บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความต้องการของผู้บริโภคสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งในแต่ละช่วงเวลานั้น มีความไม่แน่นอน สามารถผันผวนไปตามสภาพตลาดและปัจจัยอื่นๆที่เข้ามาเกี่ยวข้องอยู่เสมอ ยกตัวอย่างเช่น ปริมาณ ความต้องการสินค้าอาจเพิ่มขึ้นหรือลดน้อยลง อันเป็นผลจากรายการการส่งเสริมการขาย หรือความต้องการที่ผันผวนตามราคาสินค้า เป็นต้น

จากความผันผวนของความต้องการสินค้าที่เกิดขึ้นตลอดเวลา การส่งผ่านข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วจะสามารถนำไปสู่การตอบสนองความต้องการของตลาดได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าตรงตามความต้องการ และเกิดความพอใจในการให้บริการ ในขณะเดียวกันก็จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานในส่วนงานที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานทั้งหมด เพราะการทำงานในทุกส่วน จำเป็นจะต้องอาศัยข้อมูลที่มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการจริงที่เกิดขึ้นในตลาด ณ ขณะนั้นมากที่สุด มาพิจารณาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อเตรียมความพร้อมของทุกๆ ฝ่ายในการรองรับความผันผวนของความต้องการของตลาดที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา แต่ในทางปฏิบัติ ข้อมูลความต้องการของแต่ละระดับในห่วงโซ่อุปทานมีการส่งผ่านต่อๆกันไป อาจเกิดการบิดเบือนข้อมูลจากสาเหตุหลายประการ ทำให้ท้ายที่สุดข้อมูลความต้องการสินค้าที่ผู้ผลิตได้รับ อาจคลาดเคลื่อนไปจากความต้องการของตลาดที่แท้จริงไปมาก ก่อให้เกิดผลกระทบตามมาต่อการวางแผนจัดการในทุกส่วนที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกันไปเป็นลูกโซ่ ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นในลักษณะนี้เรียกว่า 'Bullwhip Effect'

บริษัทผู้นำเข้าสินค้าอุปโภคบริโภคประเภทหนึ่งซึ่งเป็นกรณีศึกษาของงานวิจัยนี้ ประสบปัญหาความต้องการสินค้าจริงของผู้บริโภคและความต้องการสั่งซื้อสินค้าของร้านค้าในแต่ละช่วงเวลามีความผันผวนอยู่เสมอ จากทั้งพฤติกรรมการสั่งซื้อของร้านค้า รายการส่งเสริมการขายโดยการใช้ราคาเข้ามาเกี่ยวข้อง และจากนโยบายข้อจำกัดต่างๆของรัฐบาลที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งส่งผลกระทบต่อยอดขายสินค้าของบริษัทนี้ค่อนข้างมาก รวมทั้งพบว่าข้อมูลความต้องการสินค้าของลูกค้าในแต่ละระดับ ได้แก่ความต้องการของผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าจากร้านค้า และความต้องการของร้านค้าที่สั่งซื้อสินค้ามายังบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา ที่ส่งต่อกันในห่วงโซ่อุปทานนี้ มีความไม่ชัดเจน ไม่ตรงกับความต้องการที่เกิดขึ้นจริง โดยเฉพาะสินค้าของบริษัท มีการกระจายสินค้าส่วน

ชัดเจน ไม่ตรงกับความต้องการที่เกิดขึ้นจริง โดยเฉพาะสินค้าของบริษัท มีการกระจายสินค้าส่วนใหญ่ผ่านช่องทางการขายที่เป็น Traditional Trade ซึ่งการส่งผ่านข้อมูลการขายส่วนใหญ่ในช่องทางการจัดจำหน่ายนี้ขาดประสิทธิภาพ ทั้งการที่บริษัทได้รับข้อมูลการขายสินค้าล่าช้า ข้อมูลที่ส่งมาไม่ครบถ้วน และข้อมูลขาดความถูกต้อง สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาก็คือ ความต้องการสินค้าของผู้บริโภค ไม่สัมพันธ์กับปริมาณการสั่งซื้อสินค้าของร้านค้าที่ส่งมายังบริษัท ทำให้ข้อมูลความต้องการสินค้าที่ส่งต่อไปยังผู้ผลิตเกิดความบิดเบือนตามไปด้วย รวมทั้งสินค้าที่ทำการศึกษานี้เป็นสินค้าที่มีการนำเข้ามาจากประเทศฟิลิปปินส์ จึงมีเรื่องของระยะเวลาในการนำส่งสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้ไม่สามารถจัดเตรียมสินค้าเพื่อตอบสนองต่อความผันผวนได้ในเวลาอันรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานมากยิ่งขึ้น โดยลักษณะการส่งผ่านข้อมูลในห่วงโซ่อุปทานของกรณีศึกษานี้ ได้สรุปไว้ในรูปที่ 1.1

การศึกษาจะมุ่งเน้นไปที่การวิเคราะห์ผลกระทบจาก Bullwhip Effect ที่เกิดขึ้นกับบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา รวมทั้งความรุนแรง และวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไปในอนาคต

รูปที่ 1.1 แสดงการส่งผ่านข้อมูลความต้องการสินค้าในห่วงโซ่อุปทานของกรณีศึกษา

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของกรณีศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อทำการศึกษาลักษณะของการบิดเบือนข้อมูลความต้องการสินค้าผ่านช่องทาง Traditional Trade ของบริษัทผู้จัดจำหน่าย
2. เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบจากการบิดเบือนข้อมูลความต้องการสินค้า ต่อการจัดการห่วงโซ่อุปทานของบริษัทผู้จัดจำหน่าย
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบิดเบือนข้อมูล

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในงานวิจัยนี้จะทำการศึกษาห่วงโซ่อุปทานของสินค้าอุปโภคบริโภค ของบริษัทแห่งหนึ่งที่ทำการนำเข้าสินค้าจากผู้ผลิต ในประเทศฟิลิปปินส์ โดยจะศึกษาในส่วนของห่วงโซ่อุปทานของลูกค้าประเภท Traditional Trade ซึ่งมียอดขายเป็น 70% ของยอดขายทั้งหมดที่ขายให้กับผู้บริโภค

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงลักษณะของผลกระทบที่เกิดจากการผันผวนของยอดขายและการบิดเบือนข้อมูลในห่วงโซ่อุปทานที่เป็นกรณีศึกษา
2. ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงที่ก่อให้เกิดการบิดเบือนข้อมูลในห่วงโซ่อุปทานและความผันผวนของยอดขายของกรณีศึกษา
3. ทราบถึงความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากผลกระทบ ในด้านต้นทุนการบริหารสินค้าคงคลัง
4. สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาของแต่ละสาเหตุที่ทำให้เกิดผลกระทบ เพื่อลดการสูญเสียที่เกิดขึ้นต่อไป