

บทที่ 1

บทนำ

ในปัจจุบันบรรดาผู้ผลิตสินค้าทั้งหลายต่างแข่งขันกันคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์ออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้แล้วยังได้อาศัยช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีเพิ่มมากขึ้น ในการส่งต่อข้อมูลไปยังลูกค้าทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ง่ายขึ้น ดังนั้นจึงสังเกตเห็นได้ว่าผู้ผลิตต่างๆจะมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆออกมาอย่างต่อเนื่อง และด้วยเหตุนี้จึงทำให้พฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์ต่างๆของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป โดยที่ช่วงเวลาของการนำผลิตภัณฑ์เหล่านั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์จะสั้นลง การตัดสินใจในการซื้อผลิตภัณฑ์หลายๆรายการเป็นไปตามกระแสนิยม ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกนำไปใช้แล้วจะถูกทิ้งไว้ทั้งที่ยังไม่หมดอายุการใช้งาน จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ทำให้มีผู้สังเกตเห็นถึงคุณค่าที่ยังคงมีอยู่ในผลิตภัณฑ์ที่ถูกทิ้งไว้เหล่านั้น ก่อให้เกิดธุรกิจการขายสินค้ามือสอง ซึ่งเป็นธุรกิจที่นำเอาสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการใช้งานมาแล้วกลับมาสร้างให้เกิดมูลค่าใหม่ในตลาดอีกครั้ง และในปัจจุบันก็มีผู้ที่สนใจทำธุรกิจนี้อย่างแพร่หลายประกอบกับการที่สินค้ามือสองก็ได้รับการยอมรับจากผู้ซื้อมากขึ้นด้วย

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สินค้ามือสองเป็นสินค้าที่ผ่านการใช้งานมาแล้ว ซึ่งบางชิ้นก็ยังอยู่ในสภาพที่ดีใกล้เคียงกับของใหม่ บางชิ้นอาจอยู่ในสภาพที่มีตำหนิบ้างเล็กน้อยขึ้นอยู่กับการใช้งาน ปัจจุบันมีผู้ที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการค้าขายสินค้ามือสองเกิดขึ้นมากมาย ทั้งในรูปแบบของการนำสิ่งของที่ตนเองไม่ใช้งานแล้วออกมาจำหน่ายและการรับซื้อสินค้ามือสองมาจากผู้อื่นเพื่อมาขายต่อ แต่ไม่ว่าจะเป็นการค้าในรูปแบบใดก็ล้วนแล้วแต่เป็นการสร้างรายได้จากสินค้ามือสองทั้งสิ้น และในปัจจุบันก็มีผู้บริโภคจำนวนมากไม่น้อยที่สนใจในสินค้ามือสอง เนื่องจากสินค้าเหล่านี้มีราคาต่ำกว่าสินค้ามือหนึ่ง ซึ่งบางชิ้นก็ยังคงมีสภาพที่ดีและใกล้เคียงกับของใหม่ และสำหรับผู้บริโภคบางรายอาจซื้อเก็บไว้เป็นของสะสม เนื่องจากสินค้ามือสองชิ้นนั้นเป็นสินค้าน่าสนใจที่หายากและไม่มีการผลิตขึ้นมาแล้วในปัจจุบัน แต่ถึงอย่างไรก็ตาม ก็มีคนจำนวนมากไม่น้อยที่มีความรู้สึกทางด้านลบกับสินค้ามือสองหรือสินค้าที่ผ่านการใช้งานมาแล้วด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน ทำให้ราคาของสินค้าประเภทนี้ต่ำกว่าสินค้ามือหนึ่ง

หรือสินค้าใหม่อยู่มาก ทั้งๆที่บางกรณีสภาพภายนอกและคุณภาพภายในของสินค้านั้นจะใกล้เคียงกับของใหม่มากที่สุดตาม ดังนั้นผู้ที่ทำธุรกิจประเภทนี้จึงต้องอาศัยการขายที่เน้นปริมาณเป็นสำคัญ

ปัจจุบันบริษัทรายใหญ่หลายรายเริ่มหันมาสนใจในการเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้ามือสองกันมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ที่มีการจัดตั้งศูนย์โตโยต้าซัวร์ (Toyota Sure) โครงการรถยนต์มือสอง ที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบ โจทย์พฤติกรรมของผู้บริโภคชาวไทยซึ่งต้องการรถใช้งานแล้วที่มีคุณภาพดี ราคาดีธรรม เชื่อถือได้ พร้อมบริการซื้อขายแลกเปลี่ยนครบวงจร ซึ่งเป็นการสร้างความแตกต่างและยกระดับรถยนต์ใช้แล้วเพื่อให้ผู้ซื้อมีความมั่นใจมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับ ยามาฮ่า โอเค ศูนย์จำหน่ายรถจักรยานยนต์มือสองอย่างเป็นทางการของบริษัท ไทยยา-มาฮ่ามอเตอร์ จำกัด ที่มุ่งสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในราคาขายต่อ พร้อมปรับปรุงรถตามสภาพเพื่อให้ได้มาตรฐาน พร้อมกับการให้บริการรับประกันซึ่งแตกต่างจากผู้ประกอบการรายอื่นๆ ที่ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการจำหน่ายตามสภาพ และไม่รับประกันสินค้าให้กับผู้บริโภค ปัจจัยด้านความคุ้มค่าและความครบวงจรภายใต้มาตรฐานที่กล้ารับประกันนี้ไม่ได้จำกัดเฉพาะแต่ในสินค้าที่มีราคาสูงเท่านั้น นอกเหนือจากบริษัทรายใหญ่ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ในธุรกิจขนาดเล็ก ยกตัวอย่างเช่น ร้านจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์สำนักงานมือสอง ก็มีการใช้กลยุทธ์ในการคัดเลือกคุณภาพสินค้ามือสองเกรด A และ B มาผ่านการทำความสะอาดและซ่อมแซมพร้อมใช้งาน ที่สำคัญสินค้ามือสองเหล่านี้เป็นสินค้าแบรนด์เนมเกือบ 70 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีก็เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้ามือสองของผู้บริโภค แต่ถึงอย่างไรก็ตาม การทำธุรกิจมือสองไม่ใช่เพียงแต่การตั้งใจตามหาแหล่งซื้อ/ขายเท่านั้น แต่จะต้องมีความรู้ในสินค้านั้นๆเป็นอย่างดีด้วย เช่น หากจะขายเครื่องใช้ไฟฟ้าก็ต้องซ่อมเป็น หากจะขายเสื้อผ้าก็ต้องมีความสนใจด้านนี้อยู่พอสมควร เป็นต้น ซึ่งการมีข้อมูลในสินค้าที่ขายเป็นอย่างดีนั้นก็จะเพิ่มอีกปัจจัยหนึ่งที่จะดึงดูดให้ธุรกิจเกิดความน่าเชื่อถือและมีลูกค้าประจำเกิดขึ้น

สินค้ามือสองที่พบเห็นอยู่ทั่วไปนั้นก็จะประกอบด้วยสินค้าหลากหลายประเภท ซึ่งมีตั้งแต่สินค้าที่เป็นของใช้ส่วนตัวประเภทรองเท้า กระเป๋า เสื้อผ้า เครื่องประดับ นาฬิกา ไปจนถึงอุปกรณ์ตกแต่งบ้าน เป็นต้น ยกตัวอย่างแหล่งขายสินค้ามือสองที่สำคัญในปัจจุบัน ได้แก่ ตลาดนัดจตุจักร ตลาดนัดรถไฟศรีนครินทร์ ตลาดนัดคลองถมกลางคืน ตลาดนัดคลองหลอด และตลาดนัดสะพานพุทธ เป็นต้น นอกจากนี้แล้วก็ยังมีแหล่งขายสินค้ามือสองในจังหวัดต่างๆ อาทิเช่น เชียงใหม่ พิษณุโลก และตาก เป็นต้น

สำหรับในงานวิจัยนี้ได้มีความสนใจที่จะทำการศึกษาในส่วนของสินค้ามือสองที่เป็นสินค้าประเภทรองเท้า เนื่องจากรองเท้าเป็นสินค้าพื้นฐานที่คนทั่วไปจำเป็นต้องใช้ อีกทั้งสินค้าประเภทนี้ก็มีส่วนประกอบที่หลากหลายและแตกต่างกันตามแต่ละประเภท และในปัจจุบันสินค้า

ประเภทนี้ก็มีช่วงอายุการใช้งานที่สั้นลง เนื่องมาจากกระแสค่านิยมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งโดยส่วนใหญ่เมื่อหมดอายุการใช้งานหรือไม่เป็นที่นิยมแล้ว รองเท้าเหล่านั้นก็จะถูกทิ้งไว้ไม่มีการนำมาใช้ประโยชน์ ทั้งๆที่รองเท้าบางคู่ยังสามารถที่จะสวมใส่ได้ ดังนั้น ธุรกิจค้าขายรองเท้ามือสองจึงเกิดขึ้น โดยเป็นการนำรองเท้าที่ผ่านการใช้งานแล้วมาคัดแยก ทำความสะอาด ซ่อมแซม คัดแปลง เพื่อเป็นการดึงมูลค่าที่หลงเหลืออยู่ในสินค้าเหล่านั้นออกมาให้มากที่สุด ก่อนนำมาวางจำหน่ายใหม่ในรูปแบบของรองเท้ามือสอง

ตลาดขายสินค้ารองเท้ามือสองของไทยที่ใหญ่ที่สุดอยู่ที่ ตลาดโรงเกลือ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว รองเท้ามือสองเหล่านี้มีที่มาจากกรณีที่พ่อค้าชาวกัมพูชาสั่งซื้อสินค้าใช้แล้วจากบริษัทรับซื้อของเก่าในต่างประเทศ ซึ่งมีศูนย์กลางใหญ่ที่สุดอยู่ที่ประเทศเกาหลีมาขาย โดยขนส่งทางเรือมาขึ้นที่ท่าเรือกัมปงโสม และท่าเรือสีหนุวิลล์ในกรุงพนมเปญ เดินทางมาด่านชายแดนที่ปอยเปต ตรงข้ามด่านคลองลึก ชายแดนอรัญประเทศ นำมาผ่านวิธีการซ่อมแซม คัดแปลง ก่อนเข้ามาขายที่ตลาดสินค้ามือสองชื่อดังคือตลาด โรงเกลือ ต่อมาทางการกัมพูชาสั่งห้ามนำเข้ารองเท้ามือสองเนื่องจากส่วนหนึ่งกลายเป็นขยะตกค้างในกรุงพนมเปญ และทางการกัมพูชาไม่มีระบบกำจัดขยะที่มีประสิทธิภาพ จึงสั่งห้ามนำเข้าขยะรองเท้าจากต่างประเทศ เรือขนส่งรองเท้ามือสองจากประเทศที่เจริญแล้วจึงต้องเปลี่ยนมาขึ้นฝั่งที่ท่าเรือแหลมฉบังของไทย จากนั้นรองเท้าจะถูกขนส่งต่อไปยังตลาด โรงเกลือเพื่อทำการซ่อมแซมแล้วนำออกวางจำหน่ายอีกครั้ง แต่ด้วยความที่รองเท้ามือสองมีการสั่งนำเข้ามาเป็นปริมาณมหาศาล จึงทำให้ออกจากรองเท้าที่นำมาซ่อมแซม คัดแปลงแล้วนำไปขายใหม่ได้นั้นก็ยังมีรองเท้าอีกเป็นจำนวนมากที่ไม่สามารถซ่อมแซมให้นำกลับมายาขายได้ รองเท้าเหล่านี้จะถูกแรงงานชาวกัมพูชาเก็บรวบรวมไปทิ้งไว้เป็นกองขยะที่รอให้ทางการท้องถิ่นเข้ามาจัดการ จากเหตุการณ์นี้ทำให้มองในภาพรวมได้ว่าสินค้ารองเท้ามือสองเหล่านี้เป็นขยะจากประเทศโลกที่ 1 ที่ถูกส่งมากำจัดในไทยในรูปแบบของสินค้ามือสองส่งออกที่มีมูลค่ามหาศาล และในขณะเดียวกันขยะเหล่านี้ก็ถือได้ว่าเป็นสินค้าที่สร้างรายได้ให้แก่ประชาชนในเขตอรัญประเทศของไทยเช่นกัน

จากข้อมูลเบื้องต้นทำให้เห็นว่าภายในห่วงโซ่อุปทานของรองเท้ามือสองนี้มีรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดการสินค้าเกิดขึ้นมากมาย เช่น การนำเข้าสินค้า การขนส่งสินค้า การจัดเก็บสินค้า เป็นต้น และเนื่องจากรองเท้าที่นำเข้ามาเป็นสินค้าที่ผ่านการใช้งานมาแล้ว ดังนั้นภายในห่วงโซ่อุปทานนี้จึงมีขั้นตอนเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับการจัดการสินค้าที่แตกต่างจากห่วงโซ่อุปทานโดยทั่วไป เช่น มีขั้นตอนของการคัดเลือกสินค้า ขั้นตอนการซ่อมแซม/คัดแปลงสินค้าก่อนนำมาวางจำหน่ายใหม่ และมีขั้นตอนของการกำจัดขยะที่มาจากสินค้าที่นำมาซ่อมแซมและขายต่อไม่ได้ เป็นต้น ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงจะทำการศึกษาถึงห่วงโซ่อุปทานของรองเท้ามือสองตั้งแต่กระบวนการนำเข้า

สินค้าจนกระทั่งการจำหน่ายรองเท้ามือสองที่เกิดขึ้นในตลาดโรงเกลือ การเพิ่มมูลค่าของรองเท้ามือสอง รวมทั้งศึกษาและวิเคราะห์กิจกรรมการดำเนินงานภายในห่วงโซ่อุปทานรองเท้ามือสอง โดยผลการศึกษายกจะทำให้ทราบถึงภาพการดำเนินงานโดยรวมของห่วงโซ่อุปทาน การสร้างมูลค่าเพิ่มของรองเท้ามือสอง รวมทั้งทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในกิจกรรมภายในห่วงโซ่อุปทานนี้ เพื่อที่จะได้นำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อวิเคราะห์ห่วงโซ่มูลค่าและการเพิ่มมูลค่าของรองเท้ามือสอง

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์กิจกรรมการดำเนินงานในห่วงโซ่อุปทานรองเท้ามือสองและสามารถจำแนกกิจกรรมในห่วงโซ่อุปทานออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ กิจกรรมที่สร้างคุณค่าเพิ่ม, กิจกรรมที่จำเป็นแต่ไม่มีคุณค่าเพิ่ม และกิจกรรมที่ไม่มีคุณค่าเพิ่ม

1.2.3 เพื่อปรับปรุงกระบวนการภายในห่วงโซ่อุปทานรองเท้ามือสองให้สามารถดำเนินงานได้เร็วขึ้นและมีต้นทุนในการดำเนินงานที่ลดลง

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

1.3.1 ศึกษาภาพรวมของห่วงโซ่อุปทาน การดำเนินงานที่เกิดขึ้นภายในห่วงโซ่อุปทาน วิเคราะห์ SWOT และศึกษาห่วงโซ่มูลค่าของรองเท้ามือสอง รวมทั้งการสร้างมูลค่าเพิ่มของรองเท้ามือสอง

1.3.2 จากการศึกษากิจกรรมหรือขั้นตอนการดำเนินงานภายในห่วงโซ่อุปทานรองเท้ามือสอง ทำการจำแนกกิจกรรมตามหลักการของแผนผังสายธารคุณค่า โดยจะจำแนกกิจกรรมในห่วงโซ่อุปทานออกเป็น 3 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมที่มีคุณค่าเพิ่ม (VA) กิจกรรมที่จำเป็นแต่ไม่มีคุณค่าเพิ่ม (NNVA) และกิจกรรมที่ไม่มีคุณค่าเพิ่ม (NVA) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการและหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานต่อไป

1.3.3 นำเสนอแนวคิดแบบลีน การปรับปรุงงานแบบ ECRS มาประยุกต์ใช้ในห่วงโซ่อุปทานเพื่อลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการ และเพื่อให้กระบวนการดำเนินงานทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ต้นทุนการดำเนินงานลดลง

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงกระบวนการดำเนินงานภายในห้องโซ่อุปทานสินค้ารองเท้ามือสองและทราบถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นภายในกระบวนการดำเนินงาน และการเพิ่มมูลค่าของรองเท้ามือสอง

1.4.2 สามารถจำแนกกิจกรรมภายในห้องโซ่อุปทานออกเป็น กิจกรรมที่สร้างคุณค่า กิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่าแต่มีความจำเป็น และกิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่าออกจากกันได้

1.4.3 สามารถเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้ และสามารถเสนอแนวทางในการที่จะทำให้กระบวนการทำงานรวดเร็วขึ้น รวมทั้งมีต้นทุนที่ลดลงได้

1.5 เนื้อหาในงานวิจัย

ในงานวิจัยเรื่อง การปรับปรุงห้องโซ่อุปทานรองเท้ามือสองโดยใช้แนวคิดแบบลีนนี้จะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

บทที่ 1 บทนำ ในส่วนของบทนำนี้จะกล่าวถึงที่มาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของงานวิจัย ขอบเขตของงานวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และเนื้อหาในงานวิจัย

บทที่ 2 หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในบทที่ 2 จะเป็นการอธิบายถึงการนำเอาหลักการ และทฤษฎีต่างๆมาเชื่อมโยงและประยุกต์ใช้กับงานวิจัย รวมทั้งการอ้างอิงถึงงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้าซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย จะแสดงถึงรายละเอียดของขั้นตอนการทำงานวิจัยว่าเริ่มต้นด้วยขั้นตอนใดและไปสิ้นสุดที่ขั้นตอนใด ในแต่ละขั้นตอนนี้มีการนำเอาหลักการหรือทฤษฎีใดมาประยุกต์ใช้ และในแต่ละขั้นตอนนี้มีการดำเนินการเช่นไร รวมทั้งบอกถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากแต่ละขั้นตอนของการดำเนินงานวิจัย

บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย ในบทนี้จะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ ซึ่งประกอบด้วยผลการดำเนินงานวิจัยที่แสดงถึงสถานะปัจจุบันของห้องโซ่อุปทานรองเท้ามือสอง และผลการดำเนินงานวิจัยที่แสดงถึงสถานะในอนาคตของห้องโซ่อุปทานรองเท้ามือสองที่ได้จากการปรับปรุงกระบวนการตามข้อเสนอแนะ

บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย เนื้อหาส่วนสุดท้ายของงานวิจัยจะเป็นการกล่าวสรุปผลที่ได้จากการดำเนินงานวิจัย รวมทั้งข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งนี้