

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

จากปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลกในปี 2551 ซึ่งส่งผลให้ภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทยในปี 2552 เกิดการชะลอตัวอย่างต่อเนื่อง และปัญหาด้านความไม่แน่นอนทางการเมือง ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุนจากต่างประเทศ ทำให้เกิดการลงทุนในธุรกิจต่างๆ ลดลง ความไม่แน่นอนเหล่านี้ ส่งผลทำให้ผู้ประกอบการต้องเพิ่มความรอบคอบและระมัดระวังในการดำเนินงานและการขยายธุรกิจ อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การติดต่อสื่อสารที่ย่อโลกให้เล็กลง และการแข่งขันในธุรกิจที่มีความรุนแรงมากขึ้นท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์แห่งโลกยุคไร้พรมแดน (Global Competition) ทำให้ นักบริหาร ผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องทุกระดับชั้นในหลายๆธุรกิจ จำเป็นต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารงาน ให้มีความสอดคล้องกันซึ่งจำเป็นต้องอาศัย การเรียนรู้ทฤษฎี หลักการ วิธีการ เทคนิค และศิลปะการบริหารสมัยใหม่ อันเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน การพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า และผลักดันให้หน่วยงานเป็นที่ยอมรับนับถือ สร้างความศรัทธา มีภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี

ทั้งนี้ในส่วนของบริษัทในรูปแบบของธุรกิจผู้แทนจำหน่ายสินค้าเอง ก็ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจเช่นเดียวกับธุรกิจอื่น ๆ นอกจากนี้การอยู่ในภาวะที่มีการแข่งขันที่รุนแรง ทำให้การดำเนินธุรกิจ ในรูปแบบผู้แทนจำหน่าย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกระจายสินค้า (Commodity distribution) ต้องมีการวางแผน การปฏิบัติงาน และการควบคุมการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ สินค้าสำเร็จรูป และการดำเนินงานจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ โดยมีผลกำไรระดับหนึ่ง และสิ่งที่สำคัญคือสามารถนำสินค้าไปยังลูกค้าถูกต้อง ตรงตามสถานที่ กำหนด และตรงเวลา

ดังนั้นแล้วผู้แทนจำหน่าย มีหน้าที่หลักสำคัญคือการบริหารการกระจายสินค้า ซึ่งถือเป็นหน้าที่ประสานกิจกรรมของปัจจัยการผลิต ตัวแทนซื้อ นักการตลาด สมาชิกในช่องทางและลูกค้า เข้าด้วยกัน กิจกรรมนี้รวมถึงการพยากรณ์ ระบบข้อมูล การจัดซื้อ การวางแผนการจำหน่าย กระบวนการสั่ง คลังสินค้า และการวางแผนการขนส่ง เหตุผลสำคัญในการเน้นการกระจายสินค้าของผู้แทนจำหน่าย คือ การบริการและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็ง

(Cornerstones) ของกลยุทธ์การตลาดและการจัดจำหน่ายสินค้า ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญขององค์ประกอบในการบริการลูกค้า ยิ่งไปกว่านั้น กิจการยังต้องพยายามค้นหาวิธีที่สามารถดึงดูดและรักษาลูกค้าไว้ โดยการให้บริการที่ดีขึ้นหรือในราคาที่ถูกลง แม้ว่าจะทำการกระจายสินค้าได้ดีขึ้นก็ตาม การบริการที่สำคัญที่สุดสำหรับลูกค้า คือ การจัดส่งสินค้าที่รวดเร็ว มีสินค้าไว้ให้ลูกค้าเลือกหลากหลายชนิด มีนโยบายรับคืนสินค้า และเสนอบริการอื่นเพิ่ม ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้นทั้งสิ้น (วิทยา สุหฤตดำรง, 2545: 35)

บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 156 หมู่ 12 อำเภอ แม่สรวย จังหวัด เชียงราย ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2549 มีการดำเนินธุรกิจในรูปแบบของการเป็นผู้แทนจัดจำหน่ายให้กับบริษัท ฟริสแลนด์ ฟู้ดส์ โพรโมสต์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์นมยู.เอช.ที. ภายใต้ยี่ห้อโพรโมสต์ โดยทางบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ได้รับให้เป็นตัวแทนจำหน่าย ในเขต 4 จังหวัดภาคเหนือ ได้แก่ จังหวัดน่าน จังหวัดแพร่ จังหวัดพะเยา และจังหวัดเชียงราย มียอดขายเฉลี่ยประมาณ 10.0 ล้านบาทต่อเดือน กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย กลุ่มแรกเป็นกลุ่มผู้ค้าปลีก ลูกค้ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มลูกค้าที่ซื้อสินค้าเพื่อนำไปจำหน่ายให้กับกลุ่มผู้บริโภคโดยตรง ส่วนอีกกลุ่มคือ กลุ่มผู้ค้าส่ง ลูกค้ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มลูกค้าที่ซื้อสินค้าเป็นช่วงเวลา มุ่งจำหน่ายสินค้าให้กับกลุ่มผู้ค้าปลีกอีกทอดหนึ่ง การขายสินค้าในแต่ละครั้งนั้นมีปริมาณการขายเป็นจำนวนมาก ฐานลูกค้าของบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด มีอยู่ในระบบจำนวนทั้งสิ้น 3,200 ราย จัดเป็นลูกค้าที่ซื้อขายเงินสดจำนวน 3,000 ราย และลูกค้าที่ซื้อขายเครดิตจำนวน 200 ราย โดยร้านค้าเครดิตมียอดขายคิดเป็นสัดส่วนประมาณ 70 เปอร์เซ็นต์ของยอดขายรวมทั้งหมด (บริษัท ชิงชิงเฮง จำกัด , 2552) ส่วนของข้อตกลงในสัญญาของทางบริษัท ฟริสแลนด์ ฟู้ดส์ โพรโมสต์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) คือทางบริษัทจะมีการกำหนดเป้าหมายยอดขายเป็นรายเดือนตามสภาวะตลาด และต้องมีอัตราการเติบโตทุกปี ปีละประมาณ 5% โดยมีการต่อสัญญาทุกๆ 2 ปี ทั้งนี้อุปสรรคที่ทำให้ยอดขายไม่ถึงเป้าหมายสาเหตุหลักนั้นก็มาจากการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายของห้างโมเดิร์นเทรด ได้แก่ ห้างแม็คโคร บิ๊กซี รวมทั้งร้านยี่ปั่วรายใหญ่ 2 ราย ซึ่งมักจะมีการแข่งขันด้านราคาสินค้า ซึ่งจะมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเป็นช่วงๆทำให้สินค้ามีราคาต่ำกว่าราคาที่เป็นจริงในท้องตลาด นอกจากการแข่งขันทางด้านราคาของสินค้าแบรนด์เดียวกันแล้วยังมีผลกระทบจากการทำรายการโฆษณา และการสร้างความหลากหลายของสินค้าในแบรนด์อื่น ๆ บ้าง แต่ไม่รุนแรงมากนัก (วิทยา มิตรานันท์, 2551 : สัมภาษณ์)

หน้าที่หลักของ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด คือการจัดจำหน่ายสินค้าและกระจายสินค้าไปยังลูกค้าอย่างทั่วถึง โดยมีการแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานดังนี้

1.พนักงานขาย จะเป็นผู้มอบบริการและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ซึ่งจะสัมผัสใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด

2.พนักงานในออฟฟิศ ดูแลเรื่องเอกสาร การเงิน ติดต่อประสานงานกับบริษัท ฟริสแลนด์ ฟู้ดส์ โพรโมสต์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) รวมไปถึงถ่ายทอดข้อมูลไปยังพนักงานขาย เช่น การจัดรายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ

3.พนักงานขนส่ง ดูแลการจัดส่งสินค้าให้ครบตามคำสั่งซื้อของลูกค้า และการหมุนเวียนสต็อกให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้จำหน่ายสินค้าที่ใหม่อยู่ตลอดเวลา

4.พนักงานสตอร์ จะดูแล ตรวจสอบ และควบคุมสต็อกสินค้าในคลังสินค้าของบริษัท ซิง ซิง เสง จำกัด เพื่อให้มีสต็อกสินค้าที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ซึ่งในการให้บริการของบริษัทนั้น จะพบว่าพนักงานทุกฝ่ายนั้นมีความสำคัญมาก เนื่องจากบริการที่พร้อมจะส่งมอบไปยังลูกค้า นั้น จะต้องอาศัยการประสานงาน และความร่วมมือกัน ร่วมใจกันของพนักงานทุกฝ่าย ซึ่งหากขาดบุคลากรฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไปก็จะส่งผลกระทบต่อ การส่งมอบบริการ ไปยังลูกค้า

การปฏิบัติหน้าที่ของบริษัท ซิง ซิง เสง จำกัด นั้นก็เริ่มจากการเข้าเยี่ยมลูกค้า เช็คลินค้าในสต็อก รวมถึงดูแลในส่วนของสินค้าที่มีปัญหา พร้อมกับแจ้งให้ทางลูกค้าทราบถึงสต็อกที่เหลืออยู่ เพื่อเตรียมสั่งสินค้าใหม่ ซึ่งเมื่อทางลูกค้าสั่งสินค้ามาแล้วทางพนักงานขาย จะแจ้งข้อมูลเข้าไปยังศูนย์ เพื่อให้ทางศูนย์เตรียมจัดคำสั่งซื้อสินค้าของลูกค้า เพื่อเตรียมส่งสินค้าให้กับลูกค้าได้ทันที ซึ่งพนักงานขนส่งนั้นจะเป็นผู้ดูแลการจัดส่งสินค้าให้ครบตามคำสั่งซื้อ นั้น รวมไปถึงจัดส่งสต็อกสินค้าให้เรียบร้อย และมีการจัดการกับสินค้าที่มาก่อนจะต้องเตรียมขายออกไปก่อน และกรณีที่มีการเก็บของเสียคืน ทางขนส่งจะเป็นผู้เก็บไปโดยจะส่งเข้าโกดังของบริษัท เพื่อให้ทางบัญชีของบริษัท จัดทำเอกสารหักคืน/เปลี่ยนสินค้า โดยจะนำไปหักหรือชดเชยให้กับลูกค้าในรอบการสั่งซื้อต่อไป และเมื่อทางขนส่งจัดส่งสินค้าเรียบร้อยแล้ว ทางลูกค้าจะชำระค่าสินค้าผ่านทางพนักงานขนส่ง โดยอาจมาในรูปแบบของเช็ค หรือเงินสด เมื่อทางพนักงานขนส่งได้รับการชำระดังกล่าวแล้ว จะต้องนำยอดการชำระดังกล่าว ส่งให้กับทางบัญชีของบริษัททันทีที่มาส่งถึงคลังสินค้า เพื่อให้ทางบัญชีทำการตัดยอดค้าง หรือทำประวัติการชำระของลูกค้าให้เรียบร้อย จึงเสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการ และการดูแลและให้บริการของพนักงานขายจะเป็นเช่นนี้ไปอย่างต่อเนื่อง กรณีที่เกิดปัญหาขึ้นก็สามารถแจ้งให้กับพนักงานขาย หรือแจ้งมาที่ศูนย์ของบริษัทเพื่อช่วยทำการแก้ไขปัญหา ระหว่างที่ยังมีการซื้อขาย และเมื่อมีโปร โมชันต่างๆ ก็จะมีพนักงานเข้าไปจัดรายการให้ตามช่วงเวลานั้นคั่นหมาย ซึ่งเมื่อทางลูกค้าทำการซื้อขายกับทางบริษัทแล้ว ทางบริษัทก็จะเข้ามาช่วยดูแลให้บริการต่างๆ กับลูกค้าเป็นประจำ ดังที่กล่าวมานี้เป็นขั้นตอนในการให้บริการของบริษัท

เนื่องจากพนักงานขายจะเป็นฝ่ายแรกที่จะมอบบริการและความประทับใจให้กับลูกค้า ฉะนั้นแล้วจะต้องมีการจัดพนักงานขายให้เหมาะสมกับงาน ในส่วนของ บริษัท ซิง ซิง เสง จำกัด

เพื่อให้สามารถให้บริการกับลูกค้าได้ครอบคลุมและหลากหลายกลุ่ม จึงมีการแบ่งพนักงานขาย ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 จะเป็นพนักงานขายเงินสด หรือบางที่เราเรียกว่าเป็นเซลล์ เงินสด ซึ่งการขายของเซลล์กลุ่มนี้จะมีการบรรทุกสินค้าไปในรถ เพื่อเตรียมจำหน่ายสินค้าให้กับลูกค้าได้ทันที แล้วลูกค้าจะทำการชำระค่าสินค้าให้กับพนักงานขาย หลังจากนั้นทางพนักงานขายจะให้บริการจัดสต็อกสินค้า มีการดูแลเรื่องของอายุสินค้า และมีการจัดเรียงสินค้าขึ้นชั้น รวมไปถึงการเปลี่ยนสินค้าที่มีปัญหาให้กับลูกค้า และความถี่ในการเข้าไปให้บริการนั้น ปกติจะอยู่ที่เดือนละ 1-2 ครั้ง แต่หากทางลูกค้ามีความต้องการที่มากกว่านั้นทาง บริษัท ซิง ซิง เฮง จำกัด จะมีการให้บริการเสริมได้

กลุ่มที่ 2 พนักงานขายเครดิต โดยพนักงานในกลุ่มนี้จะดูแลกลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณการสั่งซื้อค่อนข้างมาก ซึ่งพนักงานขายเงินสดดูแลได้ไม่ครอบคลุม และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเพียงพอ โดยทางพนักงานจะเข้าพบลูกค้าเพื่อรับคำสั่งซื้อของลูกค้า และทำการส่งข้อมูลคำสั่งซื้อนั้นส่งไปยังคลังสินค้า เพื่อให้คลังจัดสินค้าส่งตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ถึงแม้ว่าพนักงานขายเครดิตจะไม่มีสินค้าส่งให้ทันที แต่พนักงานขายเครดิตจะต้องเข้าไปพบปะดูแลลูกค้าเสนอรายการสินค้า และดูแลตัวสินค้า ในเรื่องของอายุสินค้า การหมุนเวียนสต็อกสินค้า การจัดเรียงสินค้า การดูแลเรื่องของสินค้าที่มีปัญหา รวมไปถึงการจัดทำรายการส่งเสริมการขาย เพื่อกระตุ้นยอดขายและเป็นการช่วยระบายสต็อกสินค้าให้กับลูกค้า โดยปกติรอบการเข้าพบลูกค้าของพนักงานขายเครดิตนั้น จะมีการเข้าพบลูกค้าเดือนละครั้ง แต่การสั่งซื้อสินค้าของลูกค้าในกลุ่มนี้ จะมียอดการสั่งซื้อโดยส่วนใหญ่แล้วจะมีรอบการสั่งซื้อมากกว่าหนึ่งครั้งต่อเดือน โดยจะติดต่อพนักงานขาย ผ่านโทรศัพท์ เพื่อสั่งซื้อสินค้าโดยทางขนส่งของบริษัทจะทำการการจัดส่งมาให้ พร้อมทั้งจะช่วยดูแลหมุนเวียนสินค้าในคลังสต็อกสินค้าของลูกค้า และเมื่อมีการจัดส่งให้แล้วลูกค้าจะชำระค่าสินค้าผ่านทางขนส่งเลย ซึ่งวิธีการชำระค่าสินค้าของลูกค้า นั้นแล้วแต่ความสะดวกและความต้องการของลูกค้า

ทั้งนี้ภาระกิจหลักที่บริษัท ซิง ซิง เฮง จำกัด มุ่งเน้นให้ความสำคัญอย่างหนึ่ง คือการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าใช้บริการของบริษัท และกลับมาใช้บริการซ้ำ รวมไปถึงการเกิดความรักภักดี และการแนะนำผู้อื่นในการใช้บริการ ซึ่งจะช่วยให้บริษัทเป็นที่ยอมรับของกลุ่มลูกค้าในวงกว้าง รวมไปถึงช่วยให้บริษัทมีรายได้ มีกำไร สามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่น ๆ ได้ และสามารถอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน ส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

จากภาระกิจหลักดังกล่าวผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของบริษัท ซิง ซิง เฮง จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการปรับปรุงกลยุทธ์ในการบริการลูกค้า ท่ามกลางสภาวะการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นและปรับตัวให้ทันกับสภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลง

อย่างรวดเร็วในปัจจุบัน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด และกลับมาใช้บริการของทางบริษัทฯ
ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด
2. เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด เพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมได้ต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของลูกค้าของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด เป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากการใช้
บริการของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด

ลูกค้า หมายถึง เจ้าหน้าที่จัดซื้อหรือผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดซื้อสินค้า กับ บริษัท ชิง ชิง เสง
จำกัด

บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด เป็นบริษัทซึ่งเป็นตัวแทนจัดจำหน่าย เครื่องคั้นนม UHT โดยขาย
ผ่านเซลล์ของบริษัท และผ่านการขายทางโทรศัพท์ แบบไม่มีหน้าร้าน และจะมีบริการจัดส่งให้กับ
ลูกค้า ตั้งอยู่เลขที่ 156 หมู่ 12 ตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย