

การวิเคราะห์ข้อบกพร่องและผลกระทบในการดำเนินงานในโซ่อุปทานน้ำหอม

กรณีศึกษา ผู้ผลิตและจัดจำหน่ายแบรนด์น้ำหอม Linna Perfume

Analysis of Defects Occurring During the Operation of Perfume Supply Chain

Case Study of Manufacturer and Distributor of Linna Perfume

ปรีชญา ศรีจันทร์ และ สุภาวดี สายสนิท

สาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์และการจัดการระบบขนส่ง คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์สุวรรณาร

E-mail: Pratchaya221133@gmail.com, logis.cpc.nungning@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิเคราะห์ปัจจัยความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทานน้ำหอม กรณีศึกษาผู้ผลิตและจัดจำหน่ายแบรนด์น้ำหอม Linna Perfume มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทาน 2. เพื่อประเมินความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทาน 3. เพื่อเสนอแนวทางการจัดการความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทาน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างในการสัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่กระบวนการต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำเพื่อนำไปวิเคราะห์ปัจจัยความเสี่ยงและประเมินความรุนแรงโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ความล้มเหลวและผลกระทบ (FMEA) จากนั้นนำมาจัดอันดับปัจจัยความเสี่ยงและวิเคราะห์สาเหตุเพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารความเสี่ยง

ผลการศึกษาพบว่ามี 5 ปัจจัยหลักๆ ที่ส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทานคือ 1. ใช้การสุ่มตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนรับมาวางขาย 2. สินค้าเสียหายได้ง่าย 3. การให้เครดิตลูกค้าประจำ 4. แบกรับต้นทุนของวัตถุดิบที่ไม่ได้มาตรฐาน 5. มีเงินไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตหลังซื้อสินค้า มีค่า RPN คือ 280, 280, 336, 392 และ 567 ตามลำดับ จากนั้นผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการบริหารความเสี่ยงไว้ 3 แนวทาง ดังนี้ แนวทางที่ 1 การลดหรือควบคุมความเสี่ยงในปัจจัยความเสี่ยงการสุ่มตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนรับมาวางขาย, สินค้าเสียหายได้ง่าย, และลูกค้ามีเงินไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตหลังซื้อสินค้า แนวทางที่ 2 การหลีกเลี่ยงความเสี่ยงในปัจจัยความเสี่ยงการให้เครดิตลูกค้าประจำ และแนวทางที่ 3 การกระจายความเสี่ยงในปัจจัยความเสี่ยงการแบกรับต้นทุนของวัตถุดิบที่ไม่ได้มาตรฐาน

คำสำคัญ: การบริหารความเสี่ยง ห่วงโซ่อุปทาน การวิเคราะห์ความล้มเหลวและผลกระทบ

Abstract

Analysis of risk factors of perfume supply chain. Case study of manufacturer and distributor of Linna perfume. The objective of study are 1. Study the risk factors in the supply chain. 2. To assess the severity of risk factors in the supply chain. 3. To propose the risk management approach in the supply chain by using a semi-structured interview form to enter in-depth interviews. and inquiring the person involved of perfume supply chain for upstream, midstream and downstream to analyze assessing violence risk evaluate by used Failure Mode & Effects Analysis (FMEA) and rank the risk factors and analyze the reasons to propose risk management.

The results found that there are 5 main factors affecting the supply chain: 1. Use a random product quality check before placing a sale. 2. The product is easily damaged. 3. Customer credit is carried out to the cost of non-standard raw materials. 5. There is not enough money to live after purchase. Is the RPN value of 280,280,336,392 and 567, respectively. The researchers then offered a three-way risk management approach. As follows: Approach 1 reduce or control risk factors in order to quickly check the quality of goods before placing a sale, the product is easily damaged, and the customer has insufficient funds to live after purchase. Approach 2 Avoid risk factors, credit customer loyalty and approach 3 risk diversification in risk factors, the cost of non-standard raw materials.

Keywords: Risk Management, Supply Chain, Failure Modes and Effect Analysis (FMEA)

1. ที่มาและความสำคัญ

น้ำหอมคือสารละลายหอมระเหยทำจากน้ำมันกับ ตลาตน้ำหอมเป็นที่นิยม และเติบโตมาจนถึงปัจจุบันจากผู้บริโภคกลุ่มที่ใช้ น้ำหอมมองว่าเป็นสิ่งขาดไม่ได้ในชีวิตประจำวัน และมีแนวโน้มที่จะใช้น้ำหอมมากกว่า 1 ขวด ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มี นโยบายเศรษฐกิจสนับสนุนการแข่งขันทางธุรกิจอย่างเสรี และให้การสนับสนุนในการส่งออก จนธุรกิจน้ำหอมมีแนวโน้มที่จะเติบโตอย่างต่อเนื่องจากสถิติมูลค่าการส่งออกน้ำหอมของประเทศไทย



รูปที่ 1 สถิติแสดงมูลค่าการส่งออกหัวน้ำหอม และน้ำหอมของประเทศไทย

ที่มา : ข้อมูลสถิติกระทรวงพาณิชย์ 2561 สืบค้นเมื่อวันที่ 10/3/2562

จากภาพที่ 1 จะเห็นได้ว่ามูลค่าการส่งออกน้ำหอมของประเทศไทยนั้นเติบโตอย่างก้าวกระโดด ในปีพ.ศ. 2560-2561 มูลค่าการส่งออกน้ำหอมของประเทศไทยนั้นเติบโตถึง 5.8 เท่า หรือ 580 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งในปัจจุบันในแง่ของธุรกิจนั้นมีการแข่งขันอย่างรุนแรงจึงต้องปรับตัวและพัฒนาอยู่เสมอ

ผู้ผลิตและจัดจำหน่ายแบรนด์น้ำหอม Linna Perfume เป็นอีกหนึ่งผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับน้ำหอม โดยดำเนินธุรกิจแบบการค้าออนไลน์ผ่านโซเชียลมีเดีย Line@ Facebook Instagram เป็นหลัก ในปัจจุบันการดำเนินงานยังพบปัญหา อาทิเช่น การแบกรับต้นทุนของวัตถุดิบที่ไม่ได้มาตรฐาน

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นที่มาของการศึกษา การวิเคราะห์ข้อบกพร่องและผลกระทบในการดำเนินงานในโซ่อุปทานน้ำหอม กรณีศึกษา ผู้ผลิตและจัดจำหน่ายแบรนด์น้ำหอม Linna Perfume โดยการประยุกต์ใช้ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน แนวคิดและทฤษฎีการจัดการความเสี่ยง และเครื่องมือการวิเคราะห์ความล้มเหลวและผลกระทบ (FMEA)

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทานผู้ผลิตและจัดจำหน่ายแบรนด์น้ำหอม Linna Perfume
- 2.2 เพื่อประเมินความรุนแรงของปัจจัยความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทานผู้ผลิตและจัดจำหน่ายแบรนด์น้ำหอม Linna Perfume
- 2.3 เพื่อเสนอแนวทางการจัดการความเสี่ยงของห่วงโซ่อุปทานผู้ผลิตและจัดจำหน่ายแบรนด์น้ำหอม Linna Perfume

3. ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

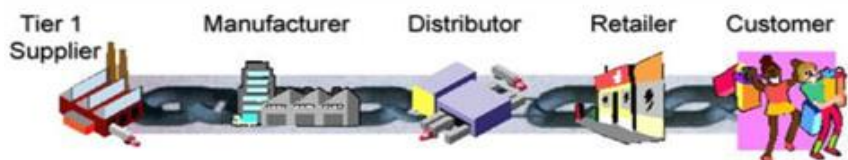
Simchi-Levi and Kaminsky (2003) กล่าวว่า การจัดการโซ่อุปทาน หมายถึง วิธีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวมซัพพลายเออร์ ผู้ผลิต คลังสินค้า และร้านค้า เพื่อให้สินค้าที่ผลิตและจัดจำหน่ายมีปริมาณที่ถูกต้อง ส่งไปยังสถานที่ที่เหมาะสม และในเวลาที่เหมาะสม ภายใต้ต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำ ในขณะที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในระดับการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ

Verma and Boyer (2010) ให้ความหมายของการจัดการโซ่อุปทานว่า หมายถึง การจัดการโซ่อุปทานประกอบด้วย กิจกรรมการจัดซื้อวัตถุดิบและอะไหล่จากซัพพลายเออร์ การกระจายชิ้นส่วนและสินค้าสำเร็จรูป และการบริการความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อให้เกิดคุณค่าสูงสุดแก่ลูกค้าและให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันสูงสุด

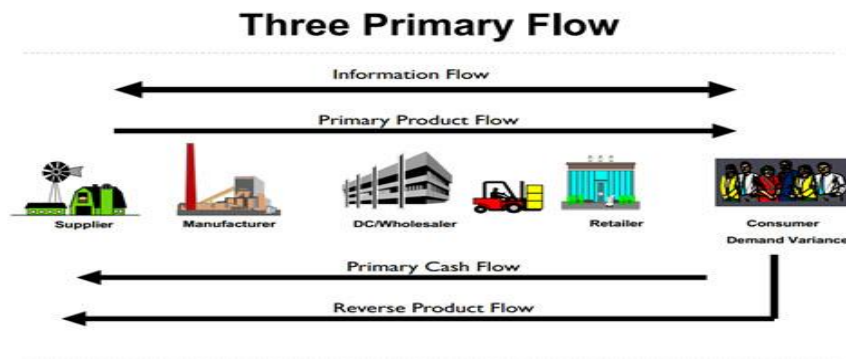
3.2 โครงสร้างโซ่อุปทาน (Supply Chain Model)

ถิรวรรณ คำกลาง (2018) ลักษณะโครงสร้างของโซ่อุปทาน คือ ผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ (Supplier) ถึงผู้กระจายสินค้า (Distributor) และ ดาวน์สตรีม ผู้กระจายสินค้า (Distributor) ถึง ผู้บริโภค (Customer) การเรียงลำดับส่วนประกอบของโซ่อุปทานอาจจัดเรียงได้ดังนี้

- 1) ผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ/ส่วนประกอบ (Raw Material/ component suppliers)
- 2) ผู้ผลิต (Manufacturers)
- 3) ผู้ค้าส่ง/ผู้กระจายสินค้า (Wholesalers/distributors)
- 4) ผู้ค้าปลีก (Retailers)
- 5) ผู้บริโภค (Customer)



รูปที่ 2 แผนภาพโซ่อุปทาน



รูปที่ 3 การไหลของโซ่อุปทาน

3.3 แนวคิดและทฤษฎีการจัดการความเสี่ยง

ความเสี่ยง (Risk) คือ โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ หรือการกระทำใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคตและมีผลกระทบหรือทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ทั้งในด้านยุทธศาสตร์ การปฏิบัติงาน การเงิน และการบริหาร

การบริหารความเสี่ยง คือ กระบวนการดำเนินงานขององค์กรที่เป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้องค์กรลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย ให้ระดับของความเสียหายและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ ความเสี่ยงจำแนกได้เป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

- 1) ความเสี่ยงทางด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR)
- 2) ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk : FR)
- 3) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk : OR)
- 4) ความเสี่ยงด้านกฎหมาย และข้อกำหนดผูกพันองค์กร (Compliance Risk : CR)

(thai-sciencemuseum,2019)

ปัจจัยความเสี่ยง (Risk Factor) ปัจจัยความเสี่ยง หมายถึง ต้นเหตุ หรือสาเหตุที่มาของความเสี่ยง ที่จะทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยต้องระบุได้ด้วยว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดที่ไหน เมื่อใดและจะเกิดขึ้นได้อย่างไรและทำไม ทั้งนี้สาเหตุของความเสี่ยงที่ระบุควรเป็นสาเหตุที่แท้จริง เพื่อจะได้วิเคราะห์และกำหนดมาตรการความเสี่ยง ในภายหลังได้อย่างถูกต้อง ปัจจัยความเสี่ยงพิจารณาได้จาก

- 1) ปัจจัยภายนอก เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง กฎหมาย ฯลฯ
- 2) ปัจจัยภายใน เช่น กฎระเบียบ ข้อบังคับภายในองค์กร ประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ ระบบการทำงาน ฯลฯ (thai-sciencemuseum,2019)

การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) การประเมินความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง โดยการประเมินจากโอกาสที่จะเกิด (Likelihood) และผลกระทบ (Impact)

- 1) โอกาสที่จะเกิด (Likelihood) หมายถึง ความถี่หรือโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ ความเสี่ยง
- 2) ผลกระทบ (Impact) หมายถึง ขนาดความรุนแรงของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากเกิด เหตุการณ์ความเสี่ยง
- 3) ระดับของความเสี่ยง (Degree of Risk) หมายถึง สถานะของความเสี่ยงที่ได้จากประเมินโอกาสและผลกระทบ

ของแต่ละปัจจัยเสี่ยงแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ สูงมาก สูง ปานกลาง น้อย และน้อยมาก (thai-sciencemuseum,2019)

การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) การบริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการบริหารจัดการให้โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงลดลงหรือผลกระทบของความเสียหายจากเหตุการณ์ความเสี่ยงลดลงอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ซึ่งการจัดการความเสี่ยงมีหลายวิธีดังนี้

- 1) การยอมรับความเสี่ยง (Risk Acceptance) เป็นการยอมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เนื่องจากไม่คุ้มค่า ในการจัดการควบคุมหรือป้องกันความเสี่ยง
- 2) การลด/การควบคุมความเสี่ยง (Risk Reduction) เป็นการปรับปรุงระบบการทำงานหรือการออกแบบวิธีการทำงานใหม่เพื่อลดโอกาสที่จะเกิด หรือลดผลกระทบให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้
- 3) การกระจายความเสี่ยง หรือการโอนความเสี่ยง (Risk Sharing) เป็นการกระจายหรือถ่ายโอนความเสี่ยงให้ผู้อื่นช่วยแบ่งความรับผิดชอบไป
- 4) เลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance) เป็นการจัดการความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูงมากและหน่วยงานไม่อาจยอมรับได้ จึงต้องตัดสินใจยกเลิกโครงการ/กิจกรรมนั้น (thai-sciencemuseum,2019)

การควบคุม (Control) การควบคุม หมายถึง นโยบาย แนวทาง หรือขั้นตอนปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งกระทำเพื่อลดความเสี่ยง และทำให้การดำเนินบรรลุวัตถุประสงค์ แบ่งได้ 4 ประเภท คือ

- 1) การควบคุมเพื่อการป้องกัน (Preventive Control) เป็นวิธีการควบคุมที่กำหนดขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดตั้งแต่แรก
- 2) การควบคุมเพื่อให้ตรวจพบ (Detective Control) เป็นวิธีการควบคุมที่กำหนดขึ้นเพื่อค้นพบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น
- 3) การควบคุมโดยการชี้แนะ (Directive Control) เป็นวิธีการควบคุมที่ส่งเสริมหรือกระตุ้นให้เกิดความสำเร็จ
- 4) การควบคุมเพื่อการแก้ไข (Corrective Control) เป็นวิธีการควบคุมที่กำหนดขึ้นเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้ถูกต้องหรือเพื่อหาวิธีการแก้ไขไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำอีกในอนาคต (thai-sciencemuseum,2019)

3.4 การวิเคราะห์ความล้มเหลวและผลกระทบ (FMEA)

การวิเคราะห์ความล้มเหลวและผลกระทบ หรือ FMEA นั้นเป็นวิธีการในการกำหนด แนวโน้มที่จะเกิดสภาพความล้มเหลวที่อาจเกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการ เป็นการประเมินความเสี่ยงร่วมกับความล้มเหลวแบบต่าง ๆ ลำดับความสำคัญของสภาพการล้มเหลวขึ้นอยู่กับความเร่งด่วนหรือสภาพของความเสี่ยงนั้น และในการป้องกันก็เช่นกันจะดำเนินการก่อนหลังตามความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยการประเมินความเสี่ยงของความเสี่ยงล้มเหลวและจัดลำดับก่อนหลังตามความสำคัญ ข้อมูลที่สำคัญเป็นจุดวิกฤติบนตาราง FMEA คือ Risk Priority Number (R.P.N) หรือ ตัวเลขลำดับความสำคัญ ซึ่งเป็นตัวเลขที่ใช้แบ่งแยกระดับความเสี่ยงของความเสี่ยงล้มเหลว และแสดงให้เห็นความเร่งรีบในการจัดการกับความเสี่ยงล้มเหลว

ค่า RPN เป็นผลมาจากส่วนประกอบ 3 ตัวคือ

- Severity (S) เป็นความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดจากความล้มเหลว
- Occurrence (O) เป็นโอกาสที่จะเกิดขึ้นจากสาเหตุที่น่าจะบ่งชี้เพียงใด
- Detection (D) เป็นความสามารถในการตรวจจับและป้องกันไม่ให้เกิดความล้มเหลวขึ้นได้ดีเพียงใด

ตารางที่ 1 เกณฑ์การประเมินความรุนแรงของผลกระทบ (S)

ผลกระทบ	ระดับ
ไม่มี	1
น้อยมาก	2
น้อย	3
ปานกลางค่อนไปน้อย	4
ปานกลาง	5
ปานกลางค่อนไปสำคัญ	6
สำคัญ	7
สำคัญมาก	8
รุนแรง	9
รุนแรงมาก	10

ตารางที่ 2 เกณฑ์การประเมินโอกาสการเกิดขึ้นของข้อบกพร่อง (O)

โอกาสการเกิด	ค่าประเมิน	เกณฑ์การพิจารณา
ห่างไกล : เกือบไม่โอกาสจะเกิด	1	<0.1%
ต่ำ : เกิดค่อนข้างน้อย	2	>0.1-0.2%
	3	>0.2-0.5%
ปานกลาง : เกิดเป็นครั้งคราว	4	>0.5-1%
	5	>1-5%
	6	>5-10%
สูง : เกิดค่อนข้างบ่อย	7	>10-20%
	8	>20-35%
สูงมาก : เกิดประจำ	9	>35-50%
	10	50% ขึ้นไป

ตารางที่ 3 เกณฑ์การประเมินค่าความตรวจจับ ป้องกัน (D)

การตรวจจับ	ค่าประเมิน	เกณฑ์การพิจารณา
เกือบจะแน่นอน	1	> 99%
สูงมาก	2	> 80%
สูง	3	> 70%
ค่อนข้างสูง	4	> 60%
ปานกลาง	5	>= 50%
ต่ำ	6	< 50%
ค่อนข้างต่ำ	7	< 40%
ต่ำมาก	8	< 30%
เกือบไม่ได้	9	< 20%
ไม่ได้	10	0%

ดังนั้นค่า RPN เป็นดังนี้ $RPN = S \times O \times D$ ซึ่งค่า S,O และ D จะถูกบันทึกอยู่ในตารางของ FMEA ด้วย

3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษดา อัครรุ่งแสงกุล (2554) ศึกษาการแก้ปัญหาคุณภาพในกระบวนการเชื่อมโลหะด้วยแสงเลเซอร์ของบริษัทผลิตแขนจับหัวอ่านเขียนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ โดยลักษณะของเสียที่พบในกระบวนการได้แก่ การเชื่อมโลหะที่ไม่สมบูรณ์ ซึ่งปัจจุบันมีอัตราส่วนของเสียอยู่ร้อยละ 0.5472 เทคนิคทางด้านซิกซ์ ซิกม่า ถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการโดยตั้งเป้าหมายว่าจะทำการลดการเกิดการเชื่อมโลหะที่ไม่สมบูรณ์ ให้ต่ำกว่าร้อยละ 0.20 จากการวิเคราะห์ด้วยการใช้แผนผังแสดงเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) จากนั้นมาทำการประยุกต์ใช้การวิเคราะห์ความเสียหายและผลกระทบ (Failure mode and Effect Analysis : FMEA) พบว่ามี 5 ปัจจัยหลักๆที่อาจจะจะมีผลกระทบต่อปัญหาเกิดการเชื่อมโลหะที่ไม่สมบูรณ์ สามารถลดปริมาณของเสียจากเดิมที่ร้อยละ 0.5478 เหลือเพียงร้อยละ 0.1596 ซึ่งสามารถลดต้นทุนในการผลิตลงได้ 1,436,662 บาทต่อปี

จุฑามาศ พรหมมนตรี (2556) งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมไม้ยางพาราแปรรูป (2) เพื่อหาสาเหตุของการเกิดข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ไม้ยางพาราแปรรูป (3) เพื่อหาแนวทางการป้องกันการเกิดข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ไม้ยางพาราแปรรูป โดยผ่านความเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่เกษตรกรจนถึงโรงงานแปรรูปไม้ยางร่วมกับวิเคราะห์หาการขัดข้องและผลกระทบ (Failure Mode and Effect Analysis : FMEA) พบลักษณะข้อบกพร่องที่มีเปอร์เซ็นต์สูงมีจำนวน 3 ข้อบกพร่อง คือ 1. ลายดำ 2. เปลือกยาว 3. ตาหลายจุด

