

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น การแข่งขันรุนแรง ผลิตภัณฑ์วงจรชีวิตสั้น ความต้องการของลูกค้ามีหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องค้นหาระบบคอมพิวเตอร์ที่จะสามารถช่วยวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า การวางแผนความต้องการวัสดุและกำลังการผลิตที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อช่วยในการบริหารสินค้าให้มีในปริมาณที่เหมาะสม ส่วนใหญ่มีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามามีส่วนช่วยในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นงานระดับปฏิบัติการงานสนับสนุน หรือช่วยในการวางแผนและการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานลดเวลาและต้นทุน ทำให้มีผลกำไรที่สูงขึ้นรวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า<sup>1</sup>

บริษัทสิ่งทอแห่งหนึ่ง เริ่มดำเนินธุรกิจปี 2546 มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 160 คน ผู้บริหารของบริษัทได้มองเห็นความสำคัญของการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อช่วยในการวางแผนและตัดสินใจของฝ่ายบริหาร ดังนั้นในปี พ.ศ.2547 จึงตัดสินใจที่จะพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท โดยการเริ่มใช้โปรแกรมที่พัฒนาโดยบริษัทต่างประเทศที่เรียกว่าโปรแกรม CNA (Customer Needs Analysis) หรือ ระบบวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเพื่อการจัดการสินค้าคงคลังซึ่งมีแนวคิดที่มุ่งเน้นความสอดคล้องสัมพันธ์กันของความต้องการของลูกค้า การจัดลำดับความสำคัญของสินค้า การวางแผนความต้องการวัสดุและกำลังการผลิต (Material Requirement and Capacity Planning) ตลอดจนถึงระยะเวลาการสั่งซื้อวัตถุดิบและจุดสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดีที่สุด ผลของการใช้โปรแกรม CNA อย่างหนึ่งที่ได้เห็นได้ชัดคือสามารถลดสินค้าคงคลัง และนำไปสู่การลดต้นทุนได้อย่างมาก

อย่างไรก็ตาม ตั้งแต่เริ่มนำโปรแกรม CNA มาใช้ยังมีได้มีการศึกษาและประเมินผลกระทบจากการนำโปรแกรมห้มาใช้ประโยชน์ ทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นรวมถึงข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทฯ ต่อไป

---

<sup>1</sup>สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ. 2549. “ห่วงโซ่อุปทาน” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://www.thaitextile.org/th/technical/tech04scm.asp> (25 มิถุนายน 2549).

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาโปรแกรมการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เพื่อการจัดการสินค้าคงคลังของบริษัท

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระบบงานโปรแกรมการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เพื่อการจัดการสินค้าคงคลัง
2. เพื่อศึกษาข้อดีข้อจำกัด และปัญหาที่พบจากโปรแกรมการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เพื่อการจัดการสินค้าคงคลัง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระบบงานของโปรแกรมการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เพื่อการจัดการสินค้าคงคลัง
2. ทำให้ทราบข้อดีข้อจำกัด และปัญหาที่พบจากโปรแกรมการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เพื่อการจัดการสินค้าคงคลัง
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาโปรแกรมการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เพื่อการจัดการสินค้าคงคลังให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### นิยามศัพท์

โปรแกรมวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า หรือ โปรแกรม CNA (Customer Needs Analysis) หมายถึง ระบบโปรแกรมที่พัฒนาโดยบริษัทต่างประเทศ ซึ่งมีแนวคิดที่รวบรวมประวัติการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้า ในรอบ 1 ปีมาวิเคราะห์เพื่อจัดลำดับสินค้าแต่ละประเภท และลำดับการผลิต จากนั้นจะทำการวิเคราะห์ความต้องการกำลังการผลิต (Capacity Requirements) ประมาณระดับสินค้าคงคลังที่ประหยัดสุด (Stock Positions) และวางแผนการสั่งซื้อวัตถุดิบ ณ จุดสั่งซื้อ และปริมาณที่เหมาะสม (Replenishment) เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของธุรกิจ