

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในสถานการณ์ปัจจุบันธุรกิจประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ทางด้านซัพพลายเชนและโลจิสติกส์ มีการแข่งขันกันมากขึ้น เพราะมีผู้ที่สนใจศึกษาทางด้านซัพพลายเชนและโลจิสติกส์จากความต้องการจากการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องแล้ว ประกอบกับสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน หลายแห่งได้นำเนื้อหาสาระละเอียดที่เกี่ยวข้องทางด้านซัพพลายเชนและโลจิสติกส์มาเป็นส่วนหนึ่งของสาขาหรือวิชาเรียนในระดับอุดมศึกษา ส่งผลให้ตลาดผู้บริโภครวมทั้งทางด้านสื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับทางด้านซัพพลายเชนมีอย่างแพร่หลายเพิ่มสูงมากขึ้นจากเดิม และเป็นแรงผลักดันส่งเสริมให้เกิดผู้ประกอบการรายใหม่ทางด้านธุรกิจประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ทางด้านซัพพลายเชนและโลจิสติกส์เพิ่มขึ้น เช่นกัน ทำให้มีการผลิตสินค้าประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ทางด้านซัพพลายเชนและโลจิสติกส์ต่างๆ ออกมา กันหลากหลาย อาทิเช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร พ็อกเก็ตบุ๊ก สื่อวิทยุทัศน์ รวมถึงการบริการทางด้านการจัดประชุมสัมมนาฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญปรึกษาทางด้านซัพพลายเชนและโลจิสติกส์ เพื่อดึงดูดให้มีการบริการที่ครบครันตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ครอบคลุม ซึ่งส่งเสริมความตัดสินใจในการเลือกซื้อบริการประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ของบริษัทตนเอง ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ทางด้านซัพพลายเชนและโลจิสติกส์จึงต้องหันมาทบทวนถึงกลยุทธ์กระบวนการทางธุรกิจ ในการปรับปรุงพัฒนาศักยภาพให้ดีขึ้นมีความสำคัญต่อการแข่งขันและการรักษาตลาดลูกค้าผู้บริโภคให้ยังคงตัดสินใจเลือกซื้อบริการประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ทางด้านซัพพลายเชนและโลจิสติกส์ของบริษัทต่อไป

ซึ่งการปรับปรุงพัฒนากลยุทธ์บริหารกระบวนการทางธุรกิจ นั้นประกอบไปด้วยทั้งระบบคุณภาพของบุคลากร ระบบกระบวนการผลิต ระบบกระบวนการจัดซื้อ ระบบกระบวนการขาย ระบบบัญชี ระบบกระบวนการขนส่ง ระบบกระบวนการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้า หรืออาจจะกล่าวได้ว่าการปรับปรุงพัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจนั้นครอบคลุมไปทุกส่วนทั้งหมดของบริษัทนั้นก็ได้ ซึ่งในยุคปัจจุบันนั้นการนิยมนำเทคโนโลยีของระบบสารสนเทศเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการปรับปรุงพัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ เพราะระบบสารสนเทศนั้นมีความโดดเด่นในด้านการเชื่อมโยงข้อมูลในทุกส่วนทั้งหมดของบริษัทไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน สามารถ

นำมาข้อมูลนั้น มาใช้ให้เกิดประโยชน์ทางการพัฒนาปรับปรุงการบริหารกระบวนการทางธุรกิจ โดยเทคโนโลยีของระบบสารสนเทศที่ได้รับความสนใจมากในขณะนี้คือระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) นำเข้ามาใช้ในการดำเนินการบริหารกระบวนการทางธุรกิจ เป็นการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจของบริษัทโดยรวม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างสูงสุดของทรัพยากรภายในบริษัท ที่สามารถเชื่อมโยงทุกภาคส่วนในธุรกิจเข้ากันได้อย่างสมบูรณ์ ทำให้การดำเนินงานของแต่ละส่วนกระบวนการมีความถูกต้องชัดเจน ส่งผลให้ภาพรวมของธุรกิจมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทและมีความน่าเชื่อถือจากลูกค้า เพราะการบริหารธุรกิจนั้นการจัดการเบื้องต้นตั้งแต่เริ่มจนจบกระบวนการ อาทิเช่น การวางแผนการผลิต การสั่งซื้อ การผลิต การจัดเก็บสินค้า การจัดจำหน่าย เป็นต้น จะต้องมีความ สะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจทั้งภายในของบริษัทคือพนักงานและภายนอกคือลูกค้าหรือผู้บริโภค

ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) เป็นระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นลำดับจนกระทั่งสามารถตอบสนองกระบวนการทางธุรกิจได้อย่างครบถ้วน ทำให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือไปอย่างแพร่หลายทั่วโลกในด้านการบริหารระบบกระบวนการทางธุรกิจที่มีคุณภาพ ได้รับการยอมรับจากบริษัททั้งในระยะเริ่มธุรกิจหรือดำเนินธุรกิจมานานแล้ว ก็สามารถที่จะนำระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) เข้าไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาระบบกระบวนการทางธุรกิจได้ เพราะมีความหลากหลายในรูปแบบหลายโมดูลที่บริษัทสามารถที่จะนำไปใช้ได้โดยไม่ยุ่งยาก มีเครื่องมือที่เป็นซอฟต์แวร์หลักในการทำงานของระบบ โดยการใช้การเก็บข้อมูลไว้เพียงแห่งเดียว (Single Database) เพื่อรวบรวมแ่งมุมทางธุรกิจต่างๆ มีการใช้ข้อมูลเดียวกัน ทั้งองค์กร เป็นการใช้กระบวนการที่เป็นมาตรฐานร่วมกัน (Common Processes) ซึ่งสนับสนุนการทำงานกระบวนการทางธุรกิจของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อดีระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) คือการรวมข้อมูลในฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันทั้งบริษัท ตัวอย่างเช่น เมื่อพูดถึงข้อมูลของลูกค้า ทุกส่วนงานจะต้องเข้าใจว่าข้อมูลของลูกค้ารายนั้นมีที่มาจากแหล่งเดียวกัน และถ้าหากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลไม่ว่าจะเกิดจากส่วนใด แผนกใดในบริษัท ก็สามารถรับรู้ถึงข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงนั้นด้วยเช่นกัน

ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) คือการกำจัดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดการบำรุงรักษาระบบ ลดโอกาสที่ข้อมูล ไม่ถูกต้อง ลดสถานที่หรือแหล่งในการจัดเก็บข้อมูล ลดสินค้าคงคลัง ลดบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพ ปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ในบริษัทให้ดีขึ้นไปในทิศทางเดียวกัน เพิ่มรายได้ผลกำไรมากขึ้น และปรับปรุงการส่งสินค้าให้ตรงเวลา เป็นต้น

ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ที่ใช้ในกรณีศึกษาการวางแผนและควบคุม วัสดุของบริษัทผลิตสิ่งพิมพ์ คือโปรแกรม SAP Business One เพราะเป็นแอปพลิเคชันในการจัดการธุรกิจสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก มีการใช้งานของระบบที่ไม่ยุ่งยากและง่ายต่อการเริ่มต้นการใช้งาน อีกทั้งโปรแกรมนี้มีความสมบูรณ์ตอบสนองความต้องการ และมีความสอดคล้องคล้ายคลึงกับกระบวนการทำงานของบริษัทผลิตสิ่งพิมพ์ ซึ่งการศึกษาวิจัยบริษัทผลิตสิ่งพิมพ์ เป็นการศึกษาเฉพาะข้อมูลในส่วน กระบวนการจัดจำหน่าย และกระบวนการจัดเก็บสินค้าของบริษัทผลิตสิ่งพิมพ์ เพราะกระบวนการทั้ง 2 กระบวนการที่ทำการศึกษานั้น เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องหลักกับการจัดจำหน่ายสิ่งพิมพ์ของบริษัทให้กับลูกค้าหรือผู้บริโภคทั่วไป ที่นอกเหนือจากกลุ่มลูกค้าหลักหรือลูกค้าสมาชิกของบริษัท

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อทำการวางแผนและควบคุมสินค้าโดยใช้ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) โปรแกรม SAP Business One มาช่วยในการแก้ไขปัญหามูลค่าสินค้าคงคลังที่สูงขึ้น และข้อมูลสินค้าให้มีความถูกต้องแม่นยำ ทันต่อความต้องการ ซึ่งส่งผลให้กระบวนการจัดจำหน่าย และกระบวนการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้าให้ใช้เวลาทั้งหมดในการดำเนินงานลดลง

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตในการศึกษาวิจัยเป็นการศึกษาวิเคราะห์ถึงกระบวนการดำเนินงานทางด้านของ กระบวนการจัดจำหน่าย และกระบวนการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้า โดยการนำระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) โปรแกรม SAP Business One มาใช้ในการศึกษาวิจัย ซึ่งจะเป็นการศึกษาเฉพาะส่วนสิ่งพิมพ์ที่เป็นหนังสือและพ็อกเก็ตบุ๊กที่สั่งซื้อผ่านทางสำนักงานบริษัท เท่านั้น โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ไม่พิจารณา รวมไปถึงสิ่งพิมพ์ทางด้านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร สื่อวีดิทัศน์ สมาชิกต่างๆของบริษัท การบริการทางด้านการจัดประชุมฝึกอบรม นิทรรศการ และผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์อื่นๆของบริษัท และบทสรุปความสำเร็จการบริหารจัดการหลังจากการศึกษาวิจัย

1.4 ขั้นตอนในการทำงานการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนในการทำงานการศึกษาวิจัยมีดังนี้

1. ศึกษาปัญหาในองค์กรพร้อมสำรวจงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2. สัมภาษณ์และขอข้อมูลการทำงานแต่ละขั้นตอนจากผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดจำหน่าย และกระบวนการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้า
3. ศึกษากระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานของกระบวนการจัดจำหน่ายและกระบวนการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้า
4. วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกบริษัท (SWOT Analysis)
5. ศึกษารายละเอียดทั้งหมดเกี่ยวกับ ERP (Enterprise Resource Planning) โปรแกรม SAP Business One ใน Model กระบวนการการจัดจำหน่าย และกระบวนการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้า
6. ศึกษา และวิเคราะห์วิธีการเพื่อนำมาซึ่งการปรับปรุงพัฒนาบริษัท
7. สรุปผลการดำเนินการศึกษาวิจัยพร้อมข้อเสนอแนะ
8. จัดทำรูปเล่มงานการศึกษาวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการคลังสินค้าที่ดีขึ้น ทำให้มูลค่าสินค้าคงคลังที่นั่นลดลง มีความรวดเร็วแม่นยำทางด้านข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการจัดจำหน่าย และกระบวนการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้า ส่งผลให้การดำเนินงานนั้นใช้เวลาลดลงมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

1.6 รายละเอียดของปัญหา

เพื่อหากลยุทธ์ในการดำเนินการ ดังนั้นจึงนำวิธีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกบริษัท (SWOT Analysis) มาช่วยในกระบวนการศึกษาครั้งนี้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกบริษัท (SWOT Analysis)

จุดแข็งมีดังนี้

1. มีการวางจัดจำหน่ายด้านโลจิสติกส์รายเดียวที่มีสมาชิกผู้อ่านมากกว่า 68 จังหวัดทั่วประเทศไทย
2. มีการดำเนินงานแบบครบวงจรทั้งหนังสือพิมพ์ นิตยสาร พ็อกเก็ตบุ๊ก ไคเร็คเทอร์รี่ อบรมสัมมนา งานแสดงสินค้า รายการวิทยุและผลิตสื่อวีดิทัศน์ ทางด้านโลจิสติกส์
3. มีการจัดดำเนินการกิจกรรมสัมมนาทั้งในส่วนกลางและภูมิภาคทางด้านโลจิสติกส์ จุดอ่อนมีดังนี้

1. ขาดระบบในการบริหารการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้า ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเสียเวลาในการดำเนินงาน และเกิดความเสียหายกับสินค้า

2. ขาดระบบการบริหารคลังสินค้าที่ข้อมูลทางด้านสินค้าคงคลังนั้น Real Time ระดับจำนวนปริมาณสินค้าคงคลังไม่ถูกต้องชัดเจน

3. บริษัทมีจำนวนพนักงานน้อย ซึ่งพนักงานจะต้องทำหลายหน้าที่และตำแหน่งในเวลาเดียวกัน จึงทำให้งานบางอย่างไม่สามารถทำงานได้ทันตามเวลา เกิดความล่าช้า

โอกาสมีดังนี้

1. มีโอกาสในการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง จากยุคปัจจุบันมีผู้ให้ความสนใจในด้านซัพพลายเชนและโลจิสติกส์ ที่มีการจัดเป็นหลักสูตรในการศึกษาตามมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั้งรัฐบาลและเอกชน ส่งผลให้เกิดความต้องการสื่อสิ่งพิมพ์ทางด้านนี้เพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

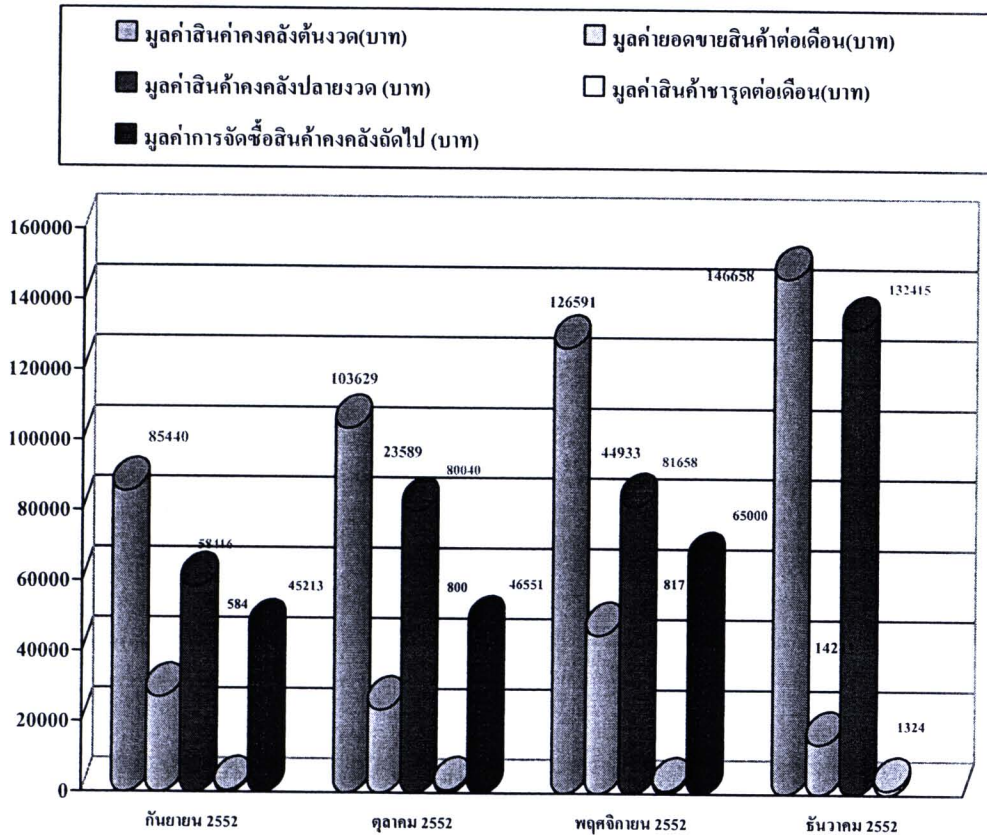
2. ลูกค้านำให้การยอมรับในประสบการณ์ทางด้านสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีคุณภาพทางด้านซัพพลายเชนและโลจิสติกส์ เกิดความมั่นใจในภาพลักษณ์ของบริษัท

อุปสรรคมีดังนี้

1. ชื่อหนังสือสื่อสิ่งพิมพ์ทางด้านซัพพลายเชนและโลจิสติกส์ของบริษัทคู่แข่งมีความใกล้เคียงกันมาก จนทำให้ลูกค้าเกิดความสับสนผิดพลาด ในการตัดสินใจเลือกซื้อ

2. เริ่มมีบริษัทใหม่ๆ ที่จัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ทางด้านซัพพลายเชนและโลจิสติกส์ เพิ่มมากขึ้น เพราะจากกระแสความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น

จากการศึกษาวิจัยบริษัทผลิตสื่อสิ่งพิมพ์แห่งนี้ ในช่วงระหว่างเดือนกันยายน 2552 ถึงเดือนธันวาคม 2552 สินค้าคงคลังของหนังสือและพ็อกเก็ตบุ๊กนั้น มีมูลค่าสินค้าคงคลังที่สูงมากขึ้น ส่งผลให้มูลค่าสินค้าชำรุดที่บริษัทกำหนดไว้คิดเป็นร้อยละ 1 ของมูลค่าสินค้าคงคลังทั้งหมดนั้นสูงขึ้น ทำให้เกิดต้นทุนทางด้านสินค้าคงคลังและคลังสินค้าสูงขึ้น ซึ่งจะสังเกตเห็นได้ว่าในช่วงระยะเวลา 4 เดือน มูลค่าสินค้าคงคลังปลายงวด และมูลค่าสินค้าชำรุดมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นตามลำดับดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 มูลค่ายอดขายสินค้า มูลค่าสินค้าคงคลังต้นงวด มูลค่าสินค้าคงคลังปลายงวด มูลค่ายอดการจัดซื้อสินค้าคงคลัง และมูลค่าสินค้าขาดในระยะเวลา 4 เดือน

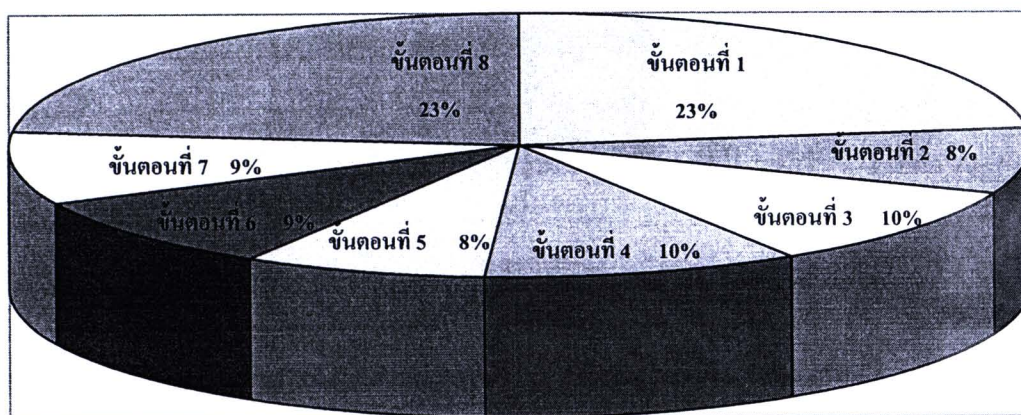
เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่มีผลทำให้สินค้าคงคลังหนังสือและฟ็อกเก็ตบู๊คนั้น มีมูลค่าสินค้าคงคลังสูงขึ้น ได้มีการทำการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมลงไปในช่วงตอนที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดจำหน่าย และกระบวนการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้า โดยรวบรวมรายละเอียดขั้นตอนของกระบวนการกระบวนการจัดจำหน่าย กระบวนการเบิกสินค้า กระบวนการตรวจนับสินค้า ที่มีความเกี่ยวข้องกับการที่มูลค่าสินค้าคงคลังเพิ่มสูงขึ้น ในการศึกษารวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมนั้น จะไม่ได้ดูถึงกระบวนการจัดซื้อ เพราะกระบวนการจัดซื้อสินค้านั้นเป็นกระบวนการที่ได้รับผลต่อเนื่องจากข้อมูลทางด้านกระบวนการสินค้าคงคลังและสินค้าที่ไม่ชัดเจน ถูกต้องจึงส่งผลให้กระบวนการจัดซื้อสินค้าทำการสั่งซื้อสินค้าแบบประมาณการณ์สินค้าจากยอดการสั่งซื้อที่ผ่านมา