สุรเดช เลิศสมบูรณ์สุขและคณะ (2558) ศึกษาเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุและระดับความเสี่ยงของธุรกิจฟาร์มเห็ด โดยเฉพาะด้านต้นทุนการขนส่งซึ่งนับว่าเป็นต้นทุนที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนโลจิสติกส์โดยรวม ตลอดจนประสิทธิภาพการดำเนินงานของห่วงโซ่อุปทานและขีดความสามารถทางการแข่งขันทางธุรกิจ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และนำหลักการ Failure Modes and Effect Analysis : (FMEA) มาใช้เพื่อให้เห็นถึงคุณลักษณะของความเสียหายและผลกระทบที่ตามมาโดยเลือกหัวข้อที่มีความเสี่ยงสูงมาวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงหรือหาสาเหตุและสถานการณ์ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับธุรกิจด้วยการวิเคราะห์แผนผังเหตุและผล (ผังก้างปลา) จากนั้นจึงกำหนดระดับปัจจัยเสี่ยงที่มี

ความสำคัญที่สุดมาวิเคราะห์สาเหตุ ผู้วิจัยได้นำมาแก้ไขปรับปรุง ซึ่งทำให้พบว่า ธุรกิจฟาร์มเห็ดนี้สามารถควบคุมต้นทุนการขนส่งได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และลดการสูญเสียทั้งเวลาในการจัดการส่งตลอดจนน้ำมันเชื้อเพลิงได้

อาเฟนดี ทำสอน และคณะ (2557) ศึกษาประเภทของความเสียหายที่เกิดขึ้นในโซ่อุปทานสำหรับแผ่นยางพาราดิบไม่เรียบ กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ประกอบไปด้วยความเสี่ยงทั้งภายในและภายนอกประกอบไปด้วยผลกระทบภาวะเศรษฐกิจ ภัยพิบัติธรรมชาติ ภัยจากการก่อการร้าย หรือรวมไปถึงความเสี่ยงจากการผลิตโดยใช้เครื่องมือในการศึกษาวิจัย คือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เกษตรกรภายในจังหวัดนราธิวาส จำนวน 100 คน และผู้เชี่ยวชาญกับยางพารา ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในห่วงโซ่อุปทานยางพาราแผ่นดิบที่ส่งผลกระทบหรือมูลค่าความเสียหายต่อการดำเนิน 3 อันดับแรก คือความไม่แน่นอนของราคายางในอนาคต สภาวะความต้องการของเศรษฐกิจในอนาคต

4. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความเสี่ยง และ สืบค้นข้อมูลห่วงโซ่อุปทานผู้ผลิตและ จัดจำหน่ายแบรนด์น้ำหอม Linna Perfume แขวงประเวศ เขตประเวศ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาเครื่องมือเพื่อใช้วิเคราะห์ความเสี่ยงและระบุความเสี่ยงของห่วงโซ่อุปทานแบรนด์น้ำหอม แขวงประเวศ เขตประเวศ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
3. ร่างแบบสัมภาษณ์เพื่อลงพื้นที่โดยสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบกึ่งโครงสร้าง
4. นำแบบสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง
5. ลงพื้นที่สัมภาษณ์ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ
6. วิเคราะห์ความล้มเหลวและผลกระทบ (FMEA) จัดลำดับปัจจัยเสี่ยงและเสนอแนวทางการบริหารความเสี่ยง
7. สรุปผลการศึกษา

5. ผลและวิจารณ์

ผู้วิจัยแบ่งบุคคลที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานไว้เป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบขวดน้ำหอม แขวงสำโรงเหนือ เขตเมืองสมุทรปราการ สมุทรปราการ
2. ผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบแอลกอฮอล์และหัวน้ำหอม แขวงสำโรงเหนือ เขตเมืองสมุทรปราการ สมุทรปราการ
3. ผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบกล่องบรรจุภัณฑ์ใส่สินค้า แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
4. ผู้ผลิตและจัดจำหน่ายแบรนด์น้ำหอม Linna Perfume แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร
5. ลูกค้าจากโซเซียลมีเดียที่ส่งคำสั่งซื้อต่างๆทางสื่อโซเซียลมีเดียมายังผู้ผลิตและจัดจำหน่ายแบรนด์น้ำหอม Linna Perfume

จากการศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยเสี่ยงเป็น 5 ปัจจัยเสี่ยงที่มีความสำคัญตามกลุ่มที่ได้แบ่งไว้ดังนี้

1. ใช้การสุ่มตรวจคุณภาพสินค้าก่อนรับมาวางขาย มีค่า RPN คือ 280 ในผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบขวดน้ำหอม
2. สินค้าเสียหายได้ง่าย มีค่า RPN คือ 280 ในผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบแอลกอฮอล์ และหัวน้ำหอม
3. การให้เครดิตลูกค้าประจำ มีค่า RPN คือ 336 ในผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบกล่องบรรจุภัณฑ์
4. มีเงินไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตหลังซื้อสินค้า มีค่า RPN คือ 392 ในลูกค้า
5. แบกรับต้นทุนของวัตถุดิบที่ไม่ได้มาตรฐาน มีค่า RPN คือ 567 ในผู้ผลิตและจัดจำหน่ายแบรนด์น้ำหอม Linna Perfume

6. สรุปผล

จากการศึกษาปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และเสนอแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสม

ผู้วิจัยได้แบ่งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานเป็น 5 กลุ่ม โดยนำปัจจัยที่ได้และมีเนื้อหาที่เหมาะสมนำมาทำแบบสัมภาษณ์โดยแบบสัมภาษณ์จะแบ่งออกเป็น 5 แบบ

1. แบบสัมภาษณ์ผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบขวดน้ำหอม
2. แบบสัมภาษณ์ผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบแอลกอฮอล์ และหัวน้ำหอม
3. แบบสัมภาษณ์ผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบกล่องบรรจุภัณฑ์
4. แบบสัมภาษณ์ผู้ผลิตและจัดจำหน่ายแบรนด์น้ำหอม Linna Perfume
5. แบบสัมภาษณ์ลูกค้า

จากการศึกษาผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสรุปเป็น 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทานคือ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก และนำมาใส่ในตารางประเมิน FMEA จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบประเมินให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานทำการประเมิน และนำปัจจัยเสี่ยง 5 ปัจจัยเสี่ยงที่มีค่า RPN สูงสุดมาสรุปและเสนอแนวทางการบริหารจัดการดังนี้

1. ใช้การสุ่มตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนรับมาวางขาย

จากผลการประเมินที่มีค่า RPN สูงสุดชี้ให้เห็นแล้วว่าปัจจัยความเสี่ยงจากการใช้การสุ่มตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนรับมาวางขายนั้นได้ส่งผลกระทบและเป็นปัจจัยเสี่ยงที่ควรปรับปรุงผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางแก้ไขการใช้หลักการบริหารความเสี่ยงโดยการลดหรือควบคุมปัจจัยความเสี่ยงโดยให้ทำการตรวจสอบสินค้าขวดน้ำหอมให้ได้มาตรฐานอย่างละเอียดทุกครั้งก่อนรับสินค้ามาวางขายจะทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการได้รับสินค้าที่มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจสูงสุดทำให้เกิดการซื้อซ้ำและได้รับความไว้วางใจ

2. สินค้าเสียหายได้ง่าย

จากผลการประเมินที่มีค่า RPN สูงสุดชี้ให้เห็นแล้วว่าปัจจัยความเสี่ยงจากการที่สินค้าเสียหายได้ง่ายนั้นได้ส่งผลกระทบและเป็นปัจจัยเสี่ยงที่ควรปรับปรุงผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางแก้ไขการใช้หลักการบริหารความเสี่ยงโดยการลดหรือควบคุมปัจจัยความเสี่ยงให้ทำการวางชั้นตอนการทำงานให้ชัดเจนและกำชับให้พนักงานปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมถึงการใช้อุปกรณ์ช่วยในการเคลื่อนย้ายอย่างเคร่งครัดจะช่วยให้ลดอุบัติเหตุในการทำงานลดอุบัติเหตุที่จะเกิดกับสินค้า

3. การให้เครดิตลูกค้าประจำ

จากผลการประเมินที่มีค่า RPN สูงสุดชี้ให้เห็นแล้วว่าปัจจัยความเสี่ยงจากการให้เครดิตลูกค้าประจำนั้นได้ส่งผลกระทบและเป็นปัจจัยเสี่ยงที่ควรปรับปรุงผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางแก้ไขการใช้หลักการบริหารความเสี่ยงโดยการเลี่ยงปัจจัยความเสี่ยงให้ทำการปรับเปลี่ยนวิธีการรักษาสถานลูกค้าโดยการจัดทำโปรโมชั่นและการให้ส่วนลดสิทธิพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น แก่ลูกค้าประจำ และลูกค้ารายใหม่แทนวิธีการเดิม จะทำให้สามารถรักษาสถานลูกค้าเดิมได้ และดึงดูดกลุ่มลูกค้าหน้าใหม่จากโปรโมชั่น

4. แบกรับต้นทุนของวัตถุดิบที่ไม่ได้มาตรฐาน

จากผลการประเมินที่มีค่า RPN สูงสุดชี้ให้เห็นแล้วว่าปัจจัยความเสี่ยงจากการแบกรับต้นทุนของวัตถุดิบที่ไม่ได้มาตรฐานนั้นได้ส่งผลกระทบและเป็นปัจจัยเสี่ยงที่ควรปรับปรุงผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางแก้ไขการใช้หลักการบริหารความเสี่ยงโดยการกระจายปัจจัยความเสี่ยงให้ทำการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานโดยการทำตลาดลงความรับผิดชอบก่อนทำการซื้อขายโดย

ให้ผู้ขายรับผิดชอบต่อสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานหรือเสียหายก่อนถึงมือผู้ซื้อสินค้าหรือเมื่อได้รับแล้วพบว่าสินค้านั้นเสียหาย
สามารถที่จะเปลี่ยนสินค้าให้ใหม่ได้โดยที่ผู้ซื้อจะต้องตรวจสอบสินค้าก่อนรับทุกครั้ง

5. มีเงินไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตหลังซื้อสินค้า

จากผลการประเมินที่มีค่า RPN สูงสุดชี้ให้เห็นแล้วว่าปัจจัยความเสี่ยงจากการมีเงินไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตหลังซื้อ
สินค้านั้นได้ส่งผลกระทบต่อและเป็นปัจจัยเสี่ยงที่ควรปรับปรุงผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางแก้ไขการใช้หลักการบริหารความเสี่ยง
โดยการลดหรือควบคุมปัจจัยความเสี่ยงให้ทำการปรับเปลี่ยนวิธีการเงินโดยการวางแผนการใช้เงินหรือจัดทำรายรับรายจ่าย
และตัดสินใจอย่างไตร่ตรองก่อนทำการสั่งซื้อสินค้าทุกครั้ง

7. บรรณานุกรม

กระทรวงพาณิชย์. (2562). มูลค่าการส่งออกนหอมและหัวน้ำหอม. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2562, เข้าถึงได้จาก :

<http://www.ops3.moc.go.th>.

กฤษดา อิศวรุ่งแสงกุล. (2554). รูปแบบสมรรถนะภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับกลางในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์.

วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 26(3), 517-524.

จุฑามาศ พรหมมนตรี. (2556). การจัดการโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมไม้ยางพาราแปรรูป. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กุมภาพันธ์

2562, เข้าถึงได้จาก : <http://rd.hu.ac.th>.

ถิรวรรณ คำกลาง. (2559). โครงสร้างโซ่อุปทาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2562, เข้าถึงได้จาก :

<https://sites.google.com>.

สุรเดช เลิศสมบุญและคณะ. (2558). การศึกษาปัจจัยเสี่ยงต้นทุนของฟาร์มเห็ด. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กุมภาพันธ์ 2562,

เข้าถึงได้จาก : http://digital_collect.lib.buu.ac.th.

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ. (2562). การจัดการความเสี่ยง. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2562, เข้าถึงได้จาก

: <http://www.thai-science-museum.com>.

อาเฟนดี ทำสอนและคณะ. (2557). การวิเคราะห์ความเสี่ยงของโซ่อุปทานสำหรับแผ่นยางไม้เรียว. สืบค้นเมื่อวันที่ 30

กุมภาพันธ์ 2562, เข้าถึงได้จาก : <http://www.repository.rmutt.ac.th>.

AdmissionPremium. (2561). การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2562, เข้าถึงได้จาก

: <https://www.admissionpremium.com/logis/news/3502>.

Thaidisplay. (2010). การวิเคราะห์ความล้มเหลวและผลกระทบ. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กุมภาพันธ์ 2562, เข้าถึงได้จาก

: <http://www.thaidisplay.com/content-22.html>.