



บทที่ 1

บทนำ

ในธุรกิจตัวแทนจำหน่ายเครื่องสูบน้ำ ถึงแม้ว่าจะประกอบด้วยกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายแตกต่างกัน อาทิ ผู้รับเหมา ผู้ใช้งาน (end user) รวมทั้งบริษัทผู้ทำการค้า (trader) เป็นต้น แต่บริษัทที่ได้นำเสนอในงานวิจัยนี้ได้แบ่งประเภท ตามรูปแบบธุรกิจที่ได้จัดแบ่งแล้วตามประเทศแม่ในต่างประเทศ โดยแบ่งเป็น กลุ่มเครื่องสูบน้ำดับเพลิง (fire pump) กลุ่มเครื่องสูบน้ำงานราชการ (municipal pump) กลุ่มเครื่องสูบน้ำงานอุตสาหกรรม (process pump) และกลุ่มงานบริการ (aftersales service)

โดยกระบวนการที่จะได้มาซึ่งยอดขาย (sales order) นั้น จะเริ่มต้น โดยการได้รับความต้องการ (enquiries) จากลูกค้าทั้งจากการที่ลูกค้ารู้จักบริษัทเป็นการดีอยู่แล้ว หรือกระทั่งลูกค้ารายใหม่ที่ฝ่ายขายบุกไปยังตลาด ลูกค้ารายใหม่นั้นๆ ทีมงานจะจัดเตรียมรายละเอียดใบเสนอราคา รวมทั้งรายละเอียดสินค้า เครื่องสูบน้ำ อุปกรณ์ประกอบต่างๆ เพื่อนำรายละเอียดเพื่อให้ลูกค้าพิจารณา ในขั้นตอนการพิจารณานี้ นั้น มักจะพบว่า มีคู่แข่งได้เสนอราคาแก่ลูกค้าเช่นกัน ซึ่งหากพิจารณาแล้วจะพบว่ายอดที่ได้เสนอราคาทั้งหมดสามารถสะท้อนภาพรวมของบริษัทที่ทำธุรกิจในรูปแบบเดียวกันได้พอสมควร

ราคาจะเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาของลูกค้า นอกเหนือจากชื่อเสียงของบริษัท รวมถึงการบริการหลังการขายที่ตอบสนองได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว หากผู้จำหน่ายรายใดได้เปรียบในปัจจัยด้านราคาแล้ว ก็มักจะพบว่าจะมีโอกาสที่จะได้ยอดขายค่อนข้างสูง ซึ่งในบางครั้งเป็นไปได้ที่พบว่าผู้จำหน่ายนั้นเสนอราคาใกล้เคียงกัน ลูกค้าก็จะทำการต่อรองราคาเพื่อให้ได้ราคาที่ดีที่สุด

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางภาวะที่ตลาดที่มีการแข่งขันสูง มักพบว่ามีการตัดราคากัน แม้กระทั่งเมื่อเริ่มแรกที่มีการเสนอราคา ซึ่งหากผู้จำหน่ายรายใดเสนอราคาสูงกว่ารายอื่นมากๆ โอกาสที่ลูกค้าจะเกิดความเข้าใจผิดว่าผู้จำหน่ายรายที่เสนอราคาสูงนั้นบวกกำไรไว้มาก และไม่ทำการต่อรองราคาแต่ใดๆเลยก็สามารถเป็นไปได้

ในบางครั้งของการเสนอราคา ที่ลูกค้าให้โอกาสที่ลดราคาเพื่อแข่งขันกับคู่แข่งแล้ว พบว่าก็ยังไม่สามารถแข่งขันชนะคู่แข่งได้ หรือบางครั้งบางงานผู้จำหน่ายเองถึงขนาดกับเสนอราคาที่ไม่มีการกำไรเลย เพื่อให้ได้ยอดขายที่ได้สรุปกับต่างประเทศ เพื่อต้องการส่วนเงินกระตุ้นการขาย (incentive) ซึ่งอาจมีการตกลงกันไว้ เพื่อที่จะนำเงินส่วนนั้นๆมาชดเชยให้ได้เมื่อมองภาพยอดขายรวมสิ้นปี ซึ่งเป็นผลทำให้สูญเสียทั้งเวลา กำลังใจ แรงงาน ซึ่งในบางงานนั้นพบว่า ต้องติดตามงานเป็นระยะเวลาหลายๆเดือน ประกอบทั้งอาจมีการปรับเปลี่ยนรายละเอียดวัสดุ ขนาด ฯลฯ โดยกระบวนการขั้นตอนการเสนอราคา

งานวางแผนการจำหน่าย เป็นส่วนสำคัญของธุรกิจ การที่ดำเนินการ โดยปราศจากการวางแผนนั้นอาจเป็นผลให้เกิดเสียจำนวนมากในการใช้ทรัพยากร ธุรกิจต้องการการวิเคราะห์และการวางแผนที่ควบคุมได้ ยืดหยุ่นได้ และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการขายนั้น ทรัพยากรที่สำคัญ คือ ทีมงานขาย โดยเน้นที่ ฝ่ายขาย ถ้าหากมิได้มีการวางแผนล่วงหน้าแล้ว เมื่อพลาดจากการได้รับงานจากลูกค้าแล้ว จะพบว่า เกิดการสูญเสียเวลาในการดำเนินการเป็นจำนวนมาก

1.2 สถานะปัญหาและเหตุผลในการทำวิจัย

การแข่งขันในตลาดค่อนข้างสูง สืบเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจถดถอย ปริมาณงานก่อสร้าง ทั้งอาคาร หรือ โรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ มีการขยายตัวในอัตราที่ต่ำ เป็นผลให้ การจำหน่ายเครื่องสูบน้ำ มียอดจำหน่ายลดลง อีกทั้ง จำนวนคู่แข่งในตลาดยังคงไม่ลดลง ซึ่งเป็นผลให้สัดส่วนการถือครองตลาดลดลงด้วยเช่นกัน ในจำนวนงานที่ได้มีการเสนอราคาขายไปยัง ผู้รับเหมา หรือ เสนอตรงยังผู้ใช้งานนั้น สัดส่วนการแปรเป็นยอดขาย (turnout ratio) ของบริษัทนั้น ค่อนข้างต่ำ อีกทั้งความแตกต่างของราคาขายกับต้นทุน (margin) นั้น อยู่ในอัตราที่ไม่สูงอย่าง ในช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจดี อีกทั้งยังขาดการให้ความสำคัญสำหรับสัดส่วนการแปรเป็นยอดขาย ซึ่งเป็นค่าวัดประสิทธิภาพผลการขายได้รูปแบบหนึ่ง ในการควบคุมยอดขายรวม และ ความแตกต่างของราคาขายกับต้นทุน (margin) นั้น ยังขาดเครื่องมือในการตัดสินใจ และขาดการติดตามผลเป็นระยะ

อีกทั้งอุปสรรคในการสรุปการขายในแต่ละงาน ซึ่งมักจะแตกต่างกันในด้านระยะเวลา นับจากแรกเริ่มที่ได้เสนอราคา จนถึงวันที่สรุปการขาย ทำให้การตัดสินใจนั้นเป็นไปอย่างยากลำบาก ประกอบกับขาดการวิเคราะห์ย้อนกลับไปยังคู่แข่ง ในแง่ยอดขาย และขนาดรวมของตลาด

ปัญหาการตัดสินใจทั้งหมด นั้น ส่งผลกระทบ ให้ลูกค้าอาจรู้สึกไม่พึงพอใจกรณีราคาสูงเมื่อเทียบกับคู่แข่ง ฝ่ายผู้ปฏิบัติงานในการขาย ขาดความมั่นใจในการตัดสินใจ สูญเสียยอดขายแก่คู่แข่ง จากตัวเลขที่ผ่านมา เป็นสัดส่วนที่สูญเสียแก่คู่แข่ง ประมาณ 50-70 เปอร์เซ็นต์ และเมื่อไม่สามารถขายให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด เมื่อมองในรูปแบบของยอดขาย หรือความแตกต่างของราคาขายกับต้นทุน (margin) อาจกระทบกับภาพรวมบริษัทในแง่ อาจต้องมีการปรับลดคน ทำให้ขาดการพัฒนาบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จะพบว่าต้องมีการสร้างระบบข้อมูลที่ดีเพื่อช่วยในการตัดสินใจ จากการศึกษาจากเอกสารต่างๆพบว่า ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System DSS) เป็นเครื่องมือที่ถูกพัฒนา สร้างขึ้นมาเพื่อช่วยในการพัฒนาฐานข้อมูล และช่วยให้ผู้ที่ตัดสินใจ สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในการศึกษาครั้งนี้จึงสนใจที่จะนำเอาระบบสนับสนุนการตัดสินใจเป็นเครื่องมือในการพิจารณา

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านการขาย

1.4 ขอบเขตในการวิจัย

ทางการศึกษา ในบริษัท ตัวแทนจำหน่ายเครื่องสูบน้ำในส่วนการขายของแต่ละหน่วยธุรกิจ

1.5 ขั้นตอนการทำวิจัย

1.5.1 ดำรงงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรายละเอียดวิธีการพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านงานขาย

1.5.2 จัดทำการวิเคราะห์ระบบข้อมูล และการตัดสินใจด้านการขาย เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการและพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านงานขาย รวมทั้ง ศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขาย อาทิเช่น รายการใบเสนอราคา ข้อมูลจำนวนงานที่เสนองานได้ ยอดขายรวม ความแตกต่างของราคาขายกับต้นทุน เป็นต้น

- 1.5.3 จัดทำระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ โดยใช้ไมโครซอฟท์ฟ็อกเชล ในส่วนการคำนวณและการแสดงผล
- 1.5.4 ปรับปรุงและทดลองโปรแกรมให้สามารถตอบสนองได้ ตามผู้ใช้งานต้องการ
- 1.5.5 สร้างและจัดทำเอกสารต่างๆสนับสนุนการทำงาน
- 1.5.6 ทำการประเมินผลระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
- 1.5.7 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ
- 1.5.8 จัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

- 1.6.1 ได้เครื่องมือเพื่อให้ผู้บริหารได้สะดวกใช้ในการตัดสินใจด้านงานขาย
- 1.6.2 ช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมฝ่ายขายให้ดีขึ้น ในงานขายและปรับปรุงวิธีการ เพื่อขยายยอดขายให้มากขึ้น
- 1.6.3 เพิ่มประสิทธิภาพในแง่สัดส่วนการแปรเป็นยอดขาย ให้มากขึ้น เพิ่มการถือครองตลาดโดยรวม
- 1.6.4 ช่วยลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล
- 1.6.5 สามารถนำข้อมูลที่มีอยู่มาวิเคราะห์ผลได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความต้องการของผู้ใช้งาน
- 1.6.6 นำเครื่องมือการตัดสินใจที่ได้ ดังกล่าวไปใช้ในระบบภูมิภาค เนื่องจากรูปแบบของหน่วยธุรกิจนั้นจะเหมือนกันทุกประเทศในภูมิภาค
- 1.6.7 ประยุกต์ใช้เครื่องมือการตัดสินใจ ในการปรับปรุงระบบงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน หรืองานในลักษณะอื่นๆได้