

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันสถานการณ์การแข่งขันเพื่อชิงความได้เปรียบทางการค้ามีหลากหลายวิธีที่บริษัทหรือองค์กรแต่ละแห่งก็จะเลือกทำตามกลยุทธ์ของตนเองหรือตามนโยบายที่ได้วางแผนไว้ แต่มีหลายบริษัทที่เลือกวิธีการลดต้นทุนทางระบบซัพพลายเชน หรือ โซ่อุปทาน (Supply Chain) ของตนเองเพราะเป็นวิธีการที่ทำแล้วจะทำให้เกิดการลดต้นทุนของสินค้าเมื่อถึงมือผู้บริโภค และทำให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังทำให้บริษัทหรือองค์กรนั้น ๆ มีความได้เปรียบในธุรกิจสูง

คลังสินค้าก็เป็นส่วนหนึ่งของระบบซัพพลายเชนหรือโซ่อุปทานเช่นกัน ดังนั้นหากเรามีการจัดการหรือบริหารอย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่การจัดลำดับการรับสินค้าที่เข้ามาภายในคลังสินค้า การเก็บสินค้า การหยิบสินค้ารวมไปถึงการขนส่งสินค้าที่มีประสิทธิภาพสามารถส่งสินค้าที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าไปยังจุดหมายปลายทางที่ถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพก็จะทำให้บริษัทหรือองค์กรนั้น ๆ มีความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจสูง แต่ปัญหาส่วนใหญ่ของคลังสินค้าอาจมาจากการบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพมีสินค้าคงคลังมากเกินไป ความจำเป็น การรับสินค้ารวมไปถึงการจัดเก็บสินค้ามีความล่าช้าหรือการไม่สามารถส่งสินค้าให้กับลูกค้าได้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้ เช่นเดียวกับงานวิจัยฉบับนี้ซึ่งเป็นคลังสินค้าของบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภค นอกจากนี้ในการดำเนินการในระบบซัพพลายเชนจะเห็นได้ว่าการมีสินค้าคงคลังในจำนวนหนึ่งที่เหมาะสมเป็นสิ่งจำเป็นในทางปฏิบัติเนื่องจากเราไม่สามารถดำเนินการผลิตได้โดยมีสินค้าคงคลังเป็นศูนย์ตามที่ต้องการในเชิงอุดมคติการดำเนินการบริหารจัดการคลังสินค้าจะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีและยังมีส่วนช่วยในการลดต้นทุนในบางส่วนและช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานที่อาจส่งผลต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอีกด้วยโดยปัญหาได้เกิดขึ้นในส่วนของกระบวนการการรับสินค้าแล้วนำไปจัดเก็บในพื้นที่จัดเก็บภายในคลังสินค้าเพื่อรอคำสั่งซื้อจากลูกค้าต่อไปโดยการรับสินค้าจะมาจาก 2 แหล่งคือ สินค้าที่มาจากโรงงานผลิตของบริษัทเอง และสินค้านำเข้ามาจากต่างประเทศโดยที่ทางพนักงานต้องใช้เวลาในการรับสินค้าและนำไปยังพื้นที่จัดเก็บโดยต้องใช้เวลาดังนี้

- เวลาการรับสินค้าจากโรงงานผลิตของบริษัทภายในประเทศใช้เวลาทั้งหมด 84 นาทีต่อตู้คอนเทนเนอร์

- เวลาการรับสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ (Import) ใช้เวลาทั้งหมด 346 นาทีต่อตู้คอนเทนเนอร์

นอกจากนี้ปัญหานี้ยังเป็นสาเหตุที่ทำให้การทำงานในขั้นตอนอื่น ๆ มีผลกระทบไปด้วย เช่นการหีบสินค้าเพื่อเตรียมส่งให้กับลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศเกิดความล่าช้า ซึ่งปัญหาดังกล่าวนี้อย่างส่งผลให้ผลการปฏิบัติงาน (Productivity) ของพนักงานในส่วนอื่น ๆ ภายในคลังสินค้าต่ำกว่าที่ควรจะเป็นจะเห็นได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจะถูกเชื่อมโยงเป็นลูกโซ่และมีผลกระทบไปยังส่วนต่าง ๆ ซึ่งยากต่อการแก้ปัญหาในขณะนี้

ด้วยเหตุนี้ทางผู้ศึกษาวิจัยจึงได้ศึกษาวิจัยหากกลยุทธ์หรือวิธีการที่ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ในปัจจุบันนี้ลดลง ดังนั้นการนำกลยุทธ์เกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในคลังสินค้าจึงถูกพิจารณาขึ้นมาเพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในคลังสินค้าแห่งนี้ หากกลยุทธ์เหล่านี้สามารถสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภายในคลังสินค้าได้มากขึ้น ก็จะทำให้คลังสินค้าแห่งนี้สามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงาน (Productivity) รวมถึงการลดความหนาแน่นของสินค้าที่ต้องวางอยู่ในคลังสินค้า ช่วยให้การดำเนินงานภายในคลังสินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการการอยู่รอดขององค์กรที่จะสามารถแข่งขันในด้านต้นทุนและคุณภาพกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกันซึ่งจะสามารถรักษาส่วนแบ่งการตลาดได้ การลดต้นทุนความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ทันต่อความต้องการของลูกค้ารวมถึงการบริการที่ดีมีการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัยอยู่เสมอรวมไปถึงการรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีผลกระทบโดยตรงต่อการอยู่รอดขององค์กรในระยะยาวอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคลังสินค้า
2. เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคลังสินค้า
3. ลดเวลาการทำงานในส่วนของการรับสินค้าของคลังสินค้าลง 20 เปอร์เซ็นต์ของเวลาการทำงานทั้งหมด

ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานในคลังสินค้าในส่วนของการรับสินค้านำเข้าไปเก็บภายในพื้นที่จัดเก็บภายในคลังสินค้า ซึ่งเป็นสินค้าประเภทอุปโภคบริโภคให้กับลูกค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าของบริษัทในสาขาต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงห้างสรรพสินค้าใหญ่ ๆ ทั้ง

ในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดโดยจะมีการนำเทคนิคหรือแนวทางการบริหารงานต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้การทำงานในการรับสินค้าของคลังสินค้าเป็นกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงานอีกทั้งยังช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่สร้างคุณค่าในกระบวนการทำงานพร้อมทั้งนำเสนอแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานของพนักงานภายในคลังสินค้าเพิ่มขึ้น
2. ทราบถึงวิธีการหาคำตอบที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานภายในคลังสินค้าเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับกระบวนการปฏิบัติงานภายในคลังสินค้า
3. สามารถลดความหนาแน่นของสินค้า และลดเวลาของสินค้าที่อยู่ระหว่างการรอการรับเข้าไปจัดเก็บภายในคลังสินค้า
4. เป็นแนวทางในการบริหารจัดการคลังสินค้าโดยงานวิจัยได้รวบรวมเทคนิคหรือเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ศึกษาสามารถนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมีวิธีการทำงานอย่างเป็นมาตรฐานที่ถูกต้อง
5. เพิ่มประสิทธิภาพและอรรถประโยชน์ในการใช้พื้นที่ในการรับสินค้าได้มากยิ่งขึ้นและลดระยะเวลาการรับสินค้าของคลังสินค้าในกระบวนการรับสินค้า
6. ลดต้นทุนในการบริหารงานภายในคลังสินค้าในขั้นตอนการรับสินค้าเข้าไปจัดเก็บในคลังสินค้า