

บทที่ 1

บทนำ

ในปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจเป็นไปอย่างรุนแรง ตามภาวะการขยายตัวของเศรษฐกิจ และจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวัน การจัดการเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ของสินค้าอุปโภคบริโภคในประเทศไทยยังถือว่ามีความด้อยในการบริหารจัดการที่สูงถ้าหากเทียบกับประเทศที่มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจและเทคโนโลยีแล้ว โดยส่วนหนึ่งภายในระบบโลจิสติกส์ที่ทำให้ภาพรวมของต้นทุนในการบริหารจัดการสูงก็คือ ในส่วนของคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้า เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการกระจายสินค้ามีสัดส่วนที่สูงประมาณ 21 % ของยอดขายสินค้า (Lembert & Stock, 1993, p. 12) ดังนั้นจึงต้องแน่ใจว่าการบริหารจัดการคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าจะต้องมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ระบบมากกว่าที่จะก่อให้เกิดผลเสียต่อต้นทุนการบริหารจัดการและการจัดเก็บมีหลาย ๆ บริษัทที่พยายามเพิ่มศักยภาพทางด้านนี้โดยการให้บริษัทด้านโลจิสติกส์เข้ามาช่วยจัดการในส่วน of คลังสินค้าและการกระจายสินค้า เพราะเป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญและมีเทคโนโลยีในการจัดการ แต่ก็ยังคงมีอีกหลาย ๆ บริษัทที่พยายามหาวิธีการพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยใช้ทรัพยากรด้านต่าง ๆ ที่ทางองค์กรมีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ดังนั้นประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะกับสินค้าที่เป็นสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งต้องมีการ Stock สินค้าไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งปัจจัยที่ทำให้ต้องมีการ Stock สินค้าไว้ก็เพื่อเหตุผลหลาย ๆ ประการด้วยกันเช่น เพื่อป้องกันการเสียโอกาสทางการค้าหรือเพื่อรองรับความต้องการที่ไม่คงที่ มีการแปรผันตลอดเวลาของลูกค้าเป็นต้น ด้วยเหตุนี้เองการวัดประสิทธิภาพการบริหารจัดการของคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าที่ดีและมีความแม่นยำจะช่วยให้สามารถหาสาเหตุในส่วนที่จะต้องแก้ไขหรือปรับปรุงได้

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพการแข่งขันกันทางธุรกิจในปัจจุบัน ประสิทธิภาพในการดำเนินงานหรือบริหารจัดการถือว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการที่จะทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ก็คือสิ่งที่ต้องมีดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพการบริหารจัดการขึ้นมานั่นเอง จากจุดนี้เองปัญหาที่เกิดขึ้นก็คือการที่จะสร้างหรือกำหนดดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการในส่วนต่าง ๆ

ขึ้นมาซึ่งในปัจจุบันก็มีปัญหาเกิดขึ้นมากมาย เช่น จำนวนดัชนีชี้วัดที่สำคัญโดยถ้าหากมีน้อยเกินไปก็จะไม่ทำให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพต่าง ๆ ทั้งทั้งองค์กรหรือถ้าหากมีมากเกินไปก็จะเป็นการเพิ่มต้นทุนหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานเข้าไปอีก ปัญหาในเรื่องการกำหนดดัชนีชี้วัดจะต้องคำนึงถึงสิ่งใดบ้างในการกำหนด ปัญหาในเรื่องของความถูกต้องของข้อมูลและวิธีการวัด ปัญหาในเรื่องของการให้ความสำคัญกับดัชนีชี้วัดในแต่ละส่วนและปัญหาในเรื่องของเกณฑ์ความพึงพอใจในประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเป็นต้น

ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้มักจะเห็นกันบ่อย ๆ ถ้าหากผู้ที่กำหนดดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพยังไม่มีความชำนาญหรือความเข้าใจในการสร้างดัชนีชี้วัดในแต่ละส่วนอย่างแท้จริง เป็นเหตุให้ไม่ก่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพขึ้นแก่องค์กรอย่างแท้จริง ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ควรจะต้องได้รับการแก้ไข

วัตถุประสงค์ของงานนิพนธ์

1. เพื่อศึกษาวิธีการในการวัดประสิทธิภาพคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าที่ถูกต้องและเหมาะสมกับการดำเนินการ
2. เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่มีความจำเป็นในการนำมาใช้คำนวณหาประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรอย่างแท้จริง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานนิพนธ์

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการบริการจัดการจากวิธีการวัดประสิทธิภาพคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าที่ถูกต้อง
2. ทำให้สามารถบริหารจัดการคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพมีวิธีการทำงานอย่างเป็นมาตรฐานที่ถูกต้องและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่คลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้า
3. ทำให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการในการบริหารจัดการคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าในจุดที่ยังมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ไม่เป็นที่น่าพอใจต่อบริษัทหรือด้อยกว่าคู่แข่ง
4. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปประกอบการตัดสินใจในระดับบริหารต่อไป

ขอบเขตของงานนิพนธ์

ขอบเขตของการศึกษางานนิพนธ์ในหัวข้อเรื่องหลักเกณฑ์ในการจัดทำดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าจะมุ่งเน้นไปที่หลักเกณฑ์ในการจัดทำดัชนีชี้วัดของคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าที่เป็นสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีทำเลที่ตั้งของคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าอยู่ในเขตปริมณฑล ซึ่งหากจะกล่าวถึงสินค้าอุปโภคบริโภคเหล่านั้นคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าถือว่ามีสำคัญเป็นอย่างยิ่งเหตุที่มีความจำเป็นก็เนื่องจากเป็นสินค้าประเภทที่มีผลต่อการใช้ในชีวิตประจำวันต้องแน่ใจว่ามีเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าตลอดเวลาและอีกทั้งต้องมีการ Stock ไว้เพื่อป้องกันการเสียโอกาสทางการค้าอีกด้วย เนื่องจากสินค้าอุปโภคบริโภคนี้นี้มีการแข่งขันทางการตลาดที่สูงตลอดเวลา คลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าสินค้าอุปโภคบริโภคที่กล่าวถึงในส่วนของการนิศึกษาสำหรับงานนิพนธ์จะเป็นสินค้าสำเร็จรูปแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น

หลักเกณฑ์ในการจัดทำดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าของสินค้าอุปโภคบริโภคในงานนิพนธ์นี้จะเป็นการแสดงให้เห็นถึงสิ่งที่ควรจะต้องคำนึงถึงและหลักการในการกำหนดดัชนีชี้วัดให้แก่คลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าเพื่อให้ครอบคลุมถึงส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพขึ้นอย่างแท้จริง รวมถึงยังมีการยกกรณีศึกษาจากผู้ประกอบการคลังสินค้าซึ่งจะรวมถึงวิธีการในการคำนวณหาค่าของดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการออกมาให้เห็นอย่างชัดเจนเช่นการคิดค่าออกมาเป็นเปอร์เซ็นต์หรือร้อยละเป็นต้น