ขั้นตอนกระบวนการจัดจำหน่าย มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานหลักๆอยู่ 8 ขั้นตอนคือ

1. พนักงานขายรับโทรศัพท์จากลูกค้า
2. พนักงานขายค้นหาเอกสารใบสั่งซื้อและการชำระเงิน
3. พนักงานขายตรวจรับเอกสารใบสั่งซื้อและการชำระเงิน

4. พนักงานขายโทรศัพท์ไปยังลูกค้าเพื่อยืนยันและตรวจสอบเอกสาร
5. พนักงานขายนำเอกสารใบสั่งซื้อและการชำระเงินให้แผนกบัญชี
6. พนักงานขายรับการยืนยันเอกสารจากแผนกบัญชี
7. พนักงานขายจัดส่งเอกสารใบสั่งซื้อให้แผนกคลังสินค้า
8. พนักงานขายรอการติดต่อกลับจากแผนกคลังสินค้า

ผลการรวบรวมเวลาในการสั่งซื้อจำนวน 47 ครั้ง ใช้เวลาทั้งสิ้น 702 นาที คิดเป็น 100% จากขั้นตอนทั้งหมด ซึ่งขั้นตอนที่ใช้เวลาสูงเป็นอันดับหนึ่งคือ ขั้นตอนการรับโทรศัพท์ลูกค้า คิดเป็น 23 % และขั้นตอนการรอติดต่อกลับจากแผนกคลังสินค้าคิดเป็น 23% แต่เนื่องจากอันดับที่หนึ่งที่ใช้เวลานานมาจากการให้ข้อมูลของลูกค้า แนะนำรายละเอียด ตอบข้อซักถามของลูกค้า ซึ่งจำเป็นที่จะต้องใช้เวลานาน เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน แต่ขั้นตอนที่ 8 เป็นการรอการติดต่อกลับจากแผนกคลังสินค้าในการแจ้งรายละเอียดจำนวนสินค้า ที่ใช้เวลานาน ทำให้กระบวนการจัดจำหน่ายมีเวลาการทำงานที่นานมากขึ้น ดังแสดงในภาพที่ 1.2

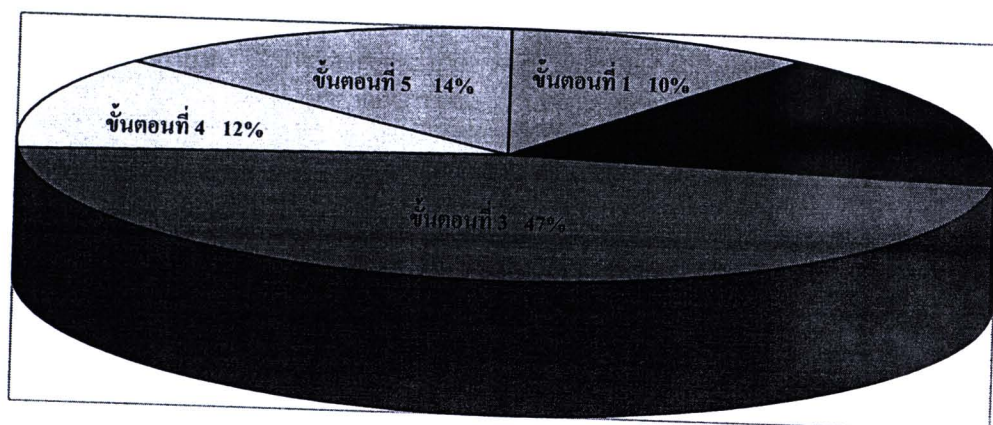


ภาพที่ 1.2 เวลาเฉลี่ย 8 ขั้นตอนหลักในกระบวนการจัดจำหน่าย จากการสั่งซื้อ 47 ครั้ง

ขั้นตอนกระบวนการเบิกสินค้ามีขั้นตอนในการปฏิบัติงานหลักๆอยู่ 5 ขั้นตอนคือ

1. พนักงานคลังสินค้านำใบสั่งซื้อจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย
2. พนักงานคลังสินค้าตรวจดูรายการสินค้าที่ต้องการ
3. พนักงานคลังสินค้าค้นหาสินค้าตามรายการใบสั่งซื้อ
4. พนักงานคลังสินค้าตรวจสอบสภาพสินค้า
5. พนักงานคลังสินค้าเคลื่อนย้ายสินค้าไปยังสถานที่จัดเตรียม

ผลการรวบรวมเวลาในการเบิกสินค้าจำนวน 47 ครั้ง ใช้เวลาทั้งสิ้น 492 นาที คิดเป็น 100% จากขั้นตอนทั้งหมด ซึ่งขั้นตอนที่ใช้เวลาสูงเป็นอันดับหนึ่งคือ ขั้นตอนการค้นหาสินค้าตามรายการใบสั่งซื้อ คิดเป็น 47 % การค้นหาสินค้าตามรายการใบสั่งซื้อใช้เวลานาน เพราะต้องเสียเวลาในการค้นหาสินค้าตามใบสั่งซื้อ ดังแสดงในภาพที่ 1.3

