

แนวทางการลดสินค้าสูญเสยร้าน Farmer Fresh

Ways to reduce waste product of Farmer Fresh

อภิญา บวรกุลประเสริฐ¹

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, E-mail: Aphinya.bow3325@gmail.com

บทคัดย่อ

ในการศึกษาหาแนวทางการลดสินค้าสูญเสยภายในร้าน farmer fresh ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจปัจจัยในการเกิดปัญหาสินค้าสูญเสยภายในร้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดสินค้าสูญเสยภายในร้าน farmer fresh และลดอัตราการเกิดสินค้าสูญเสยภายในร้าน farmer fresh การศึกษาแนวทางครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยการสัมภาษณ์พนักงานผู้ที่มีความเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานภายในร้านและแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อลดอัตราสินค้าสูญเสย จากนั้นผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์พบถึงสาเหตุที่เกิดขึ้นได้ว่าทางร้านขาดระบบการวางแผนขั้นตอนในการดำเนินงานภายในร้านให้กับพนักงานการแบ่งหน้าที่การดูแลรับผิดชอบภายในงานจึงส่งผลทำให้เกิดระบบการทำงานที่ซ้ำซ้อนทำให้พนักงานใช้ประสิทธิภาพไม่เพียงพอส่งผลต่อการให้บริการ การสื่อสารและการไม่พัฒนาตนเอง ส่งผลทำให้ภายในร้านเกิดสินค้าสูญเสยภายในร้าน ทางผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาการลดสินค้าสูญเสย โดยการสร้างระบบการทำงานภายในร้านเพื่อนำมาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในร้านและจัดอบรมพนักงานเพื่อลดอัตราการสูญเสยภายในร้าน farmer fresh

คำสำคัญ: ลดสินค้าสูญเสย, การเพิ่มประสิทธิภาพ, ระบบการทำงาน,

ABSTRACT

In order to study the loss of product within the farmer Fresh Shop, the student has explored a factor in the loss of products in the store. The objective is to analyze the cause of loss within the farmer fresh store and reduce the rate of loss of goods in the farmer Fresh shop. This study is a qualitative study. By collecting data from primary data sources. By interviews, employees who are involved in Batnga in stores and secondary resources from study, documents, and research related to performance enhancement to reduce the loss of product rates. The student has then introduced the information gathered to analyse the cause of the shop, lack of planning procedures to operate within the shop for the employee to divide. The responsibility of the work in the workplace results in a redundant operation, allowing employees to use insufficient performance to affect the functionality of the service. Communication and non-self-development As a result, the interior of the shop has increased in the store every month. In this way, the student offers a choice of solutions to reduce product loss by creating a working system within the store to solve problems in the store and to reduce the rate of internal losses. Farmer Fresh

Keywords: reduce product loss, optimization, system

1. บทนำ

ร้าน Farmer fresh เป็นร้านของชำเพื่อสุขภาพมีทั้ง อาหารคลีน ขนมอบกรอบ เบเกอรี่ เนื้อหมูเนื้อไก่ ออแกนิก ผักและผลไม้ปลอดสารเคมี ซึ่งจำเป็นต้องมีสินค้าที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ทั้งนั้นทางร้านประสบปัญหา มีอัตราการตัดจ่ายสินค้าเสียหายหรือสินค้าหมดอายุในแต่ละเดือนเป็นจำนวนเงินที่สูงอย่างต่อเนื่อง โดยสังเกตได้จากยอดขายและยอดการสูญเสียดังตารางที่ 1.1

เดือน	ยอดขาย	ยอดการสูญเสีย	%
กรกฎาคม 61	208,305	20,544	9.86
สิงหาคม 61	200,082	26,394	13.19
กันยายน 61	167,081	26,945	16.13
ตุลาคม 61	161,526	26,494	16.40

ที่มา : ข้อมูลร้านค้า farmer fresh

ซึ่งอาจเป็นเพราะบริษัทเพิ่งขยายธุรกิจเปิดหน้าร้านเพื่อเป็นศูนย์กลางการจำหน่ายอาหารเพื่อสุขภาพในท้องถิ่น จึงยังไม่มีข้อมูลสถิติในการวัดระดับยอดการขายสินค้าแต่ละชนิดและข้อมูลสถิติการเข้ามาซื้อสินค้าภายในร้าน ส่งผลให้การตัดจ่ายสินค้าหรือสินค้าหมดอายุในแต่ละเดือนมียอดที่สูงขึ้นเรื่อยๆเกินความรับได้ของร้านค้า จากปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้

1. หากไม่สามารถปรับรูปแบบการขายสินค้าก่อนระยะเวลาของสินค้าหมดลงได้ ในอนาคตทางร้านจะมียอดการสูญเสียของสินค้าสูงอย่างต่อเนื่อง และส่งผลถึงเรื่องการสั่งซื้อสินค้า การสต็อกสินค้า และยอดขายในแต่ละเดือน

2. ร้าน farmer fresh หากไม่ปรับเปลี่ยนเรื่องระบบการบริหารภายใน อาจจะไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน เนื่องจาก ปัญหาของสินค้าสูญเสียเกิดจากระบบงานที่ยังไม่ได้คุณภาพ ทั้งพนักงานและระบบการจำหน่ายของทางร้าน ส่งผลถึงอนาคตหากมีคู่แข่งธุรกิจแบบเดียวกันทางร้านจะไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้เลย ดังนั้นการรักษา ยอดขายให้ได้เท่าเดิม หรือเพิ่มยอดขายให้มากขึ้น และลดสินค้าที่สูญเสียลง เพื่อการอยู่รอดของร้านอย่างยั่งยืน เป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องวางกลยุทธ์ในการบริหารภายในร้าน ภายใต้อำนาจที่กล่าวไว้ข้างต้นซึ่งนับเป็น โอกาสที่ร้าน farmer fresh ควรจะทำการปรับปรุงและพัฒนา การวางแผนระบบงานภายในเพื่อลดปัญหาการสูญเสีย และขยายธุรกิจฐานลูกค้า เพื่อเพิ่มรายได้ และสร้างผลกำไร จึงกำหนดแนวทางในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้ เพื่อยืนยันปัญหาให้ชัดเจน และเพื่อค้นคว้าหาแนวทางในการนำไปแก้ไขปัญหา และการกำหนดกลยุทธ์ของธุรกิจเพื่อ รักษาฐานลูกค้าเดิมที่มีอยู่ และเพิ่มยอดขายของธุรกิจและรักษาให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

จากปัญหาที่ผู้ศึกษากล่าวมา จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดสินค้าสูญเสียภายในร้าน farmer fresh และเพื่อลดอัตราการเกิดสินค้าสูญเสียภายในร้าน farmer fresh

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดสินค้าสูญเสียภายในร้าน Farmer Fresh
2. เพื่อลดอัตราการเกิดสินค้าสูญเสียภายในร้าน Farmer Fresh

3. การดำเนินการวิจัย

หาแนวทางการลดสินค้าสูญเสียภายในร้าน Farmer Fresh ในงานวิจัยที่เกี่ยวกับการลดการสูญเสีย

วรัตน์ธรรม ทิมเสถียร (2552) การปรับปรุง การปฏิบัติงานเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน กรณีศึกษาบริษัท IPM จำกัด กล่าวโดยรวมได้ว่า การที่องค์กรใด สามารถปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงาน ตลอดจนปรับปรุงวิธีการต่างๆจนก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้นทั้งในด้านการบริหารจัดการ และด้าน ต้นทุน ก็จะสามารถส่งผลให้องค์กรนั้นๆ มีโอกาสที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่า และถือได้ว่าเป็นการสร้างความสำเร็จได้เปรียบทั้งในด้านการบริการและต้นทุน ให้เหนือกว่า คู่แข่งขัน

ธนภุช ชุ่นเซ่ง (2557) การลดของเสียในกระบวนการฉีดพลาสติก กล่าวโดยรวมได้ว่าด้วยวิธีการลดของเสียในกระบวนการฉีดพลาสติกโดยใช้หลักการควบคุมกระบวนการเชิงสถิตินี้ มีการลดของเสียที่เกิดจากข้อบกพร่องผลิตภัณฑ์และสามารถควบคุมการผลิตให้อยู่ในมาตรฐานที่ลูกค้ายอมรับได้ หลังจากการปรับปรุงกระบวนการฉีดพลาสติก ก่อนการปรับปรุงและหลังการปรับปรุง จะเห็นได้ว่าการลดลงของเสียในกระบวนการ โดยใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพ QC Tools การเกิดผลิตภัณฑ์ที่มีจุดด้อยและสามารถควบคุมกระบวนการผลิตและ ต้นทุนการผลิตให้อยู่ในข้อกำหนดที่ทำการตรวจสอบได้

