บทที่ 1
บทนำ

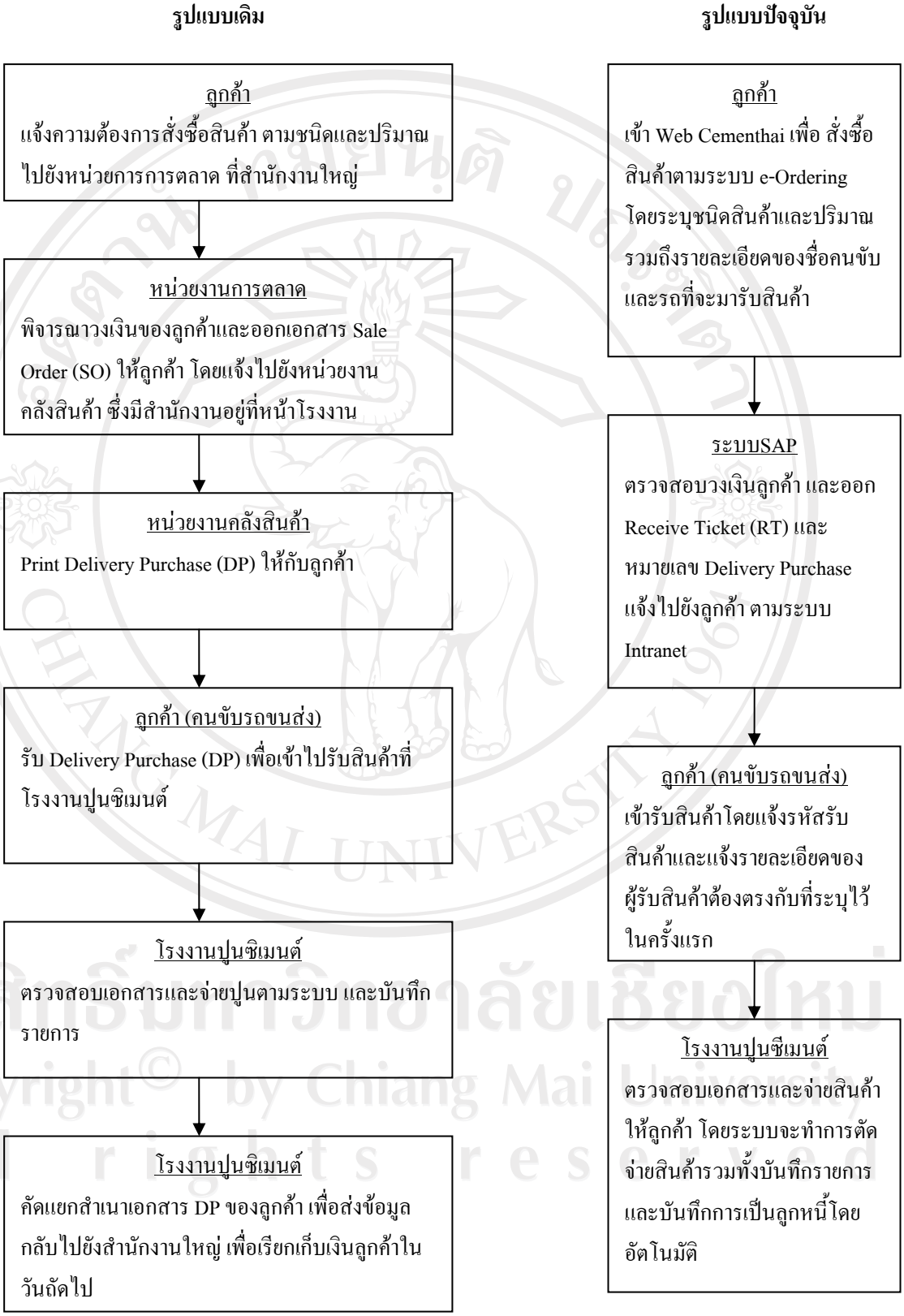
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการปรับตัวขององค์กรมีความจำเป็นเพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านการแข่งขันให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอยู่ตลอดเวลา กรณีบริษัทผู้ผลิต (Manufacturing) และ บริษัทผู้จัดจำหน่าย (Distributor) ที่ใช้คนกลางในการจัดจำหน่ายสินค้า ได้ปรับมาใช้กลยุทธ์ เพื่อลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการบริหารสินค้าคงคลังและการจัดกระจายสินค้า เช่น การส่งเสริมการขายและ การพัฒนาการบริการขนส่งสินค้าให้มีประสิทธิภาพขึ้น ทั้งนี้เพื่อชิงความได้เปรียบให้ตนสามารถครองใจกลุ่มลูกค้า และสร้างความพอใจให้มากที่สุด ดังนั้นบริษัทผู้ผลิตหรือบริษัทผู้จัดจำหน่าย ต่างหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบการขนส่งสินค้าและการบริการ เพื่อให้ร้านค้าได้รับสินค้าในจำนวนที่ถูกต้องและตรงตามกำหนดเวลา การสร้างความเร็วในการตลาด (Speed To Market)) (Edward Blocher et al., 2005) มีความสำคัญต่อบริษัทในการสร้างความสามารถในการแข่งขันให้มีประสิทธิภาพ

บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง)จำกัด ซึ่งเป็นธุรกิจในเครือซิเมนต์ไทย ที่ผลิตสินค้าปูนซีเมนต์ปอร์ตแลนตราช้างและปูนซีเมนต์ผสมตราเสือ/ตราแรด ได้ดำเนินการปรับกลยุทธ์การกระจายสินค้า โดยนำระบบการสั่งซื้อสินค้าบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้กับร้านค้าตัวแทนจำหน่าย (Agent) ซึ่งทำหน้าที่ทั้งร้านค้าส่ง (Wholesale) และร้านค้าปลีก(Retail) ในเขตภาคเหนือจำนวน 148 ราย มาแทนระบบการออกใบสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในด้านการบริการ โดยที่ระบบเดิม การสั่งซื้อสินค้าร้านค้าตัวแทนจำหน่าย (Agent) จะต้องขอรับใบสั่งจ่ายสินค้า (DP: Delivery Purchase) จากหน่วยงานการตลาดซีเมนต์ไทย จึงจะสามารถนำใบสั่งจ่ายสินค้ามอบให้คนขับรถเดินทางไปรับสินค้า (ปูนซีเมนต์) จากบริษัทได้ ซึ่งหน่วยงานการตลาดซิเมนต์ไทยจะมีระบบการตรวจสอบด้านสินเชื่อและข้อจำกัดวงเงินในการกำหนดปริมาณการจ่ายสินค้า (ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายจะได้รับเครดิตในการชำระค่าสินค้า 30 วัน)

แต่ระบบการออกใบสั่งซื้อสินค้าแบบใหม่ที่นำมาใช้ในปี 2542 เป็นการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งกระบวนการสั่งซื้อสินค้าแบบใหม่ ร้านค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายทั้งหมดจะ ต้องติดตั้ง ระบบบัญชีเครือข่ายคอมพิวเตอร์(SAP : System Application Program) เพื่อสามารถสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบ e-Ordering ให้สามารถเชื่อมโยงระบบ Intranet ระหว่างร้านค้าตัวแทนจำหน่าย (Agent) หน่วยงานการตลาดซิเมนต์ไทยและบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง)จำกัด ทำให้การสั่งซื้อสินค้าสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น (แสดงดังแผนภาพที่ 1)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาพที่ 1 เปรียบเทียบขั้นตอนการสั่งซื้อแบบเดิม และแบบการสั่งซื้อโดยใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ขั้นตอนการออกใบสั่งซื้อสินค้าแบบใหม่มีกระบวนการ ดังนี้ คือ เริ่มจากร้านค้าตัวแทนจำหน่ายพิมพ์คำสั่งซื้อผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์(e-Ordering) หน่วยงานการตลาดซิเมนต์ไทยจะเป็นผู้พิจารณาตรวจสอบด้านสินเชื่อและข้อจำกัดวงเงินของร้านค้าตัวแทนจำหน่าย (Agent) ถ้าไม่มีปัญหาก็จะกำหนดรหัสรับซื้อสินค้า (RT : Receive Ticket) ให้ผู้แทนจำหน่ายซึ่งจะมีรายละเอียดชนิดของสินค้าและปริมาณของสินค้าผ่านระบบบัญชีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (SAP : System Application Program) หลังจากนั้นจะแจ้งยืนยันการรับคำสั่งซื้อสินค้า ไปยังบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เพื่อให้หน่วยงานจ่ายปูนซิเมนต์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด ทำการตรวจสอบรหัสรับซื้อสินค้า (RT : Receive Ticket) และความถูกต้องเพื่อจ่ายสินค้าเมื่อผู้แทนจำหน่ายส่งรถมารับสินค้า โดยหน่วยงานจ่ายปูนซิเมนต์จะตรวจสอบสถานะรถที่จะมารับสินค้าและคนขับรถที่จะมารับสินค้าด้วยบัตรประชาชนและเลขทะเบียนรถ จึงทำการออกใบสั่งจ่ายสินค้า (DP : Delivery Purchase) และตัดจ่ายสินค้า ทำให้เกิดความสะดวกกับร้านค้าตัวแทนจำหน่าย (Agent) โดยที่รถขนส่งปูนซิเมนต์ของลูกค้าไม่จำเป็นต้องกลับมารับใบสั่งซื้อสินค้า (DP : Delivery Purchase) จากทางร้านค้าตัวแทนจำหน่าย (Agent) ก็สามารถไปรับปูนซีเมนต์จากบริษัทและไปส่งยังลูกค้าปลีก (Retail) เพียงแต่ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย (Agent) ประสานงานกับคนขับรถโดยเพียงแจ้งรหัสรับซื้อสินค้า (RT : Receive Ticket) เท่านั้น

ดังนั้น จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้แทนจำหน่ายในเขตภาคเหนือต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบคอมเครือข่ายพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เพื่อที่จะได้นำผลจากการศึกษาไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นแก่บริษัทเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการขนส่งและจำหน่ายสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้แทนจำหน่ายในเขตภาคเหนือ ต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด

1.3 นิยามศัพท์

ผู้แทนจำหน่ายในเขตภาคเหนือ หมายถึง ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย (Agent) ที่ได้รับการแต่งตั้งจากการตลาดซิเมนต์ ทำหน้าที่ทั้งร้านค้าส่ง (Wholesale) และร้านค้าปลีก (Retail) ที่อยู่ในเขตจังหวัดภาคเหนือ และใช้การติดต่อสั่งซื้อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (e-Ordering) กับบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (e-Ordering) หมายถึง ระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบ Intranet ระหว่างผู้แทนจำหน่ายที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้ากับปูนซิเมนต์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

ความพึงพอใจ หมายถึง ความแตกต่างของคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าคาดหวังและรับรู้ได้ในการใช้วิธีการสั่งซื้อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้แทนจำหน่ายในเขตภาคเหนือ ต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบคอมพิวเตอร์โครงข่าย ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

2. ทำให้ทราบข้อมูลพื้นฐาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบการจัดจำหน่ายสินค้าและขนส่ง ให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved