



บทที่ 1

บทนำ

ปัจจุบันนี้มีธุรกิจประเภทต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ธุรกิจหนึ่งที่มีบทบาทกับชีวิตประจำวันของคนเราเป็นอย่างมาก ก็คือ ธุรกิจร้านค้าปลีก (Retail) ซึ่งเป็นธุรกิจประเภทที่ซื้อสินค้ามาเพื่อขายต่อให้กับผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate Consumers) ซื้อไปใช้เองหรือใช้ในครอบครัว ไม่ใช่ซื้อไปเพื่อจำหน่ายต่อหรือเพื่อหากำไรแต่อย่างใด ร้านค้าปลีกจึงเปรียบเสมือนตัวแทนของผู้ผลิตในการขายสินค้าให้กับลูกค้า และมีส่วนช่วยสร้างความสำเร็จในการขายสินค้าให้แก่ผู้ผลิต

สำหรับสภาวะธุรกิจค้าปลีกไทยร้านค้าปลีกมีแนวโน้มที่จะขยายตัวออกไปอย่างมาก เนื่องจากสภาพการดำเนินชีวิตในสังคมเมือง และปัญหาการจราจรส่งผลให้ลูกค้าหันมานิยมซื้อจากร้านค้าปลีกใกล้บ้านมากขึ้น เนื่องจากความสะดวกสบายและมีสินค้าหลากหลายชนิดที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวันให้เลือก โดยจำนวนร้านค้าปลีกจะขยายเพิ่มมากขึ้นตามอัตราการเพิ่มของพลเมือง กล่าวคือท้องถิ่นใดมีประชาชนอาศัยอยู่มาก ร้านค้าปลีกเปิดใหม่ก็มีมากขึ้นตามไปด้วย สาเหตุเหล่านี้ทำให้ธุรกิจค้าปลีกได้รับความสนใจจากนักลงทุนเป็นอย่างมาก

ร้านค้าปลีกในประเทศไทยมักจะเป็นธุรกิจภายในครอบครัวที่การทำงานส่วนใหญ่ มักอาศัยประสบการณ์ด้วยวิธีการลองผิดลองถูก (Trial and error) จึงทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพในเชิงบริหาร เพราะมีการใช้กำลังคนและทรัพยากรอย่างไม่เหมาะสม ปัญหาอีกอย่างหนึ่งที่พบมากในร้านค้าปลีกไทยก็คือการจัดการจัดการและการวางแผนด้านพื้นที่ภายในร้าน ถึงแม้ว่าโดยเฉลี่ยแล้วร้านค้าปลีกมีแนวโน้มที่จะขยายขนาดร้านขึ้น แต่การเพิ่มขึ้นของจำนวนสินค้าก็มากขึ้นเช่นกัน (Borin, 1994) ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นที่จะต้องตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารพื้นที่ชั้นวางภายในร้านค้าปลีกและคลังสินค้าสำรองที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งหมายรวมถึงต้องตัดสินใจว่าจะต้องส่งสินค้าจำนวนเท่าใดมาเก็บเอาไว้เพื่อขาย และจะจัดสรรพื้นที่ชั้นวางให้แก่สินค้าเหล่านั้นเท่าใดจึงจะใช้พื้นที่ในร้านที่มีจำกัดได้อย่างเหมาะสมที่สุด ความพยายามที่จะนำเอาทรัพยากรอันมีอยู่อย่างจำกัดในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดคือแนวความคิดหนึ่งของการบริหารเชิงกลยุทธ์

ร้านค้าในอดีตหรือแม้แต่ในปัจจุบันของไทยมักจะไม่ค่อยใส่ใจต่อการวางแผนการจัดสรรพื้นที่ที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้านเศรษฐกิจ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวทางการจัดการจัดการพื้นที่ภายในร้านค้าปลีก (Space Management) ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารร้านค้าปลีกในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางสินค้าที่มีอยู่อย่างจำกัดให้กับสินค้า (Shelf - space allocation) และช่วยกำหนดนโยบายสินค้าคงคลัง (Inventory Policy) ภายในร้านค้าปลีก เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้กับร้านค้า

วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางและการจัดการสินค้าคงคลังให้กับสินค้าในร้านค้าปลีก โดยกำหนดตัวแบบการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางและกำหนดนโยบายสินค้าคงคลังให้กับสินค้าในร้านค้าปลีกภายใต้ข้อจำกัดทางด้านพื้นที่ เพื่อให้การบริหารร้านค้าปลีกมีการวางแผนอย่างเป็นระบบมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยนี้ใช้เทคนิคและวิธีการของการวิจัยชั้นดำเนินงาน (Operation Research) ในการพัฒนารูปแบบการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางและการจัดการสินค้าคงคลังให้กับสินค้าในร้านค้าปลีก ด้วยวิธีการกำหนดตัวแบบการจัดสรรพื้นที่ชั้นวาง เพื่อให้เกิดกำไรสูงสุดและกำหนดนโยบายสินค้าคงคลังที่เหมาะสมให้กับสินค้าตัวอย่างภายในร้านค้าปลีก
2. การจัดสรรพื้นที่ชั้นวางในการวิจัยนี้มุ่งเน้นเฉพาะการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางในร้านค้าปลีก โดยมีได้คำนึงถึงการจัดสรรตำแหน่งของพื้นที่ในชั้นวางให้แก่สินค้า
3. การจัดการสินค้าคงคลังในงานวิจัยนี้เป็นการจัดการเฉพาะในส่วนของการวางแผนและการกำหนดนโยบายสินค้าคงคลังในร้านค้าปลีก
4. การวิจัยนี้ได้ประยุกต์ตัวแบบการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางและการจัดการสินค้าคงคลังภายในร้านค้าปลีกกับหมวดสินค้าผงซักฟอกขนาดบรรจุ 200 กรัมในร้านค้าปลีกตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยกระทำกับร้านค้าปลีกตัวอย่างในช่วงเวลาระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2540 ถึง มีนาคม 2541 วิเคราะห์หาพารามิเตอร์ที่จำเป็นสำหรับตัวแบบการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางและการจัดการสินค้าคงคลังภายในร้านค้าปลีกตัวอย่าง และได้วัดผลการทดลองใช้ระบบดังกล่าวกับร้านค้าปลีกตัวอย่าง
5. เนื่องจากการกำหนดตัวแบบทางคณิตศาสตร์ในการจัดสรรพื้นที่ชั้นวาง และการจัดการสินค้าคงคลังภายในร้านค้าปลีกไม่อาจจำลองรูปแบบปัญหาจริงได้อย่างสมบูรณ์ อีกทั้งสภาพปัญหาและข้อจำกัดในแต่ละร้านก็แตกต่างกันไป ดังนั้นไม่อาจจะพยายามจำลองสภาพการณ์ที่เป็นจริงให้ใกล้เคียงที่สุดอย่างไรก็ตามก็จำเป็นที่จะต้องมีการคาดคะเนและตั้งข้อสมมติในการกำหนดตัวแบบขึ้นเพื่อความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ด้วย การประยุกต์ตัวแบบดังกล่าวจึงต้องมีถึงสมมติฐานและข้อจำกัดของตัวแบบด้วย สำหรับสมมติฐานสำหรับตัวแบบจะได้อธิบายในส่วนต่อไป พร้อมกับการนำเสนอแนวคิดในการสร้างตัวแบบดังกล่าว

คำจำกัดความ

สุมนา อยูโพรี (2518) ได้ให้คำจำกัดความสำหรับร้านค้าปลีก (Retail Store) ดังนี้
 “ร้านค้าปลีก หมายถึง ร้านค้าที่เปิดขายให้กับสาธารณชนทั่วไป ขายสินค้าให้แก่ผู้บริโภคคนสุดท้าย โดยปกติปริมาณการซื้อขายแต่ละครั้งมีจำนวนไม่มากนัก ร้านค้าจะมีสินค้าตั้งโชว์ การขายปลีกไม่จำเป็นที่จะต้องทำจากร้านค้าปลีกก็ได้ เช่นการขายทางไปรษณีย์ หรือการเร่ขายตามบ้าน”

สำหรับร้านค้าปลีกในขอบข่ายการวิจัยนี้หมายถึง ร้านค้าปลีกที่มีสถานที่สำหรับจัดแสดงสินค้า โดยเปิดขายสินค้าภายในร้านค้าปลีกให้กับสาธารณชนทั่วไป ซึ่งเป็นผู้บริโภคคนสุดท้าย และมีลักษณะการให้บริการแบบบริการตนเอง (Self-Service)

การบริหารชั้นวางสินค้า หรือ การจัดสรรพื้นที่ชั้นวางสินค้า (Space Management หรือ Shelf Space Management) หมายถึง การจัดสรรและใช้ประโยชน์จากพื้นที่ที่มีอยู่เพื่อก่อให้เกิดกำไรสูงสุด (พรชัย, 2538)

การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management) ในงานวิจัยนี้หมายถึง การวางแผน และการกำหนดนโยบายสำหรับการจัดการสินค้าคงคลัง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ตัวแบบการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางและการกำหนดนโยบายสินค้าคงคลังภายในร้านค้าปลีก
2. เป็นเครื่องมือช่วยผู้บริหารร้านค้าปลีกในการตัดสินใจปัญหาการจัดสรรพื้นที่ชั้นวาง และการจัดการสินค้าคงคลังภายในร้านค้าปลีก อันจะช่วยลดความเสี่ยงอันเกิดจากการบริหารงาน ด้วยประสบการณ์การลองผิดลองถูก โดยผลการศึกษาที่ได้สามารถนำมาใช้ช่วยกำหนดการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางและกำหนดนโยบายการจัดการสินค้าคงคลังที่เหมาะสมภายในร้านค้าปลีกอย่างมีระบบ
3. สามารถเสนอข้อแนะนำการจัดวางสินค้าในหมวดสินค้าตัวอย่างภายในร้านค้าปลีกตัวอย่าง อันได้แก่ การเลือกชนิดของสินค้าในการสั่งซื้อ และการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางให้แก่สินค้า และแนะนำนโยบายสินค้าคงคลัง ได้แก่ ปริมาณสั่งซื้อ และช่วงเวลาในการสั่งซื้อในแต่ละรายการ
4. เป็นแนวทางในการศึกษาการจัดระบบการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางและการจัดการสินค้าคงคลังที่เหมาะสมให้กับร้านค้าปลีกอื่น ๆ ในอนาคต

ขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัยและวัดผลของการวิจัย

1. ศึกษาและรวบรวมแนวคิดพื้นฐานในตัวอย่างการจัดสรรพื้นที่ชั้นวาง และนโยบายการจัดการสินค้าคงคลังภายในร้านค้าปลีกจากการศึกษางานวิจัยในอดีตและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และจากผู้เชี่ยวชาญ

2. พัฒนารูปแบบการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางและการจัดการสินค้าคงคลังด้วยการกำหนดสมการเป้าหมาย และสมการเงื่อนไขในการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางให้แก่สินค้า และการจัดการสินค้าคงคลังภายในร้านค้าปลีก

3. นำระบบที่ได้พัฒนาขึ้นมาจัดการสินค้าภายในร้านค้าปลีกตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนในการทำงานดังนี้

3.1) ออกแบบการทดลองและเก็บข้อมูล เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ที่จำเป็นสำหรับตัวอย่างการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางสำหรับร้านค้าปลีกตัวอย่าง

3.2) สร้างตัวแบบจำลองการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางและการจัดการสินค้าคงคลังสำหรับร้านค้าปลีกตัวอย่าง

3.3) ดำเนินการหาจุดเหมาะสมสำหรับการจัดสรรพื้นที่ชั้นวาง และการจัดการสินค้าคงคลังภายในร้านค้าปลีกตัวอย่างจากตัวแบบจำลองที่สร้างขึ้น

3.4) จัดทำรายงานการจัดการสินค้าภายในร้านค้าปลีกตัวอย่าง อันได้แก่ ชนิด ปริมาณ การสั่งซื้อ รวมถึงการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางให้แก่สินค้า

3.5) วิเคราะห์และประเมินผลการนำระบบมาใช้กับร้านค้าปลีกตัวอย่างโดยนำผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่ได้จากการหาจุดเหมาะสมไปทดสอบความเหมาะสมในการใช้งานของระบบ

4. สรุปผลและเสนอแนะ

5. จัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์

ข้อจำกัดของการทำวิจัย

1. ตัวอย่างการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางและการกำหนดนโยบายสินค้าคงคลังนั้นได้สร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดกำไรสูงสุดภายใต้ข้อสมมติว่าการเปลี่ยนแปลงการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางและนโยบายสินค้าคงคลังเท่านั้นที่มีผลต่อยอดขายสินค้าและกำไรของร้านค้าปลีก ดังนั้นจึงนำเสนอการวัดผลของตัวแบบด้วยค่าความสามารถในการทำกำไรของรูปแบบการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางและนโยบายสินค้าคงคลังที่กำหนด (Profitability of Assignment shelf-space allocation and inventory policy) และมีวัตถุประสงค์ของตัวแบบเพื่อให้เกิดค่า PA สูงสุด ภายใต้ข้อจำกัดทางด้านพื้นที่

2. การประยุกต์ตัวแบบการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางและการกำหนดนโยบายสินค้าคงคลังได้ ทำกับหมวดสินค้าตัวอย่าง ซึ่งเป็นสินค้าผงซักฟอกขนาดบรรจุ 200 กรัม ภายในร้านค้าปลีกตัวอย่าง ภายในช่วงเวลาระหว่างพฤศจิกายน 2540 ถึงมีนาคม 2541 ดังนั้นผลการทดลองใช้ตัวแบบจึง เป็นตัวอย่างในการนำตัวแบบไปใช้เท่านั้น

3. เนื่องจากตัวแบบถูกกำหนดให้เป็นการจัดการปัญหาในรูปแบบดีเทอร์มิเนติก (Deterministic) การกำหนดค่าพารามิเตอร์ให้คงที่นั้นจะเป็นจริงในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น ดังนั้น ตัวแบบนี้จึงเหมาะในการใช้ตัดสินปัญหาการจัดสรรพื้นที่ชั้นวาง และการกำหนดนโยบายสินค้า คงคลังภายในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ดังนั้นเมื่อต้องการนำตัวแบบมาใช้กับร้านค้าปลีกโดยทั่วไปผู้ใช้จึง ต้องทำการทบทวนตัวแบบใหม่อยู่เสมอ หรือทำการวิเคราะห์ปัญหาใหม่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในร้านค้าปลีกที่อาจส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงค่าพารามิเตอร์ของตัวแบบ

สรุป

ความจำกัดของทรัพยากรทางด้านพื้นที่ถือเป็นปัญหาสำคัญที่พบในร้านค้าปลีก งานวิจัย นี้ได้ศึกษาแนวทางในการบริหารการจัดการพื้นที่ภายในร้านค้าปลีก (Space Management) ซึ่งจะช่วย ผู้บริหารร้านค้าปลีกในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางสินค้าที่มีอยู่อย่างจำกัดให้กับสินค้า (Shelf - space allocation) และช่วยกำหนดนโยบายสินค้าคงคลัง (Inventory Policy) ภายในร้านค้า ปลีก งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางและการจัดการ สินค้าคงคลังให้กับสินค้าในร้านค้าปลีก โดยกำหนดตัวแบบการจัดสรรพื้นที่ชั้นวางและกำหนด นโยบายสินค้าคงคลังให้กับสินค้าในร้านค้าปลีกภายใต้ข้อจำกัดทางด้านพื้นที่ เพื่อให้การบริหาร ร้านค้าปลีกมีการวางแผนอย่างเป็นระบบมากขึ้น