จูไรรัตน์ ลาตุลี (2559) การลดของเสียในกระบวนการผลิตสวิตช์ควบคุมกระจกมองข้างไฟฟ้ากล่าวโดยรวมได้ว่า นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาวางแผนการดำเนินงาน แก้ไขปัญหาและจัดทำเป็นมาตรฐานในการป้องกันการเกิดปัญหา โดยยึดหลักการของP-D-C-A และผู้วิจัยได้นำเครื่องมือคุณภาพ 7 ประการ มาใช้ในดำเนินกิจกรรม ตั้งแต่การสำรวจสภาพปัญหาจัดลำดับความสำคัญของปัญหาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา ประกอบกับกลุ่มได้ยึดหลักการจริงในการหาข้อมูลถึงการแก้ไขป้องกันและสำหรับในการทำการดำเนินการกิจกรรมปรับปรุงคุณภาพ ยังได้ยึดหลักการ 5W 1H เพื่อให้กำหนดระยะเวลาที่จะดำเนินการแก้ไขที่แน่นอน กำหนดผู้รับผิดชอบในการรับไป ดำเนินการที่ชัดเจน กำหนดวิธีการที่จะดำเนินการที่แน่นอน เพื่อให้กิจกรรมปรับปรุงคุณภาพบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้

ได้นำแนวคิดมาปรับใช้ในการหาวิธีการศึกษาเป็นเครื่องมือในการทำวิจัยต่อไป

ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมผ่านการสัมภาษณ์ พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีส่วนรวมในการปฏิบัติงานจริง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาแนวทางการแก้ไขปัญหาด้อยตราสินค้าสูญเสียภายในร้าน ทั้งข้อมูลจากฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงานจริง และใช้วิธีการสังเกตการณ์ผ่านการทำงานของพนักงานภายในร้าน เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขปัญหามานทฤษฎีแผนผังก้างปลา

1. การใช้แบบสัมภาษณ์ โดยแบบสัมภาษณ์นั้นจะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด ซึ่งมีผู้สัมภาษณ์ กลุ่ม คือ 2
 1. กลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เจ้าของธุรกิจ จำนวน 1 คน
 2. กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 6 คน

เพื่อได้ทราบข้อมูลปัญหาจากทั้ง 2 กลุ่ม เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยนำแนวคิดของเจ้าของธุรกิจและแนวคิดผู้ปฏิบัติงานจริง มาวิเคราะห์สาเหตุและปัญหาที่เกิดขึ้นจริง

2. สังเกตการณ์ การสังเกตการณ์พฤติกรรมและระบบการทำงานภายในร้าน

3. แผนผังสาเหตุและผล การค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา ส่วนใหญ่สาเหตุพนักงานจะรู้ปัญหาเฉพาะในพื้นที่ของตนได้ดีที่สุดและเป็นแนวทางการระดมสมอง ที่เราจะมองถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาและหาวิธีการแก้ไขต่อไป

4. ผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง แนวทางการลดสินค้าสูญเสียบนร้าน เก็บข้อมูลโดยการสังเกต 2 แบบ คือ 1. สังเกตกระบวนการภายในร้าน 2. สังเกตร้านค้าคู่แข่งในการจัดวางสินค้า และสัมภาษณ์บันทึกผลพนักงานและเจ้าของกิจการ

จากการสังเกตกระบวนการทำงานภายในร้านพบว่าระยะเวลาตลอดการทำงานภายในร้านช่วงกะเช้า พนักงานมีระยะเวลาการทำงาน 06.00-14.00 น. สรุปได้ว่า พนักงานไม่มีการวางแผนในการทำงานและไม่ทราบข้อมูลในระบบการทำงาน ต้องมีการสั่งในแต่ละวัน หากไม่มีการสั่งงานใดๆ พนักงานจะไม่ทราบถึงขั้นตอนในแต่ละวันในการทำงาน ในช่วงนั้น จะทำหน้าที่โดยการให้บริการขายสินค้าเท่านั้น และสังเกตเห็นถึงการสื่อสารพนักงานกับลูกค้า บางสินค้าพนักงานกะเช้าไม่สามารถตอบสินค้าได้ และมีพฤติกรรมไม่เข้าใจในตัวสินค้าสื่อผ่านออกไปในพฤติกรรมถึงลูกค้า

สรุปการสังเกตของพฤติกรรมพนักงานกะเช้าสรุปได้ว่า พนักงานยังไม่เข้าระบบการทำงานในแต่ละกะและไม่มีมีการมอบหมายหน้าที่ในการทำงานแต่ละกะ จึงทำให้พนักงานขาดมาตรฐานในการทำงานและยังส่งผลถ้าพฤติกรรมบริการและการสื่อสารของพนักงาน ส่งผลในด้านการขายสินค้าไม่ประสบผลสำเร็จ เพราะไม่สามารถตอบโจทย์คำถามที่ลูกค้าต้องการคำอธิบายของประโยชน์สินค้านั้นๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการซื้อสินค้าภายในร้าน จึงเป็นสาเหตุของปัญหาที่ส่งผลให้เกิดสินค้าสูญเสียบนร้านสูงขึ้น

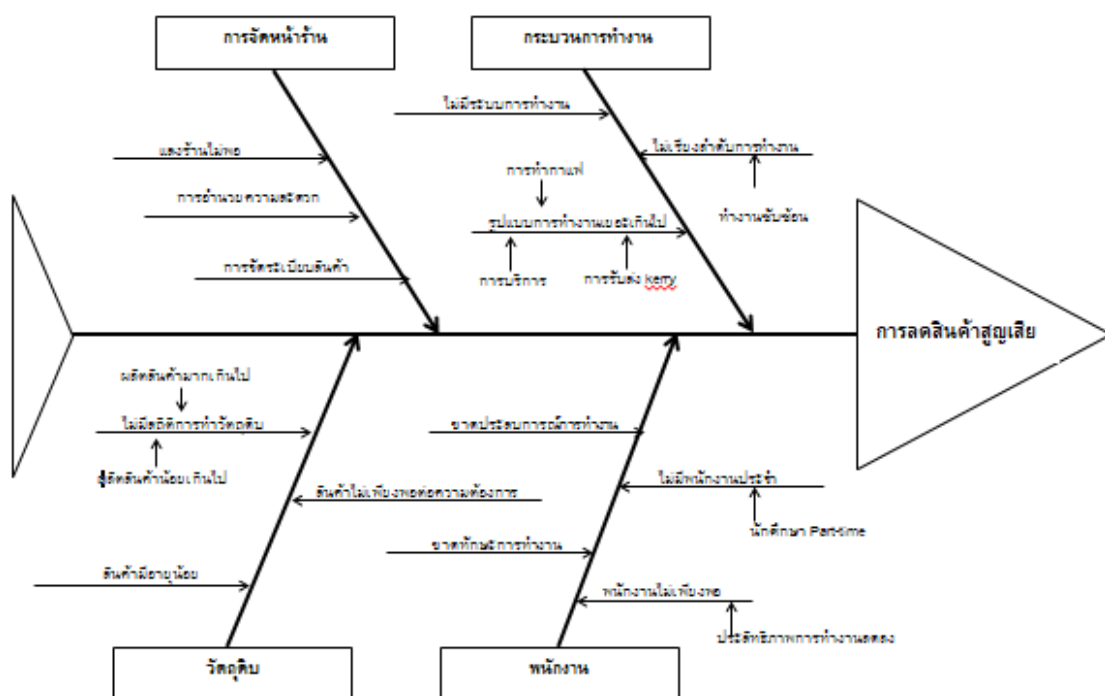
จากการสังเกตพบว่าระยะเวลาตลอดการทำงานภายในร้านช่วงกะบ่าย พนักงานมีระยะเวลาการทำงาน 13.00-21.00 น.สรุปได้ว่า พนักงานยังขาดการสื่อสารการทำงานต่อกะและมีพฤติกรรมเหมือนกะเช้าเกิดการดำเนินงานที่ไม่เป็นระบบเกิดการดำเนินงาน ซ้ำซ้อนในการเรียงลำดับกระบวนการทำงานภายในร้าน เช่น เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน 2 คน 1 คนสั่งกาแฟ 1 คนเลือกซื้อสินค้า พนักงานเกิดความกังวลและเริ่มทำพฤติกรรมกังวลในการบริการทำให้ระบบสั่งการในตัวพนักงานเกิดการสับสน ทำให้เกิดปัญหาการล่าช้า และไม่สามารถไปทันแนะนำลูกค้าที่เลือกซื้อสินค้านั้นทันช่วงเวลาที่ไม่มีลูกค้าเข้า พนักงานจะนั่งเฉยๆ ไม่มีการทำงานหรือหาความรู้ในตัวสินค้าเพิ่มเติม

จากการสังเกตพฤติกรรมของพฤติกรรมพนักงานกะเช้าและบ่ายสรุปได้ว่า พนักงานทั้ง 2 กะไม่เข้าใจระบบงานและไม่มีการวางแผนการเข้างานในแต่ละวัน หากไม่มีคำสั่งใดๆมาถึง จะไม่มีมีการเช็คสินค้า ไม่ศึกษาประโยชน์หรือคุณสมบัติพิเศษของตัวสินค้าภายในร้าน จึงทำให้พนักงานภายในร้านขาดความรู้ในการขายสินค้าภายในร้าน ถือเป็นสาเหตุหนึ่งในการมีอัตราการสูญเสียบนร้านสูงขึ้นเรื่อยๆ และระบบการทำงานถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้อัตราการสูญเสียบนร้านเพิ่มเช่นกันจากการสังเกตร้านค้าคู่แข่งในเรื่องการจัดวางสินค้าภายในร้าน สรุปได้ว่า ร้านค้าคู่แข่ง 2 แห่งมีการจัดร้านค่อนข้างคล้ายคลึงกันด้วยขนาดร้านที่ไม่ใหญ่ และจำนวนสินค้าเหมือนกันแต่จากการสังเกตพบว่าทั้ง 2 ร้านค้ามีการจัดวางสินค้าที่ต่างกัน ร้านที่อยู่แถวๆถนนเทอดไท มีการจัดวางสินค้าที่ไม่เป็นระเบียบ ซึ่งมีสินค้ามากก็จริงแต่สินค้าค่อนข้างซ้ำๆกันและวางสินค้าอัดอัด ไม่สวยงาม การหาสินค้าที่ค่อนข้างยากพนักงานมี 2 คน 1 คนดูแลเรื่องการตอบสินค้าในโทรศัพท์มือถือ และ อีก 1 คน อยู่ประจำที่แคชเชียร์ ร้านค้าที่ 2 อยู่โซนราชพฤกษ์ เป็นร้านที่ไม่ใหญ่มากสินค้ามีพอสมควร มีผู้จัดการร้าน 1 คนและพนักงานร้าน 1 คน ผู้จัดการค่อนข้างขายสินค้าเก่งพูดคุยกับลูกค้า สอบถามความต้องการของลูกค้า ส่วนอีกคน จะนั่งประจำอยู่หน้าแคชเชียร์ไม่ค่อยแนะนำสินค้า ปลอ่ยให้ลูกค้าเดินชมสินค้าเอง การจัดร้านค่อนข้างเป็นระเบียบตู้แช่จัดวางเรียบร้อยและแยกประเภทเครื่องดื่มอย่างชัดเจน สินค้ารอบๆแบ่งเป็นสัดส่วน แต่ดูรวมๆสินค้าถือว่ายังน้อยกว่าที่ตลาดไว้มาก สาขาที่กำลังซื้อของกลุ่มเป้าหมายค่อนข้างดี สินค้าเลยไม่มากแต่ดูจะเจาะจงในการขายสินค้าแต่ละชนิดไว้