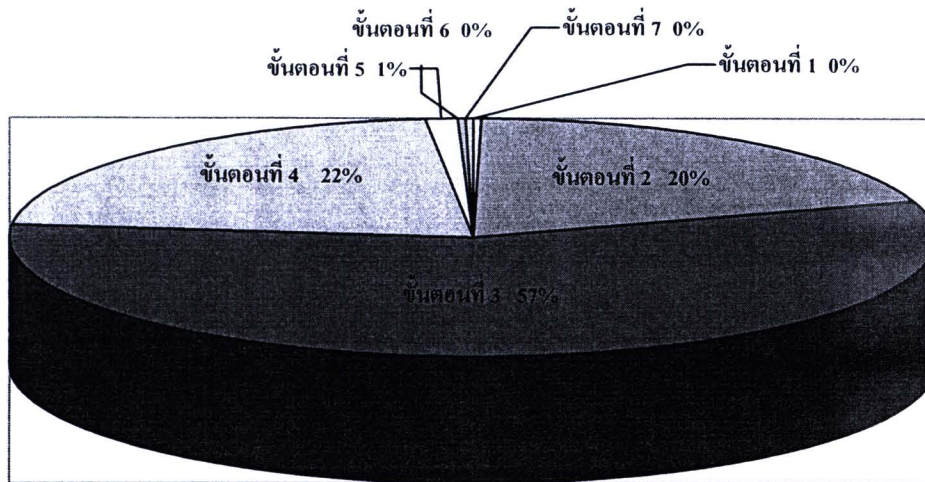


ภาพที่ 1.3 เวลาเฉลี่ย 5 ขั้นตอนหลักในกระบวนการเบิกสินค้า จากการสั่งซื้อ 47 ครั้ง

ขั้นตอนกระบวนการตรวจนับสินค้ามีขั้นตอนในการปฏิบัติงานหลักๆอยู่ 7 ขั้นตอนคือ

1. พนักงานคลังสินค้านำเอกสารรายชื่อสินค้ามาทำการตรวจนับ
2. พนักงานคลังสินค้าค้นหาสินค้าตามแต่ละประเภท
3. พนักงานคลังสินค้าตรวจนับสินค้าตามแต่ละประเภท
4. พนักงานคลังสินค้าแยกสินค้าที่ชำรุด ขาด หรือ ไม่มีคุณภาพ
5. พนักงานคลังสินค้าตรวจรายละเอียดการตรวจนับสินค้า
6. พนักงานคลังสินค้านำเอกสารตรวจนับสินค้าส่งให้หัวหน้าแผนก
7. หัวหน้าคลังสินค้านำเอกสารจัดเก็บเข้าแฟ้มรายงานการตรวจนับสินค้าประจำเดือน

ผลการรวบรวมเวลาในการตรวจนับสินค้าจำนวน 7 ครั้ง ใช้เวลาทั้งสิ้น 1,992 นาที คิดเป็น 100% จากขั้นตอนทั้งหมด ซึ่งขั้นตอนที่ใช้เวลาสูงเป็นอันดับหนึ่งคือ ขั้นตอนการตรวจนับสินค้าทั้งหมด คิดเป็น 57 % เพราะต้องทำการตรวจนับสินค้าทุกชิ้น ทุกประเภทที่มีในคลังสินค้าทั้งหมด ดังแสดงในภาพที่ 1.4



ภาพที่ 1.4 เวลาเฉลี่ย 7 ขั้นตอนหลักในกระบวนการตรวจนับสินค้า 7 ครั้ง

จากภาพที่แสดงในภาพที่ 1.2 1.3 และ 1.4 เป็นกระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้า ที่แสดงให้เห็นว่าขั้นตอนที่เกี่ยวข้องนั้น ส่วนมีการใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีเปอร์เซ็นต์มากเป็นอันดับต้น โดยกระบวนการตรวจนับสินค้านั้น จะมีการตรวจนับที่ใช้เวลานาน หากบริษัทต้องการยอดจำนวนสินค้าที่หลังจากกระบวนการตรวจนับสินค้าเสร็จสิ้นไปแล้ว ก็จะใช้การคาดเดาหรือประมาณสินค้าจึงเกิดความคาดเคลื่อน เพราะไม่ทราบยอดรวมของจำนวนสินค้าที่มีอยู่จริงในขณะนั้น ซึ่งเป็นสาเหตุหลักที่มีผลกระทบต่อมูลค่าของสินค้าคงคลังที่เพิ่มขึ้น ต้นทุนในการดูแลและมูลค่าสินค้าชำรุดเพิ่มขึ้น

ดังนั้นการนำระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไข ปัญหา จึงน่าจะเป็นทางเลือกที่มีความเหมาะสมมากที่สุด เพราะจะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในส่วน ของกระบวนการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้าให้มีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและรวดเร็วมากขึ้น ส่งเสริมทำให้กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้านี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนและควบคุมวัสดุคงคลัง ส่งผลให้มูลค่าสินค้าคงคลังไม่มีมากเกินไปเกินความต้องการ และสามารถทำให้พนักงานทำงานในแต่ละกระบวนการได้อย่างรวดเร็ว ลดเวลาในการทำงานลง สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานและลูกค้าได้อย่างทันเวลาและเกิดความพึงพอใจ อีกทั้งยังเป็นการรักษาฐานลูกค้า ทางการตลาด ซึ่งแสดงถึงศักยภาพการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพของบริษัท