

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้มี 2 ประการ คือ ประการที่ 1 พัฒนาแบบจำลองโซ่อุปทานในการทำงานร่วมกัน ระหว่างธุรกิจค้าส่ง-ค้าปลีก และประการที่ 2 พัฒนดัชนีชีวัดสมรรถนะโซ่อุปทานธุรกิจการค้าปลีก เพื่อเชื่อมโยงดัชนีชีวัดของผู้ค้าส่งและผู้ค้าปลีก นอกจากนี้ ยังได้วิเคราะห์หาความต้องการที่แท้จริงของค้าปลีกต่อดัชนีชีวัดประสิทธิภาพของค้าส่ง โดยนำเทคนิค QFD (Quality Function Deployment) และ TOPSIS (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution) มาประยุกต์ใช้ โดยได้รวบรวมข้อมูลจาก ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกภาพ ซึ่งเป็นผู้ค้าส่งเป็นบริษัทตัวอย่าง มีจำนวนสมาชิกค้าปลีกในเครือข่าย และทำการคัดเลือกร้านค้าปลีกที่มีความพร้อมและศักยภาพเพื่อเข้าร่วมโครงการ จำนวน 150 ราย แล้วนำไปเปรียบเทียบกับแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานโซ่อุปทาน (SCOR Model) เพื่อปรับปรุงโครงสร้างการทำธุรกิจแบบดั้งเดิมให้เป็นมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีชีวัดประสิทธิภาพของค้าปลีก และดัชนีชีวัดประสิทธิภาพของค้าส่ง ได้แก่ ยอดค้าปลีก (sales) ความแม่นยำในการพยากรณ์ (forecast accuracy) อัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลัง (inventory turnover) ยอดสินค้าขาดแคลน (retail out-of-stock) ระดับการให้บริการ (service level) และอัตราการเติมเต็ม (fill rate) มีระดับความสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน และผลของการหาความสัมพันธ์ของดัชนีชีวัดได้นำมาวิเคราะห์หาลำดับความสำคัญ ที่แท้จริงของค้าปลีกต่อดัชนีชีวัดประสิทธิภาพของค้าส่ง พบว่า สิ่งที่ค้าปลีกต้องการจากค้าส่งต้องการมากไปจนถึงน้อยตามลำดับ คือ (1) ค้าส่งสามารถจัดหาสินค้าในปริมาณครบถ้วนตามที่ต้องการ (2) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของค้าปลีกได้อย่างทันทีทันใด (3) ค้าส่งมีความแม่นยำในการพยากรณ์ยอดขายของสินค้าแต่ละชนิด (4) ค้าปลีกได้รับสินค้าที่มีสภาพสมบูรณ์ ถูกสถานที่ ทันตามกำหนดจากโรงงาน รวมถึงค้าส่งได้รับข้อมูลการส่งสินค้าครบถ้วนจากโรงงาน (5) การหมุนเวียนสินค้าคงคลังที่ดีของค้าส่ง (6) การลดราคาจำหน่ายสินค้าบางชนิดของค้าส่ง และ (7) ค้าส่งสั่งซื้อ ได้รับสินค้า ตรวจรับสินค้าที่ง่ายและรวดเร็วจากโรงงาน

คำสำคัญ: ค้าปลีก, ค้าส่ง, ดัชนีชีวัดประสิทธิภาพ, SCOR Model, CPFR

Abstract

The main objectives of this research are twofold. The first objective is to develop Collaborative Planning Forecasting and Replenishment (CPFR) framework for wholesale and retail's supply chains and the second objective is to find relationships among their key performance indicators (KPI). Moreover, true need of retail for wholesale's key performance indicators (KPI) is identified by implementing well known techniques, Quality Function Deployment (QFD) and Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS). The research teams collect data from participants, wholesaler (Ekkapap Co, Ltd.) and 150 selected member retailers, and then referred to that of SCOR model in order to develop standard business model. The results show that the relationship among key performance indicators of retail (sales, forecast accuracy, inventory turnover, retail-out-of-stock, service level, and fill rate), and those of wholesale are different varied from strong to weak degree of relationship. To analysis further finding what retail really need from wholesale, the results show what retail need the most from the wholesale in descending order; fill rate, service level, forecast accuracy, perfect order fulfillment, inventory turn over, sales, and order fulfillment cycle time.

Key Word: Retail, Wholesale, Key Performance Indicator, SCOR Model, CPFR