สรุปได้ว่า ร้านค้าคู่แข่ง แอวกตลาดพลู มีป้ายหน้าร้านที่เด่นชัดเป็นที่ดึงดูดและน่าสนใจในการเข้าชม แต่การจัดร้านยังไม่เป็นระเบียบ การเข้าไปรับรู้ถึงแสงสว่างที่ไม่พอและได้รับความรู้สึกในการเลือกเดินไม่สะดวกสบาย ซึ่งเราทำวิเคราะห์ต่อว่า การทำป้ายเพื่อดึงดูดลูกค้าก็เป็นปัจจัยหนึ่งเหมือนและแสงสว่างที่เพียงพอการอ่านหรือเลือกดูสินค้าก็เป็นส่วนในการดึงดูดสินค้านั้นๆ ได้เช่นกัน การวางแผนผังร้านให้มีช่องทางที่เดินสะดวกก็เป็นส่วนหนึ่งในการให้ความรู้สึกในการเดินเลือกชมและซื้อสินค้าเหมือนกัน จะการสังเกตทั้ง 2 ร้าน การวางแผนผังร้านก็ถือว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเข้าร้านมากขึ้นและการวางสินค้าที่เป็นระเบียบแบบตามแยกประเภทก็เป็นส่วนในการกระจายการขายสินค้า และสาเหตุเป็นส่วนในการลดปริมาณสินค้าสูญเสียลงได้

จากการเก็บข้อมูล โดยสัมภาษณ์พนักงานภายในร้าน จำนวน 4 คน สรุปสาเหตุ ดังนี้

1. สินค้าอายุสั้นเกินไป เช่น ผัก ผลไม้ อาหารกึ่งสุก
2. ไม่ทราบข้อมูลของสินค้าจึงทำการขายไม่ได้
3. ไม่มีตารางบันทึก กำหนดอายุของสินค้าภายในร้าน
4. สินค้าภายในร้านไม่ทั่วถึง สินค้ามีจำนวนมาก
5. ตามเทรนกลุ่มลูกค้าไม่ทัน จึงไม่เข้าใจในหลักการซื้อสินค้าในแต่ละกลุ่มที่เข้ามาภายในร้าน
6. ไม่สามารถรับลูกค้าได้เยอะๆ
7. ไม่มีระบบการวางแผนการทำงานภายในกรอบกับพนักงาน ต่างคนต่างทำงานตามสไตล์ตัวเอง ทำให้การทำงานดูวุ่นวาย และไม่เข้ากันเป็นทีม
8. ขาดความรับผิดชอบในการดูแลร้าน
9. พนักงานไม่เพียงพอ
10. เกิดการเหนี่ยวล่าในการทำงานที่ไม่มีหลักระบบให้อยู่แบบมาตรฐาน



แผนผังกำแพงปลาแสดงสาเหตุหลักและสาเหตุย่อยของร้าน Farmer Fresh

ตารางที่ 1 ตารางแยกประเภทการสูญเสีย

ตารางยอดการสูญเสียสินค้าแต่ละเดือน				
เดือน	ประเภทสินค้า	สาเหตุ	ยอดสูญเสีย	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
กรกฎาคม 17,347	ผักและผลไม้	เน่า,เหี่ยว	6,411	36.96
	เครื่องดื่ม	หมดอายุ	2,183	12.58
	อาหารกล่อง	หมดอายุ	4,208	24.26
	เบเกอรี่	หมดอายุ	1,341	7.77
	อื่นๆ	หมดอายุ	3,204	18.47
สิงหาคม 24,745	ผักและผลไม้	เน่า,เหี่ยว	13,459	54.39
	เครื่องดื่ม	หมดอายุ	2,197	8.88
	อาหารกล่อง	หมดอายุ	6,414	25.92
	เบเกอรี่	หมดอายุ	1,023	4.13
	อื่นๆ	หมดอายุ	1,650	6.67
กันยายน 26,950	ผักและผลไม้	เน่า,เหี่ยว	8,026	29.78
	เครื่องดื่ม	หมดอายุ	4,271	15.85
	อาหารกล่อง	หมดอายุ	10,644	39.5
	เบเกอรี่	หมดอายุ	1,430	5.31
	อื่นๆ	หมดอายุ	2,576	9.56
ตุลาคม 26,494	ผักและผลไม้	เน่า,เหี่ยว	9,537	36
	เครื่องดื่ม	หมดอายุ	4,372	16.5
	อาหารกล่อง	หมดอายุ	7,359	27.78
	เบเกอรี่	หมดอายุ	3,115	11.76
	อื่นๆ	หมดอายุ	2,110	7.96

