ โดยมีสาเหตุที่สินค้าบนชั้นวางขาดเกิดจาก กระบวนการและระบบที่ใช้ในการเติมสินค้าจากคลังสินค้ามาจัดเรียงที่หน้าร้านมีความซับซ้อน ระยะเวลาในการเคลื่อนย้าย และพนักงานปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ทำให้ใช้เวลาในการนำสินค้ามาเติม ณ หน้าร้านล่าช้า เป็นผลเสียทำให้ชั้นวางหน้าร้านมีสินค้าขาดชั่วคราว บริษัทจึงเสียโอกาสในการจำหน่ายสินค้า ซึ่งปัญหาดังกล่าวหากไม่แก้ไขให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นก็จะส่งผลทำให้ผู้บริโภคเปลี่ยนใจไปใช้บริการในศูนย์การค้าอื่นหรือร้านค้าปลีกออนไลน์ที่พร้อมและมีสินค้าที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคได้มากกว่า

ผู้ศึกษาจึงได้เล็งเห็นความสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ล่าช้าเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นปัญหาที่ทำให้เกิดความสูญเปล่าและสามารถแก้ไขได้ด้วยวิธีที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถช่วยลดระยะเวลาการเติมสินค้าขาดบนชั้นวางให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยนำแนวคิดสินค้าหลักการECRSและระบบคัมบังการ์ด เข้ามาช่วยขจัดกระบวนการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าและสูญเสียเวลาออกไป เพื่อให้กระบวนการทำงานมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันและสร้างมาตรฐานการทำงานให้ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการเติมสินค้าบนชั้นวาง
2. เพื่อหาแนวทางการลดระยะเวลาการเติมสินค้าบนชั้นวาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถลดขั้นตอนกระบวนการเติมสินค้าบนชั้นวางได้ดียิ่งขึ้น
2. สามารถลดระยะเวลาในการเติมเต็มสินค้าบนชั้นวางได้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

1. ปรับปรุงกระบวนการเบิกสินค้าจนถึงเติมสินค้าในส่วนเฉพาะแผนกคลังสินค้าและแผนกหน้าร้าน ของธุรกิจค้าปลีกบริษัท ABC จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาแนวคิดสื่อนในการหาแนวทางปรับปรุงการทำงานเพื่อช่วยลดระยะเวลาการเติมสินค้าบนชั้นวางโดยวัดผลจากการจับเวลาการทำงานก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงกระบวนการทำงาน
3. ศึกษาเฉพาะการจัดเรียงสินค้าบนชั้นวางในรอบเบิกมีออกระบบเท่านั้น
4. ศึกษาเฉพาะกรณีที่มีสินค้าในคลังสินค้าตลอดเวลา
5. ศึกษาสินค้าประเภทอุปโภคบริโภคในแผนกโกรเซอร์รี่ (Grocery) ของธุรกิจค้าปลีกบริษัท ABC จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร เท่านั้น

กรอบแนวคิด



ภาพประกอบที่ 2 กรอบแนวคิด

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ในเวลาดังกล่าว 10 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือน มีนาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2560

ตารางที่ 1 ตารางแสดงระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	2560									
	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. ศึกษาสภาพทั่วไปของ บริษัท กรณีศึกษา	←→									
2. ศึกษาสภาพปัญหาและ วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา		←→								
3. ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง			←→							
4. ประยุกต์การศึกษาเพื่อ ลดความสูญเปล่าจาก กระบวนการเดิมสินค้าขาด บนชั้นวาง					←→					
5. วิเคราะห์เปรียบเทียบ ผลลัพธ์ที่เกิดจากวิธีการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น							←→			
6. สรุปผลแลขอเสนอแนะ								←→		
7. จัดทำรูปเล่มการค้นคว้า อีสาระ									←→	

นิยามศัพท์เฉพาะ

บอดิน มิเชล (2550) ได้ให้ความหมาย ระบบคัมบัง Kanban เป็นคำในภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ ประจำทุกวันหมายถึง สัญลักษณ์ ป้ายติดหน้าบ้าน ป้ายติดหน้าสำนักงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการผลิต นั้นแตกต่างกันออกไป คัมบังในชีวิตประจำวันปกติจะไม่เคลื่อนที่ แต่คัมบังในสถานที่ปฏิบัติงาน และคัมบังผู้จัดส่งวัตถุดิบนั้นเคลื่อนที่ คัมบังจะจุข้อมูลสารสนเทศทุกอย่างที่จำเป็นต้องใช้ในการ ปฏิบัติงานมักจะอยู่ในรูปแบบที่ทั้งมนุษย์และเครื่องจักรสามารถอ่านได้ โดยจะเข้าไปแทนงานด้าน เอกสารที่ใช้อยู่ก่อนหน้านี้ เช่นใบจ่ายเงิน ใบเวียน หรือใบสั่งของ เป็นต้น

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2557) ได้ให้ความหมาย ธุรกิจค้าปลีก หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขายผลิตภัณฑ์ให้กับผู้บริโภคโดยตรงขั้นสุดท้ายเพื่อการใช้ส่วนตัวที่ไม่ใช่เป็นการใช้เพื่อธุรกิจ

การค้าปลีก (Retailing) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าให้กับผู้บริโภคเป็นขั้นสุดท้าย โดยซื้อสินค้าไปเพื่อบริโภคของตนเองและครอบครัว ผู้ค้าปลีกจะซื้อสินค้าจากใครก็ได้ แต่ต้องขายสินค้าให้กับผู้บริโภคขั้นสุดท้ายเท่านั้น

อีคอมเมิร์ซ (E-commerce) มีชื่อที่แปลเป็นภาษาไทยว่า “พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” โดยความหมายของคำว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีผู้ให้คำนิยามไว้เป็นจำนวนมาก แต่ไม่มีคำจำกัดความใดที่ใช้เป็นคำอธิบายไว้อย่างเป็นทางการ ซึ่งมีดังนี้

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ การดำเนินธุรกิจโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์” (ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, 2542)

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ การผลิต การกระจาย การตลาด การขาย หรือการขนส่งผลิตภัณฑ์และบริการโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (WTO, 1998)

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ ธุรกิจทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเชิงพาณิชย์ ทั้งในระดับองค์กรและส่วนบุคคล บนพื้นฐานของ การประมวลและการส่งข้อมูลดิจิทัลที่มีทั้งข้อความ เสียง และภาพ (OECD, 1997)