5. การอภิปรายผล

แนวทางการลดสินค้าสูญเสียภายในร้าน farmer fresh จะใช้หลักการของ ECRS แนวคิดและทฤษฎีของ Kaizen มีทางเลือกทั้งหมด 3 ทางเลือก ดังนี้

จากที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี จึงนำเอาทฤษฎี Kaizen มาใช้เป็นแนวทางในการเขียนระบบงานในการทำงาน โดยการสร้างคู่มือแผนระบบงานภายในร้านเพื่อลดกระบวนการซ้ำซ้อนในการทำงานและการไม่เข้าใจในระบบการทำงานและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการขายสินค้าได้มากขึ้น และแนวทางในการจัดโปรโมชันสำหรับสินค้าที่มีอายุจำกัดได้ทันเวลา

แนวทางการเลือกที่ 2 การจัดฝึกอบรมพนักงานในการทำงาน

จากการสังเกตพนักงาน พบว่า สินค้าภายในร้านค้า เป็นสินค้าที่มีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน เช่น สินค้ายี่ห้อ The oven เป็นสินค้าที่มีคุณสมบัติ ไม่มีนมเนยไข สำหรับลูกค้าที่แพ้นมวัวสามารถรับประทานได้ แต่ถ้าเป็นลูกค้าที่แพ้แป้ง จะไม่สามารถดื่มนมนี้ได้ เป็นต้น ซึ่งการขายสินค้าภายในร้าน พนักงานต้องมีศักยภาพในการรับรู้คุณสมบัติแต่ละยี่ห้อสินค้า เพื่อการบริการและการสื่อสารต่อลูกค้า และลดปัญหาสินค้าเหลือค้างคงคลัง เพื่อลดยอดการสูญเสียเรื่องการหมดอายุของสินค้าต่างๆ ภายในร้าน ทั้งนี้ทางผู้ศึกษาจึงเสนอทางเลือกในการจัดฝึกอบรมพนักงานก่อนเข้ารับทำงาน เป็นเวลา 16 ชม.จำนวน 2 วันในการเทรนพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการรับรู้ระบบและขั้นตอน

การทำงานภายในร้านรวมถึงการเข้าใจในตัวสินค้าภายในร้าน เพื่อศึกษาภาพในตัวของพนักงาน นำพาซึ่งคุณภาพในการทำงานและช่วยในการลดสินค้าสูญเสียบนร้านค้าได้ ซึ่งทางผู้ศึกษา ได้วางแผนการสร้างข้อมูลสินค้าพร้อมคุณสมบัติและรูปแบบระบบงานภายในร้านทั้งระบบ คอมพิวเตอร์ระบบการทำงานแต่ละกะ ที่ชัดเจนเพื่อนำมาเทรนพนักงานที่เข้ามาให้มีศักยภาพในการบริการ และอยู่ภายใต้กระบวนการที่ชัดเจนเพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นภายในร้านทั้งเรื่องสินค้าสูญเสีย การสื่อสาร และคุณภาพในการบริการอีกด้วย

แนวทางเลือกที่ 3 วางแผนการจัดตำแหน่งของสินค้าภายในร้าน

จากการสังเกตร้านค้าคู่แข่ง ทางผู้ศึกษาได้มองถึงปัญหาในด้านหน้าร้านไม่ดึงดูดลูกค้า และหน้าร้านไม่มีความชัดเจนการในขายสินค้า ข้อมูลได้รับจากลูกค้าที่เข้ามาภายในร้านให้ข้อมูลว่า ถ้าไม่สังเกตจะมองไม่เห็นว่าร้านนี้ขายอะไร ทางผู้ศึกษาจึงนำสิ่งที่สังเกตมาเป็นทางเลือกที่ 3 โดยใช้ทฤษฎี Lay Out มาเป็นแนวทาง ซึ่งทางผู้ศึกษาจะจัดแผนผังร้านใหม่เพื่อให้ดูโปร่งโล่งสบายเดินสะดวก จัดวางสินค้าแยกประเภทเพื่อแบ่งหมวดหมู่เพื่อความสะดวกในการเลือกชมสินค้า และปรับมุมมองไฟด้านบนเพื่อดึงดูดสินค้าให้มีความเด่นมากขึ้นเพื่อเป็นจุดสนใจสินค้านั้นๆ ดังภาพ แผนผังในการจัดร้าน

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์สาเหตุและการหาแนวทางการแก้ปัญหาผู้ศึกษาพบว่าแนวทางเลือกทั้ง 3 ทางเลือกสามารถนำมาเป็นแนวทางในการลดปัญหาสูญเสียบนร้านได้ทุกจุดและแต่ละแนวทางเลือกซึ่งมีค่าใช้จ่ายเพียงน้อยนิด ทางผู้ศึกษาจึงเห็นควรว่าทั้ง 3 แนวทางที่กล่าวไว้ข้างต้น นำมาปรับพัฒนาระบบงานภายในร้านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 1.การสร้างระบบการทำงานภายในร้าน ซึ่งแนวทางเลือกนี้ สามารถจัดระบบการทำงานทั้ง การบริการ การขาย ระบบการจัดการสินค้าสูญเสียได้อย่างมีมาตรฐานเพื่อลดข้อผิดพลาดภายในร้านได้ 2.การฝึกอบรมพนักงาน ทำให้พนักงานมีศักยภาพในการรับรู้คุณสมบัติแต่ละยี่ห้อสินค้า เพื่อการบริการและการสื่อสารต่อลูกค้า และลดปัญหาสินค้าเหลือค้างคงคลัง 3. วางแผนจัดแผนผังร้านใหม่เพื่อให้ดูโปร่งโล่งสบายเดินสะดวก จัดวางสินค้าแยกประเภทเพื่อแบ่งหมวดหมู่เพื่อความสะดวกในการเลือกชมสินค้าและเพิ่มโอกาสในการขายมากขึ้นและปรับมุมมองไฟด้านบนเพื่อดึงดูดสินค้าให้มีความเด่นมากขึ้นเพื่อเป็นจุดสนใจสินค้านั้นๆ ทั้ง 3 แนวทางเลือกสามารถลดอัตราการเกิดสินค้าสูญเสียได้ทั้งหมด 1. การลดสินค้าคงคลัง 2. ลดสินค้าหมดอายุ 3. ลดสินค้าค้างในคลัง และ 4. ลดสินค้าสูญเสียบนร้านได้ ซึ่งทางผู้ศึกษาได้วิเคราะห์หาสาเหตุและผลนำมาแก้ไขปัญหภายในร้าน Farmer Fresh ได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่ต่างไปจากเดิม ย่อมมีผลกระทบกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ก่อนเริ่มต้นการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานแบบใหม่ ต้องมีการประชุมชี้แจงวิธีการทำงานใหม่ให้กับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจอย่างละเอียด เพื่อให้เข้าใจถึงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนไป โดยต้องชี้แจงให้ทุกคนทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับ หลังการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่ต่างไปจากเดิม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนเกิดการยอมรับในวิธีการทำงานใหม่ ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น พร้อมทั้งควรมีการวางแผนการควบคุมติดตามผลการปฏิบัติของทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะจนกว่าจะแน่ใจว่าผู้ปฏิบัติงานทุกคนเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้ตามแบบวิธีการทำงานใหม่ที่ได้วางไว้

2. ควรมีการสร้างความสัมพันธ์ กับ Supplier เพื่อสร้างความร่วมมือในระยะยาว
3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและสนับสนุน เป็นตัวอย่างปฏิบัติในด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้เกิดจิตสำนึกในการลดอัตราสินค้าสูญเสีย
4. สร้างความเข้าใจในกลุ่มพนักงานให้ มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและเห็นความสำคัญของการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน
5. เสนอให้มีผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบและประเมินการปฏิบัติงานว่าเป็นไป ตามกระบวนการใหม่ ที่ปรับปรุงหรือไม่สามารถนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงประสิทธิภาพในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- วรัตน์ธรรม ทิมเสถียร.2552 .การปรับปรุง การปฏิบัติงานเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน: กรณีศึกษาบริษัท IPM จำกัด. การจัดการ โลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ชนกฤษ ชุ่นแข่ง.2557.การลดของเสียในกระบวนการฉีดพลาสติก กรณีศึกษา:ของเสียประเภทจุดดำ. การจัดการทางวิศวกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- จูไรรัตน์ ลาฐลี .2559. การลดของเสียในกระบวนการผลิตสวิตช์ควบคุมกระแสจมองข้างไฟฟ้า คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา