

2 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจค้าปลีกและค้าส่งสินค้าอุปโภคบริโภคที่ไม่รวมอาหารสดภายใต้ชื่อ “ธนพิริยะ” โดยรายได้หลักมาจากรายได้จากการขายสินค้าผ่านสาขาและสำนักงานใหญ่ ปัจจุบันบริษัทฯ มีสาขารวมทั้งสิ้น 12 สาขา แบ่งออกเป็นซูเปอร์มาร์เก็ต 11 สาขา และศูนย์ค้าส่ง 1 สาขา ซึ่งทุกสาขามีที่ตั้งในจังหวัดเชียงราย รูปแบบของร้านธนพิริยะเป็นการผสมผสานที่ลงตัวระหว่างการมีสินค้าที่หลากหลาย และมีราคาย่อมเยาแบบโมเดิร์นเทรดแต่มีความสะดวกแบบร้านสะดวกซื้อ ซึ่งธนพิริยะมีความตั้งใจที่จะเป็นร้านค้าชุมชนเครือข่ายไทยที่จำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพและให้บริการที่อบอุ่นและรู้ใจผู้บริโภค

บริษัทฯ เข้าใจวิถีชีวิตของคนในพื้นที่เป็นอย่างดีว่าชอบซื้ออาหารสด เช่น เนื้อสัตว์ ผัก ผลไม้จากตลาดสดแต่มีความต้องการที่จะซื้อสินค้าอุปโภคในซูเปอร์มาร์เก็ตที่ทันสมัยที่มีสินค้าที่หลากหลาย มีการจัดวางสินค้าที่สวยงาม มีความสะดวกในการเลือกซื้อและง่ายในการค้นหาสินค้าที่ต้องการ บริษัทฯ ได้นำประสบการณ์กว่า 25 ปี ประกอบกับความต้องการของลูกค้ามาพัฒนาในรูปแบบร้านธนพิริยะและการคัดเลือกหมวดสินค้าที่วางจำหน่ายกว่า 15,000 รายการ และมุ่งเน้นการบริการที่ดีและการวางผังร้านค้าอย่างเหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า อีกทั้งทำเลที่ตั้งร้านค้ายังง่ายต่อการสัญจรทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและสะดวกในการเดินทาง นอกจากนี้ ยังมีการจำหน่ายสินค้าอุปโภคและบริโภคหลากหลายทั้งปลีกและส่งในทุกสาขาเพื่อเพิ่มทางเลือกให้ลูกค้า

โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ตามแต่ละประเภทของการดำเนินธุรกิจในปี 2555 ถึงปี 2557 มีสัดส่วนดังนี้

โครงสร้างรายได้	2555		2556		2557	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
รายได้จากสาขา	608.0	64.3	661.4	63.6	764.2	63.6
รายได้จากค้าส่งสำนักงานใหญ่	324.9	34.3	361.7	34.8	408.4	34.0
รวมรายได้จากการขาย	932.9	98.6	1,023.0	98.4	1,172.6	97.6
รายได้อื่น	13.4	1.4	16.6	1.6	29.1	2.4
รวมรายได้	946.3	100.0	1,039.6	100.0	1,201.7	100.0

หมายเหตุ: รายได้อื่น ประกอบด้วย รายได้ค่าส่งเสริมการขาย รายได้ค่าเช่า ดอกเบี้ยรับ เป็นต้น

โครงสร้างรายได้ตามแต่ละประเภทของการดำเนินธุรกิจงวด 9 เดือน ปี 2558 มีสัดส่วนดังนี้

โครงสร้างรายได้	2557 (ม.ค. - ก.ย.)		2558 (ม.ค. - ก.ย.)	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
รายได้จากสาขา	560.5	62.8	696.9	72.4
รายได้จากค้าส่งสำนักงานใหญ่	311.2	34.9	238.2	24.7
รวมรายได้จากการขาย	871.7	97.6	935.1	97.1
รายได้อื่น	21.3	2.4	27.5	2.9
รายได้รวม	893.0	100.0	962.5	100.0

หมายเหตุ: รายได้อื่น ประกอบด้วย รายได้ค่าส่งเสริมการขาย รายได้ค่าเช่า ดอกเบี้ยรับ เป็นต้น

รายได้หลักของบริษัทฯ มาจากรายได้จากการขายสินค้า รายละเอียดดังนี้

1) รายได้จากการขายผ่านสาขา

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจค้าปลีกและค้าส่งโดยผ่านสาขาที่บริษัทฯ ลงทุนและบริหารเอง ปัจจุบันมีจำนวน 12 สาขาในเชียงราย แบ่งออกเป็นซูเปอร์มาร์เก็ต 11 สาขา โดยมีกลุ่มลูกค้า คือ ลูกค้าทั่วไป ทุกเพศ ทุกวัย ที่อาศัยและสัญจรบริเวณร้านค้า และศูนย์ค้าส่ง 1 สาขา โดยมีกลุ่มลูกค้า คือ ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกที่ตั้งอยู่ในเชียงรายและจังหวัดใกล้เคียง

2) รายได้จากการขายผ่านค้าส่งสำนักงานใหญ่

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจค้าส่งโดยมีค้าส่งสำนักงานใหญ่เป็นศูนย์ Call Center เพื่อจัดส่งสินค้าในเชียงรายและจังหวัดใกล้เคียง โดยมีกลุ่มลูกค้า คือ ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกที่ตั้งอยู่ในเชียงรายและจังหวัดใกล้เคียง

2.1 ลักษณะการบริการ

2.1.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์สำหรับธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง

บริษัทฯ คัดสรรสินค้ากว่า 15,000 รายการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า สินค้าที่วางจำหน่ายหลักๆ จะเป็นสินค้ากลุ่มพื้นฐาน เช่น สินค้าอุปโภคภายในครัวเรือน ผลิตภัณฑ์ส่วนบุคคล เครื่องดื่มและอาหารแห้ง สินค้าแม่และเด็ก และเครื่องสำอางและอาหารเสริม เป็นต้น

ธนพิริยะจำหน่ายสินค้าที่เป็นที่ต้องการของผู้บริโภคและจำหน่ายทั้งแบบปลีก แบบเป็นแพ็ค แบบเป็นกล่อง และแบบเป็นลังให้ลูกค้าเลือกสรรได้ตามความต้องการ โดยสินค้าที่จำหน่ายแบ่งเป็น 5 หมวดหลักดังนี้

หมวดสินค้า
1. สินค้าอุปโภคในครัวเรือน (Household Product) เช่น ผงซักฟอก น้ำยาปรับผ้านุ่ม น้ำยาล้างจาน น้ำยาถูพื้น จาน ชาม ซ้อนส้อม ทัพพี หอพัดไฟ ถ่านไฟฉาย ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดรถยนต์ เป็นต้น
2. สินค้าผลิตภัณฑ์ส่วนบุคคล (Personal Care Product) เช่น แชมพู ครีมนวดผม สบู่ ครีมอาบน้ำ ยาสีฟัน แป้ง โรลออน โคลญจน์ ผ้าอนามัย ทิชชู ผลิตภัณฑ์จัดแต่งทรงผม เป็นต้น
3. เครื่องดื่มและอาหารแห้ง (Drinks and Dried Food Product) เช่น ชา กาแฟ นม น้ำดื่ม ขนมขบเคี้ยว ซอสปรุงรส น้ำมันพืช น้ำตาล อาหารกระป๋อง ผลไม้กระป๋อง บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป และน้ำผลไม้ เป็นต้น
4. เครื่องสำอางและอาหารเสริม (Cosmetics and Supplements) เช่น ครีมบำรุงผิว ครีมรองพื้น ลิปสติก ยาสามัญประจำบ้านแผนปัจจุบัน ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมและวิตามิน เป็นต้น
5. สินค้าแม่และเด็ก (Baby Care Products) เช่น ขวดนม นมผง อาหารเด็ก ผ้าอ้อม แผ่นรองขับน้ำ ของเล่น ผลิตภัณฑ์อาบน้ำและดูแลเด็ก และผลิตภัณฑ์สำหรับคุณแม่ เป็นต้น

สาขาถือว่าเป็นช่องทางสำคัญที่ธนพิริยะจะสามารถเข้าถึงลูกค้าโดยตรง ธนพิริยะจึงมุ่งเน้นการบริการที่เป็นเลิศเพื่อให้ลูกค้าประทับใจตั้งแต่การเดินเข้าร้านจนกระทั่งเดินออกจากร้าน เมื่อเข้าไปในร้านธนพิริยะจะมีพนักงานต้อนรับหน้าร้านกล่าวสวัสดีต้อนรับและช่วยลูกค้าหยิบตระกร้าใส่สินค้า มีพนักงานประจำอยู่ที่ชั้นวางสินค้าเพื่อคอยบริการลูกค้าแนะนำสินค้าและโปรโมชั่นต่างๆ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคำนึงถึงจำนวนจุดชำระเงินที่จะต้องเพียงพอเพื่อไม่ให้ลูกค้ารอคิวนานและมีพนักงานบริการขนของส่งที่รถของลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกอีกด้วย

นอกเหนือจากการบริการที่ดีแล้ว บรรยากาศในร้านก็ถือเป็นหัวใจสำคัญซึ่งธนพิริยะคำนึงถึงความสะดวกของร้านค้าทั้งหน้าร้านและในร้าน ภายนอกร้านค้าจะมีการติดป้ายโฆษณาโปรโมชั่นต่างๆ การตกแต่งภายในร้านค้าในรูปแบบที่ทันสมัย การเลือกใช้อุปกรณ์การจัดเรียงสินค้าที่เหมาะสมกับธีมและขนาดของร้าน การปรับแสงไฟในร้านให้มีความสว่างเพียงพอเพื่อให้ลูกค้ามองเห็นสินค้าและป้ายราคาชัดเจน การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่และตรวจสอบปริมาณสินค้าบนชั้นวางอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าและป้องกันสินค้าขาดชั้น อีกทั้งมีการตกแต่งจัดวางชั้นวางและกองโชว์อย่างเป็นหมวดหมู่สวยงามตามเทศกาลต่างๆ และเปิดสื่อโฆษณาและเสียงเพลงประกอบเพื่อสร้างบรรยากาศให้ลูกค้ารู้สึกสนุกในการจับจ่ายสินค้า

บรรยากาศในร้านซูเปอร์มาร์เก็ต



บรรยากาศในศูนย์ค้าส่ง



2.1.2 ช่องทางการจัดจำหน่าย

บริษัทฯ จัดจำหน่ายสินค้าทั้งหมดผ่าน 2 ช่องทางดังนี้

1) สาขาธนพิริยะ

บริษัทฯ จำหน่ายสินค้าผ่านสาขาของตัวเองเป็นช่องทางหลัก มีทำเลที่ตั้งอยู่ย่านชุมชนใกล้ที่พักอาศัยของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ตั้งอยู่ติดถนนสายสำคัญทำให้สะดวกสบายสำหรับลูกค้าทั้งขาประจำและขาจรในการเดินทางมาที่ร้าน

ปัจจุบันบริษัทฯ มีสาขาทั้งหมด 12 สาขา โดยแบ่งเป็นซูเปอร์มาร์เก็ต 11 สาขา และศูนย์ค้าส่ง 1 สาขา รายละเอียดสาขาของธนพิริยะ ณ 31 สิงหาคม 2558 มีดังต่อไปนี้

สาขา	ที่อยู่	ปีที่เปิดดำเนินการ	ขนาดพื้นที่ใช้สอย (ตรม.)	เวลาเปิดทำการ
1. สาขาหนองพิก้า	414/1-2 ถ.บรรพปราการ ต.เวียง อ.เมือง จ.เชียงราย 57000	2534	220	7:00 – 21:00
2. สาขาเด่นห้า	318/3 หมู่ 16 ต.รอบเวียง อ.เมือง จ.เชียงราย 57000	2550	750	8:00 – 20:30
3. สาขาศรีทรายมูล	139/6 หมู่ 9 ต.รอบเวียง อ.เมือง จ.เชียงราย 57000	2552	400	8:00 – 20:00
4. สาขาบ้านตู่	142 หมู่ 4 ต.บ้านตู่ อ.เมือง จ.เชียงราย 57100	2554	700	8:00 – 21:00
5. ศูนย์ค้าส่ง เด่นห้า โฮลเซล	510/14 หมู่ 16 ต.รอบเวียง อ.เมือง จ.เชียงราย 57000	2555	900	8:00 – 19:00
6. สาขาแม่สาย	888 หมู่ 9 ต.เวียงพางคำ อ.แม่สาย จ.เชียงราย 57220	2556	200	8:00 – 20:00
7. สาขาป่าก่อ	308/2 หมู่ 13 ต.รอบเวียง อ.เมือง จ.เชียงราย 57000	2556	400	8:00 – 21:00
8. สาขาห้วยไคร้	302 หมู่ 2 ต.แม่ไร่ อ.แม่จัน จ.เชียงราย 57110	2557	500	8:00 – 20:00
9. สาขาเวียงป่าเป้า	340 หมู่ 2 ต.เวียง อ.เวียงป่าเป้า จ.เชียงราย 57170	2557	350	8:00 – 20:00

สาขา	ที่อยู่	ปีที่เปิดดำเนินการ	ขนาดพื้นที่ใช้สอย (ตรม.)	เวลาเปิดทำการ
10. สาขาแม่จัน	500 หมู่ 4 ต.แม่จัน อ.แม่จัน จ.เชียงราย 57110	2557	400	8:00 – 20:00
11. สาขาพาน	2347 หมู่ 1 ต.พาน อ.พาน จ.เชียงราย 57120	เมษายน 2558	550	8:00 – 20:00
12. สาขาแม่ฟ้าหลวง	690 หมู่ 1 ต.ท่าสุด อ.เมือง จ.เชียงราย 57000	สิงหาคม 2558	356	8:00 – 20:00

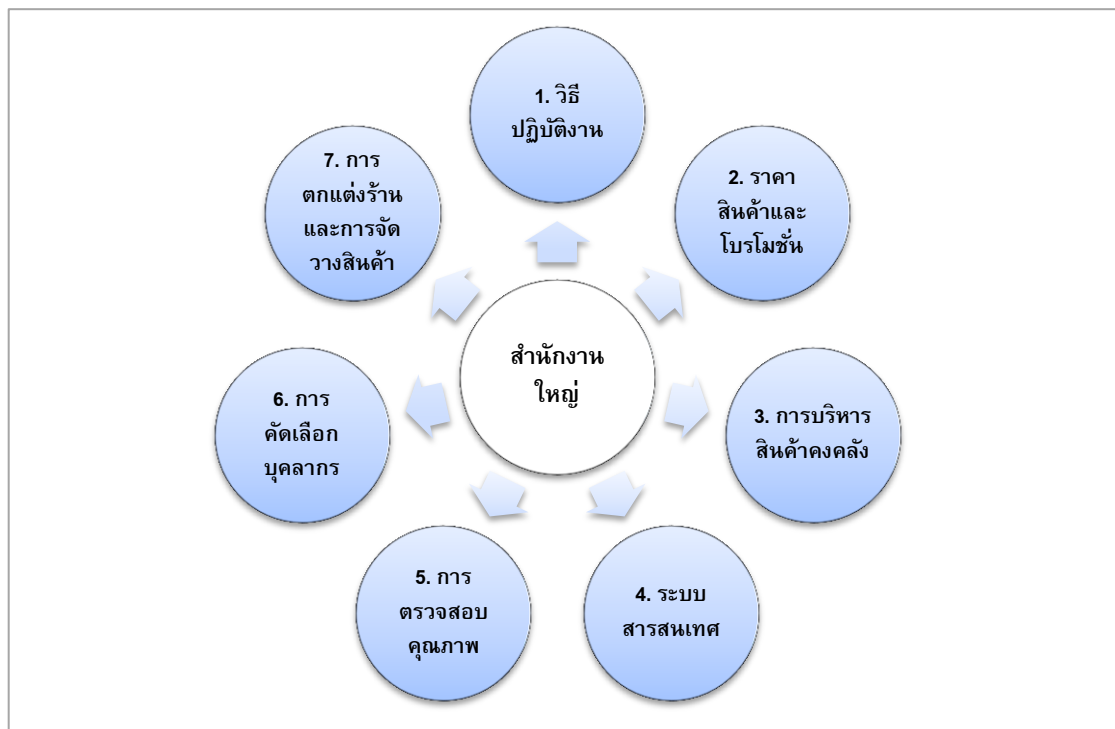
2) คำส่งสำนักงานใหญ่

ธนพิริยะมีบริการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางโทรศัพท์ให้กับลูกค้าส่งสำนักงานใหญ่และลูกค้าส่งต่างอำเภอเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าส่งในบริเวณกว้างมากขึ้น ช่องทางนี้มีไว้สำหรับลูกค้าส่งหรือลูกค้าที่ซื้อในปริมาณมากโดยลูกค้าส่วนใหญ่จะซื้อสินค้ากับธนพิริยะมานาน ซื้อสินค้าประเภทเดิมเป็นประจำ หรือมีร้านค้าที่ห่างไกลจากตัวเมืองทำให้ไม่สะดวกที่จะมาเลือกซื้อสินค้าเอง โดยลูกค้าสามารถโทรสั่งซื้อสินค้าได้ที่สำนักงานใหญ่และร้านซูเปอร์มาร์เก็ตของธนพิริยะทุกสาขา

2.1.3 การบริหารเครือข่ายสาขา

เนื่องจากบริษัท ให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้าและบริการเป็นหลัก ดังนั้น การบริหารสาขาที่มีจำนวนมากให้ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องกำหนดนโยบายธุรกิจการบริการของแต่ละสาขาให้เป็นไปในทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน บริษัทฯ จึงเลือกใช้วิธีการบริหารสาขาจากส่วนกลาง (Centralization) เพื่อส่งต่อนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานทุกส่วนงานจากสำนักงานใหญ่ไปยังสาขาดังนี้

แผนผังการควบคุมจากสำนักงานใหญ่



1) วิธีปฏิบัติงาน

สำนักงานใหญ่จะเป็นผู้กำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ เช่น การบริหารคลังสินค้า การนับสต็อก การบริหารเงินสด การจัดเรียงสินค้า การตรวจสอบสินค้าขาดชั้น การตรวจอายุสินค้า การทำความสะอาดในร้าน การเคลียร์ของเสีย นโยบายคืนสินค้า และการปฏิบัติงานในสาขา โดยทางสำนักงานใหญ่จะกำหนดปฏิทินงานเพื่อให้ทุกสาขาปฏิบัติตามมาตรฐานเดียวกันในแต่ละวัน

2) ราคาสินค้าและโปรโมชั่นต่าง ๆ

ราคาสินค้าและโปรโมชั่นจะถูกกำหนดโดยสำนักงานใหญ่โดยใช้ระบบออนไลน์ในการคุมราคาสินค้าจากส่วนกลาง แต่ละสาขาจะมีราคาสินค้าเท่ากันและมีการจัดโปรโมชั่นเหมือนกัน โดยฝ่ายการตลาดของสำนักงานใหญ่เป็นผู้เตรียมป้ายราคาและโปรโมชั่นให้สาขาในรูปแบบลักษณะเดียวกัน หากสาขานั้นๆ ต้องการจะจัดโปรโมชั่นพิเศษเพื่อกระตุ้นยอดขายหรือระบายสินค้าที่หมุนเวียนช้าจะต้องได้รับอนุมัติจากสำนักงานใหญ่ก่อนเสมอ

3) การบริหารสินค้าคงคลังของสาขา

นโยบายการจัดซื้อ การคัดเลือกซัพพลายเออร์ การคัดเลือกสินค้า ชนิดและปริมาณสินค้าที่มาจำหน่ายจะถูกกำหนดโดยนโยบายของสำนักงานใหญ่ สำหรับการนำเสนอสินค้าใหม่เข้ามาจำหน่ายในสาขาหรือการจัดซื้อจากซัพพลายเออร์รายใหม่ทุกครั้งจะต้องผ่านการอนุมัติจากสำนักงานใหญ่เสมอ

ธนพิริยะใช้ระบบเติมเต็มในการบริหารจัดการสินค้าคงคลังในสาขา โดยสำนักงานใหญ่จะใช้ฐานข้อมูลยอดขายย้อนหลัง 3 เดือนของแต่ละสาขาเพื่อกำหนดจำนวนสินค้าคงคลังที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละสาขา ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นระบบอัตโนมัติที่จะประมวลผลจากฐานข้อมูลและส่งคำสั่งตรงไปยังศูนย์กระจายสินค้าเพื่อจัดส่งสินค้าไปยังสาขาในวันถัดไป ในการเติมเต็มทุกครั้งจะทำให้แต่ละสาขามีสินค้าคงคลังเพียงพอที่จะจำหน่ายได้ประมาณ 3 – 30 วัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทสินค้าและขนาดคลังของสาขา

4) ระบบสารสนเทศ

ทุกสาขาจะใช้ระบบการชำระเงินหน้าร้าน (Point of Sales: POS) โดยจะส่งข้อมูลการจำหน่ายสินค้าและข้อมูลการรับจ่ายเงินไปที่สำนักงานใหญ่ทุกวัน ทำให้สำนักงานใหญ่ได้ทราบถึงความเคลื่อนไหวของสินค้าและพฤติกรรมกรจับจ่ายของผู้บริโภคเพื่อไปใช้ในการบริหารสินค้าคงคลังที่เหมาะสม เช่น การประมวลผลสต็อกยอดขายรายวันของทุกสาขาและทุกรายการสินค้าเพื่อมาใช้ในระบบเติมเต็มและจัดส่งสินค้าให้สาขาอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ราคาสินค้ายังถูกกำหนดโดยส่วนกลางและอัปเดตในระบบ POS โดยทุกสาขาจะใช้ราคาเดียวกันทั้งหมด สำหรับระบบความปลอดภัยนั้นทางสาขายังมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อตรวจสอบมาตรฐานการบริการในสาขาและตรวจสอบการขโมยสินค้าอีกด้วย

5) การตรวจสอบคุณภาพ

การตรวจสอบคุณภาพสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลักๆ ดังนี้

1) การนับสต็อกสินค้าคงเหลือ

นอกเหนือจากการตรวจนับสินค้าประจำวันแล้ว สำนักงานใหญ่ส่งฝ่ายตรวจสอบภายในเข้ามาสุ่มตรวจนับสินค้าที่สาขาและคลังสินค้าโดยไม่บอกล่วงหน้า (Surprise Check) เดือนละ 1 ครั้ง

เพื่อให้มั่นใจว่าจำนวนสินค้าตรงตามที่เป็นที่กในระบบและพนักงานได้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ที่เกี่ยวกับการนับสต็อกอย่างเคร่งครัด

2) การตรวจสอบการบริหารงานในสาขา

สำนักงานใหญ่จะส่งทีมงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลตรวจสอบการบริหารงานในสาขาเป็นประจำ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง โดยจะตรวจสอบการให้บริการลูกค้า การจัดวางสินค้า การติดป้ายโปรโมชั่น การตรวจสอบอายุสินค้า การนับสินค้าคงคลัง การตรวจสอบอายุสินค้า การจัดการเงินสด และการเติมเต็มสินค้า เพื่อให้มั่นใจว่าแต่ละสาขาปฏิบัติตามมาตรฐานเดียวกัน

6) การคัดเลือกและอบรมบุคลากร

เมื่อทางสาขามีความต้องการพนักงานใหม่จะแจ้งมาทางสำนักงานใหญ่ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลประกาศรับสมัครและสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสม หลังจากคัดเลือกพนักงานใหม่ได้แล้วทางฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะจัดการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กำหนดในแต่ละตำแหน่งงาน เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การบริการและการต้อนรับลูกค้า เพื่อให้พนักงานในทุกสาขาเข้าใจ และปฏิบัติงานออกมาในทิศทางเดียวกันตามจุดประสงค์และเป้าหมายของบริษัท

7) การตกแต่งร้านและการจัดวางสินค้า

สำนักงานใหญ่จะเป็นผู้กำหนดผังร้านค้า อุปกรณ์ตกแต่งร้านค้า การจัดวางสินค้า ระเบียบปฏิบัติ เกี่ยวกับการสร้างบรรยากาศในร้านค้า รวมถึงแผนงานการตกแต่งสาขาตามเทศกาลต่างๆ เพื่อให้แต่ละสาขาสื่อสารต่อผู้บริโภคในรูปแบบลักษณะเดียวกัน อย่างไรก็ตามทางสำนักงานใหญ่เปิดโอกาสให้พนักงานในสาขาทุกคนมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมีการประชุมกันอย่างเป็นประจำเพื่อช่วยกันสร้างการทำงานที่มีประสิทธิผลสูงที่สุด

2.2 การตลาดและการแข่งขัน

2.2.1 ภาวะและแนวโน้มเศรษฐกิจเชียงราย

จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่เหนือสุดของประเทศไทย มีแนวชายแดนติดต่อกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ สภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไปของจังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับสินค้าภาคเกษตรกรรมเป็นหลักเพราะมีความอุดมสมบูรณ์และมีสภาพอากาศกับปริมาณน้ำฝนที่เอื้อต่อการเพาะปลูก จึงกล่าวได้ว่าเชียงรายเป็นอู่ข้าวอู่น้ำของภาคเหนือ จะเห็นได้จากการมีจำนวนโรงสีขนาดใหญ่มากที่สุดในภาคเหนือและมีการทำไร่ชาและกาแฟจำนวนมากซึ่งปัจจุบันเป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญของจังหวัด นอกเหนือจากการเกษตรแล้ว บริเวณพื้นที่ในอำเภอพานกั้นนับได้ว่าเป็นแหล่งเพาะเลี้ยงปลาน้ำจืดแห่งใหญ่ที่สุดของภาคเหนือ

ในด้านธุรกิจภาคบริการ จังหวัดเชียงรายมีชื่อเสียงทางการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก มีนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศเดินทางมาเชียงรายจำนวนมากเพื่อมาชื่นชมศิลปวัฒนธรรมล้านนา สัมผัสอาหารพื้นเมืองและการเป็นอยู่ด้วยวิถีชีวิตที่เรียบง่าย นอกจากนี้เชียงรายมีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการด้านต่างๆ อยู่ในระดับแนวหน้า ทั้งในด้านการคมนาคม โรงแรม ร้านอาหาร และร้านขายของที่ระลึก ทำให้เชียงรายเป็นสถานที่ท่องเที่ยว (Tourist Destination) ที่สำคัญของภาคเหนือ

ในด้านการค้าชายแดนที่มีปริมาณเงินหมุนเวียนที่มากนั้นคาดว่าจะป็นธุรกิจสำคัญที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของเชียงรายมากขึ้น เนื่องจากการตั้งอยู่ในจุดยุทธศาสตร์ที่ติดกับประเทศเพื่อนบ้านคือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ และไม่ห่างจากสาธารณรัฐประชาชนจีน รวมระยะทางตามแนวเขตชายแดนยาวกว่า 310 กิโลเมตร โดยมีด่านศุลกากรถึง 3 ด่านด้วยกัน คือ ด่านศุลกากรแม่สาย ด่านศุลกากรเชียงแสน และด่านศุลกากรเชียงของ อีกทั้งผลจากโครงการพัฒนาสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ ซึ่งมีการพัฒนาระบบคมนาคมและสาธารณูปโภคเพื่อเชื่อมต่อประเทศไทย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ และสาธารณรัฐประชาชนจีนเข้าด้วยกัน ทั้งทางรถยนต์ รถไฟ ทางน้ำ และทางอากาศ เพื่อรองรับการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว เช่น โครงการก่อสร้างท่าเรือเชียงแสน 2 โครงการก่อสร้างทางรถไฟสายเด่นชัย-เชียงราย-เชียงของ และโครงการสร้างสะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 4 (เชียงของ-ห้วยทราย) เชียงรายจึงกลายเป็นประตูสำคัญในการเชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้านที่มีศักยภาพสูง นอกจากนี้การก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (AEC) ยังเป็นปัจจัยส่งเสริมการค้าชายแดนของเชียงรายโดยเฉพาะกับกลุ่มประเทศ CLMV (ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม) น่าจะส่งผลให้เศรษฐกิจของเชียงรายจะเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต

สำหรับแนวโน้มเศรษฐกิจเชียงรายในปี 2558 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายคาดว่าจะขยายตัวในอัตราร้อยละ 5.5 โดยได้รับแรงหนุนทั้งด้านอุปทานและอุปสงค์ สำหรับด้านอุปทานภาคบริการมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาเชียงรายโดยผ่านสะพานเชื่อมแม่น้ำโขงและจากที่ผู้ประกอบการสายการบินมาเปิดให้บริการเพิ่มขึ้น รวมถึงการแข่งขันของสายการบินราคาประหยัดที่ช่วยสนับสนุนให้จำนวนนักท่องเที่ยวในเชียงรายเพิ่มขึ้น ประกอบกับภาคเกษตรกรรมที่มีแนวโน้มขยายตัวขึ้นจากนโยบายช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกข้าวของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) สำหรับด้านอุปสงค์การลงทุนภาคเอกชนมีแนวโน้มการขยายตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC อีกทั้งด้านมูลค่าการค้าชายแดนคาดว่าจะขยายตัวเพิ่มขึ้นมากจากการเปิดใช้สะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 4

ดัชนีชี้วัดทางเศรษฐกิจของเชียงราย

ดัชนีชี้วัด (Indicators)	หน่วย	2555	2556	2557 ⁽¹⁾	2558 ⁽¹⁾
ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด ณ ราคาปีปัจจุบัน (GPP Current Price)	ล้านบาท	83,281	83,726	84,662	87,428
	%เติบโตต่อปี	14.5%	0.5%	1.1%	3.3%
ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด ณ ราคาปีฐาน 2523 (GPP Constant Price)	ล้านบาท	47,327	47,436	48,801	51,005
	%เติบโตต่อปี	4.5%	0.2%	2.9%	4.5%
ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดต่อหัว (GDP per capita)	บาทต่อคนต่อปี	71,203	71,341	71,894	73,992
ดัชนีปริมาณผลผลิตการเกษตร (API)	%เติบโตต่อปี	23.5%	-12.2%	-6.1%	-1.2%
ดัชนีปริมาณผลผลิตภาคอุตสาหกรรม (IPI)	%เติบโตต่อปี	10.9%	7.2%	3.1%	2.7%
ดัชนีปริมาณผลผลิตภาคบริการ (SI)	%เติบโตต่อปี	9.6%	6.9%	8.5%	7.3%
ดัชนีบริโภคภาคเอกชน (Private Consumption Index)	%เติบโตต่อปี	32.1%	5.3%	-6.5%	3.4%
ดัชนีลงทุนภาคเอกชน (Private Investment Index)	%เติบโตต่อปี	22.1%	14.3%	8.2%	7.0%
ดัชนีการใช้จ่ายภาครัฐ (Government Expenditure Index)	%เติบโตต่อปี	14.1%	0.9%	2.7%	2.9%
ดัชนีการค้าชายแดน (Border Trade Index)	%เติบโตต่อปี	20.8%	6.7%	7.8%	5.5%
อัตราเงินเฟ้อ (Inflation)	%ต่อปี	1.7%	3.9%	2.2%	1.0%
จำนวนนักท่องเที่ยว (Tourists)	พันคน	2,752	2,910	3,084	3,316
	%เติบโตต่อปี	19.1%	5.8%	9.2%	5.8%
จำนวนประชากร (Population)	คน	1,169,620	1,173,597	1,177,587	1,181,591
	%เติบโตต่อปี	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%

หมายเหตุ: (1) ตัวเลขประมาณการ

ที่มา: สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ณ 31 มีนาคม 2558

2.2.2 อุตสาหกรรมค้าปลีกและค้าส่ง

ในปีที่ผ่านมา มีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการบริโภคภายในประเทศ เริ่มตั้งแต่ปัญหาความไม่แน่นอนทางการเมือง หนี้ภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้นจากมาตรการภาษีรถยนต์คันแรกและบ้านหลังแรก ประกอบกับการจ่ายเงินของภาครัฐที่ล่าช้าในโครงการรับจำนำข้าว ปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลให้การบริโภคในประเทศชะลอตัวซึ่งส่งผลกระทบต่อการเติบโตของธุรกิจค้าปลีกในกลุ่มสินค้าฟุ่มเฟือยได้ อย่างไรก็ตามหลังเกิดเหตุการณ์รัฐประหารโดยคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (“คสช.”) ทำให้ปัญหาการเมืองภายในประเทศสงบขึ้น ทั้งนี้คสช. ยังได้ร่วมมือกับภาคธุรกิจเพื่อออกแผนพัฒนาเศรษฐกิจต่างๆ เช่น การจ่ายเงินชดเชยในโครงการจำนำข้าว การปรับลดราคาน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งจะช่วยเพิ่มรายได้ประชาชนเพื่อไปกระตุ้นการจับจ่ายได้ในเวลาอันสั้น อีกทั้งยังมีแผนในการเร่งการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปีและการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจในระยะยาวอีกด้วย แผนดังกล่าวคาดว่าจะช่วยหนุนการฟื้นตัวของดัชนีความเชื่อมั่นของ

ผู้บริโภค (CCI) ทำให้เชื่อมั่นว่ากลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภคอย่างร้านสะดวกซื้อและโมเดิร์นเทรดจะได้รับอานิสงค์เป็นอันดับแรก นอกจากนี้การขยายตัวของเศรษฐกิจในต่างจังหวัดคาดว่าจะเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดจากการขยายตัวของความเป็นเมือง (Urbanization) การเพิ่มขึ้นของประชากรในส่วนภูมิภาค การค้าชายแดนและการก้าวสู่ AEC ซึ่งจะส่งผลต่อความต้องการของผู้บริโภคในภูมิภาคที่เพิ่มมากขึ้นและเป็นปัจจัยหนุนต่อการเติบโตของธุรกิจค้าปลีกในต่างจังหวัดโดยเฉพาะจังหวัดที่ติดกับชายแดน โดยสมาคมค้าปลีกไทย คาดการณ์ว่าตลาดค้าปลีกในปี 2558 จะเติบโตโดยรวมร้อยละ 6.3 ซึ่งสูงกว่าปี 2557 ที่เติบโตร้อยละ 3.25 และการขยายตัวของค้าปลีกจะกระจายไปสู่ภูมิภาคมากขึ้น โดยคาดว่าในปี 2560 สัดส่วนร้านค้าปลีกในต่างจังหวัดต่อร้านค้าปลีกในกรุงเทพฯ จะเพิ่มเป็นร้อยละ 72 ต่อ ร้อยละ 28 จากข้อมูลเดือนกุมภาพันธ์ 2557 ที่สัดส่วนร้านค้าปลีกในต่างจังหวัดต่อร้านค้าปลีกในกรุงเทพฯ มีเพียงร้อยละ 58 ต่อ ร้อยละ 42

การแข่งขันในธุรกิจค้าปลีกเริ่มทวีความรุนแรงมากขึ้นโดยร้านค้าโมเดิร์นเทรดเริ่มเข้ามาให้ความสำคัญกับการขยายสาขาขนาดเล็กเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดมาในจังหวัดที่มีศักยภาพการเติบโตสูง ในปีที่ผ่านมาบิ๊กซี มุ่งเน้นการขยายร้านมินิบิ๊กซี เทสโก้โลตัสมุ่งเน้นการขยายร้านเทสโก้โลตัส เอ็กซ์เพรส และการเปิดตัวร้านสยามโพรเซ่นของแมคโคร อีกทั้งยังมีผู้เล่นรายใหม่เข้ามาขยายสาขา เช่น แฟมิลีมาร์ท และ ลอร์สัน เนื่องจากวิถีชีวิตที่มีความเป็นเมืองมากขึ้น เป็นผลให้ผู้บริโภคหันมาให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายและความรวดเร็ว ร้านค้าปลีกขนาดเล็กใกล้บ้านจึงเป็นทางเลือกที่สำคัญ โดยอาจมีการปรับรูปแบบให้สอดคล้องความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น เช่น ร้านสะดวกซื้อกึ่งซูเปอร์มาร์เก็ต (Super-Convenience Store) ที่สามารถเข้าถึงชุมชนและลูกค้าได้ง่าย รวดเร็ว ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งการที่หน่วยการบริโภคต่อครัวเรือนมีขนาดเล็กลงจากการที่ประชากรอาศัยอยู่คนเดียว กลุ่มสมรสที่ไม่มีบุตรเพิ่มมากขึ้น และการที่ผู้บริโภคไม่สามารถซื้อสินค้าเก็บไว้จำนวนมากเนื่องจากอยู่อาศัยภายใต้พื้นที่จำกัด เช่น คอนโดมิเนียม ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการขยายของร้านค้าปลีกขนาดเล็ก

2.2.3 สภาพการแข่งขันในจังหวัดเชียงราย

การแข่งขันของร้านค้าปลีกสินค้าอุปโภคบริโภคค่อนข้างรุนแรงโดยเฉพาะในกรุงเทพฯ ปริมณฑล และหัวเมืองใหญ่ๆ แต่สำหรับเชียงรายการแข่งขันยังคงจัดอยู่ในระดับกลาง โดยผู้ประกอบการที่มีธุรกิจใกล้เคียงสามารถแบ่งได้ตามรายละเอียดดังนี้

ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (Traditional Trade) ที่เป็นลักษณะร้านค้าขนาดเล็ก ขายสินค้าที่ใช้เพื่อการอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในการดำเนินชีวิตตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนโดยใช้เงินลงทุนในการทำธุรกิจไม่สูงมากนัก มีการบริหารงานกันเองภายในครอบครัวไม่ซับซ้อนด้วยการซื้อมาและขายสินค้าไป ไม่มีการใช้เทคโนโลยีและการบริหารจัดการสมัยใหม่มากนัก การเข้ามาของร้านค้าปลีกโมเดิร์นเทรดส่งผลให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมเปลี่ยนไปมีความต้องการความสะดวกสบาย บรรยากาศทันสมัย มีสินค้าให้เลือกซื้อที่หลากหลายและความต้องการสินค้าที่มีราคาถูกลง ทำให้ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมที่ไม่สามารถปรับตัวกับการบริหารจัดการและการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของผู้บริโภคต้องปิดกิจการไป ส่งผลให้ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมลดจำนวนลงอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ ร้านค้าแบบดั้งเดิมส่วนหนึ่งถือเป็นพันธมิตรและคู่ค้าของบริษัทฯ

ร้านสะดวกซื้อ (Convenient Store) เข้ามามีบทบาทกับชีวิตประจำวันของคนเชียงรายมากขึ้นเนื่องจากร้านสะดวกซื้อสามารถเข้าถึงแหล่งชุมชนได้อย่างรวดเร็ว ถึงแม้ว่าธนพิริยะจะมีสินค้าบางประเภทที่เหมือนกับร้านสะดวกซื้อ แต่ด้วยการกำหนด Positioning ที่ต่างกัน กล่าวคือ ธนพิริยะไม่มีสินค้าพร้อมรับประทาน (Ready to Eat) แต่มีสินค้าที่มีความหลากหลายกว่า มีราคาประหยัดกว่าและมีขนาดใหญ่เหมาะสำหรับการใช้ในครัวเรือน โดยส่วนใหญ่ลูกค้าจะซื้อเครื่องดื่ม สินค้าพร้อมรับประทานและสินค้าประเภทของใช้ส่วนตัวขนาด

พหุภาพที่ร้านสะดวกซื้อ แต่ซื้อสินค้าใช้สำหรับในครัวเรือนที่ธนพิริยะเพราะมีให้เลือกหลากหลายกว่าและราคาถูกกว่าบางรายการ นอกจากนี้การที่มีร้านสะดวกซื้ออยู่ใกล้กับร้านธนพิริยะนั้นจะส่งผลให้บริเวณนั้นเป็นย่านการค้าและมีจำนวนลูกค้าหมุนเวียนสัญจรมากขึ้น

ร้านค้าโมเดิร์นเทรด (Modern Trade) ส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทข้ามชาติที่เงินทุนค่อนข้างสูง ถือเป็นกลุ่มคู่แข่งที่สำคัญของธนพิริยะ ซึ่งรูปแบบของร้านโมเดิร์นเทรดมีหลากหลาย เช่น ซูเปอร์สโตร์ ไฮเปอร์มาร์เก็ต ขนาดย่อม ซูเปอร์มาร์เก็ต ไฮเปอร์มาร์เก็ตขนาดใหญ่ ศูนย์ค้าส่งขนาดใหญ่ เป็นต้น ปัจจุบัน ผู้ประกอบการโมเดิร์นเทรดกำลังมุ่งเน้นการขยายร้านค้าปลีกขนาดเล็กเข้าในจังหวัดที่มีศักยภาพในการเติบโตสูง

สถานการณ์แข่งขันตามทำเลที่ตั้ง

พื้นที่ในจังหวัดเชียงราย/ จำนวนร้านค้า	ธนพิริยะ	เทสโก้ โลดัส	บิ๊กซี ซูเปอร์ เซ็นเตอร์	Tops	แม็คโคร	7- ELEVEN
1. อำเภอเมือง	7	8	1	2	1	20
2. อำเภอเวียงชัย	-	-	-	-	-	1
3. อำเภอเชียงของ	-	1	-	-	-	3
4. อำเภอเทิง	-	-	-	-	-	-
5. อำเภอพาน	1	1	-	-	-	3
6. อำเภอป่าแดด	-	-	-	-	-	-
7. อำเภอแม่จัน	2	1	-	-	-	1
8. อำเภอเชียงแสน	-	1	-	-	-	1
9. อำเภอแม่สาย	1	5	-	-	1	5
10. อำเภอแม่สรวย	-	-	-	-	-	1
11. อำเภอเวียงป่าเป้า	1	3	-	-	-	3
12. อำเภอพญาเม็งราย	-	1	-	-	-	-
13. อำเภอเวียงแก้ว	-	-	-	-	-	-
14. อำเภอขุนตาล	-	-	-	-	-	-
15. อำเภอแม่ฟ้าหลวง	-	-	-	-	-	2
16. อำเภอแม่ลาว	-	-	-	-	-	-
17. อำเภอเชียงรุ้ง	-	-	-	-	-	-
18. อำเภอดอยหลวง	-	-	-	-	-	-
รวม	12	21	1	2	2	40

ที่มา:

ข้อมูลจากบริษัทฯ และข้อมูลทั่วไปที่เผยแพร่ต่อสาธารณะ

หมายเหตุ:

- 1) ธนพิริยะเปิดสาขาที่ 12 คือ สาขาแม่ฟ้าหลวง ตั้งอยู่ที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
- 2) เทสโก้โลดัส ประกอบด้วย เทสโก้ โลดัส เอ็กซ์เพรส ซึ่งเป็นร้านสะดวกซื้อที่มีจำหน่ายอาหารสด 16 สาขา ตลาดโลดัส ซึ่งเป็นซูเปอร์มาร์เก็ต 2 สาขา เทสโก้ โลดัส คุ่มค้า ซึ่งเป็นไฮเปอร์มาร์เก็ตขนาดย่อม 2 สาขา และเทสโก้ โลดัส ดีพาร์ทเมนท์สโตร์ ซึ่งเป็นไฮเปอร์มาร์เก็ตขนาดใหญ่ 1 สาขา
- 3) บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ คือ ไฮเปอร์มาร์เก็ตขนาดใหญ่ 1 สาขา
- 4) Tops ประกอบด้วย Tops market ซึ่งเป็นซูเปอร์มาร์เก็ตขนาดใหญ่ 1 สาขา และ ท็อปส์ซูเปอร์คุ่มค้าส่ง 1 สาขา

- 5) แม็คโคร คือ ไฮเปอร์มาร์เก็ตค้าส่งขนาดใหญ่ 2 สาขา
- 6) 7-ELEVEN คือ ร้านสะดวกซื้อ 40 สาขา

2.2.4 ลักษณะลูกค้าและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

กลุ่มลูกค้าของธนพิริยะ ได้แก่ ลูกค้าทั่วไปครอบคลุมทุกเพศทุกวัย ทุกสาขาอาชีพ ที่พักอาศัยหรือใช้ชีวิตประจำวันใกล้ร้านค้าและลูกค้าชาวต่างชาติที่สัญจรบริเวณร้านค้า และกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการร้านค้าปลีกจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในเชิงรายและจังหวัดใกล้เคียง รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและลูกค้าธุรกิจในสาขาอาชีพต่างๆ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล และร้านซักรีด เป็นต้น

2.2.5 กลยุทธ์การแข่งขัน

บริษัทฯ มีกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนธุรกิจดังนี้

1) กลยุทธ์การเข้าใจวิถีชีวิตของลูกค้า

จากการทำธุรกิจค้าปลีกค้าส่งในพื้นที่เชียงรายกว่า 25 ปี ทำให้ธนพิริยะเข้าใจความต้องการของคนในพื้นที่เป็นอย่างดี เข้าใจวิถีการใช้ชีวิตของคนในพื้นที่ชอบซื้ออาหารและของสดจากตลาดสดแต่ชอบซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าโมเดิร์นเทรดที่ทันสมัยสะดวกสบายและสามารถซื้อของใช้ได้ครบครันและรวดเร็ว ดังนั้น รูปแบบร้านธนพิริยะจึงเป็นที่ยอมรับมาจากการผสมผสานจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้บริหารและทีมงานโดยตรงที่ทำให้องค์กรประกอบต่างๆ สมบูรณ์ กล่าวคือ ทำเลที่ตั้งร้านจะต้องอยู่ในชุมชนที่มีตลาดสด ติดถนนใหญ่ การคัดสรรสินค้าที่มีความหลากหลายและการให้บริการที่เป็นเลิศและเป็นกันเอง

ซึ่งหลักการสำคัญที่จะสร้างการบริการที่เป็นเลิศได้ก็คือ การรู้จักและเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถเลือกสรรสินค้าและการบริการได้เหมาะสมกับคนในพื้นที่ การให้บริการที่เป็นเลิศถือว่าเป็นจุดเด่นของธนพิริยะ บริษัทฯ มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรมพนักงานทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่วิธีการต้อนรับลูกค้า การแนะนำสินค้ากับลูกค้า การแก้ปัญหาต่างๆ และการบริการลูกค้าที่ดีเพื่อให้ลูกค้าประทับใจตั้งแต่ลูกค้าเข้าร้านจนออกจากร้าน ตั้งแต่การให้ความสำคัญกับจุดชำระเงินว่าต้องมีจำนวนเพียงพอและรวดเร็วเพื่อไม่ให้ลูกค้ารอคิวนาน ความใส่ใจของพนักงานในการตอบคำถามหรือหาสินค้าจนถึงการบริการช่วยเหลือของใส่รถลูกค้า นอกจากนี้บริษัทฯ ยังเน้นการคัดเลือกพนักงานที่พักอาศัยในท้องถิ่นที่เข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นอย่างดีและสามารถให้บริการที่เป็นกันเองในแบบร้านค้าชุมชน

2) กลยุทธ์การบริหารจัดการสินค้าคงคลังให้มีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ มีสินค้าให้ลูกค้าเลือกซื้อมากกว่า 15,000 รายการ มีจำหน่ายทั้งแบบปลีกและส่งเพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกสินค้าได้ตามความต้องการ แต่เนื่องจากลูกค้าในแต่ละพื้นที่อาจมีพฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าที่ต่างกัน บริษัทฯ จึงได้จัดทำฐานข้อมูลโดยทำการวิเคราะห์ยอดขาย อัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลัง และอัตราผลตอบแทน และนำข้อมูลเหล่านั้นมาคัดเลือกสินค้าให้เหมาะสมกับผู้บริโภคในแต่ละพื้นที่ เพื่อที่จะรักษาผลประโยชน์และอัตราการกำไร สำหรับแนวโน้มของสินค้าใหม่ทีมนั้นจะเพิ่มขึ้นจากผู้ผลิตรายใหญ่และรายย่อยที่มีจำนวนมากขึ้นนั้น บริษัทฯ มีความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาด และสามารถรองรับสินค้าใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคในแต่ละพื้นที่ได้

ธนพิริยะมีการจัดเรียงสินค้าอย่างเป็นระบบเพื่อบริหารพื้นที่การขายอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลักเพื่อให้สะดวกต่อลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้า มีการจัดวางสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ชัดเจนเพื่อให้ลูกค้าจำได้ง่ายว่าสินค้าชนิดใดวางอยู่โซนไหน บริษัทฯ ทำการวิเคราะห์ยอดขายและอัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลังเพื่อนำมาใช้ในการจัดสรรขนาดพื้นที่และกำหนดผังการจัดวางสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ การจัดวางสินค้าที่ขายดีไว้ในชั้นระดับสายตาและวางสินค้าเกี่ยวเนื่องกันไว้ติดกัน อีกทั้งยังมีการใช้สื่อโฆษณา ณ แหล่งขาย เช่น ป้ายแขวน แบนเนอร์ ธง เพื่อกระตุ้นการซื้อของลูกค้า

3) กลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบเทียบการแข่งขัน

เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันกับผู้ประกอบการโมเดิร์นเทรดและร้านสะดวกซื้อต่างชาติที่มีเงินทุนและมีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศได้นั้น บริษัทฯ จึงมีการวางแผนกลยุทธ์โดยวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของคู่แข่ง จะเห็นได้ว่าจุดเด่นของโมเดิร์นเทรดที่สามารถดึงดูดลูกค้าได้คือราคาที่ถูกและโปรโมชั่นลด แลก แจก แถม แต่อาจจะไม่สะดวกเทียบเท่ากับร้านสะดวกซื้อที่มีสาขาครอบคลุมทุกพื้นที่ สำหรับจุดเด่นของร้านสะดวกซื้อคือการมีอาหารพร้อมรับประทานที่ค่อนข้างหลากหลายไว้บริการ แต่มีสินค้าอุปโภคบริโภคที่ใช้ในครัวเรือนค่อนข้างจำกัดและมีราคาขายเฉลี่ยสูงกว่าโมเดิร์นเทรด ดังนั้น ธนพิริยะจึงนำจุดเด่นของโมเดิร์นเทรดและร้านสะดวกซื้อมาผสมผสานอย่างลงตัว มีสินค้าอุปโภคและบริโภคที่หลากหลาย มีสินค้าขนาดใช้ในครัวเรือน มีโปรโมชั่น มีสาขาตั้งอยู่ในชุมชน เดินทางสะดวก และมีที่จอดรถบริการ นอกจากนี้ บริษัทฯยังสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ที่ยืดหยุ่นและรวดเร็วกว่า ส่งผลให้ธนพิริยะเป็นร้านที่จำหน่ายสินค้าในราคาที่คุ้มค่าแบบโมเดิร์นเทรดและมีความสะดวกแบบร้านสะดวกซื้อ

4) กลยุทธ์การขยายสาขา

การขยายสาขาเป็นปัจจัยสำคัญในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและขยายฐานลูกค้าเพื่อเพิ่มการเติบโตของรายได้และการได้มาซึ่งทำเลที่มีศักยภาพก่อนคู่แข่ง บริษัทฯ มีการทำแผนงานศึกษาการขยายสาขาอย่างเคร่งครัด โดยเลือกพื้นที่ในย่านชุมชนติดถนนสายสำคัญในเชิงรายได้และจังหวัดใกล้เคียงที่บริษัทฯ มีความเชี่ยวชาญในพื้นที่อย่างดี ทั้งนี้ยังมีการเข้าสำรวจพื้นที่ศึกษาความหนาแน่นและกำลังซื้อของประชากร ระดับการแข่งขันของธุรกิจเดียวกันและพฤติกรรมของผู้บริโภคในพื้นที่นั้น นอกจากนี้ยังมีการจัดทำการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ (Feasibility Study) คำนวณผลประกอบการคาดการณ์ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period) และอัตราผลตอบแทนภายใน (Internal Rate of Return: IRR) โดยจะต้องไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์การลงทุนให้สามารถเลือกพื้นที่ได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการพื้นที่ใช้สอยเพียงพอต่อการจัดวางสินค้าและการจัดเก็บสินค้า รวมถึงการติดตั้งอุปกรณ์และตกแต่งทำให้บรรยากาศในร้านค่าน่าจับจ่ายใช้สอย จากการศึกษาความเป็นไปได้ในการขยายสาขาจะมี Payback Period อยู่ระหว่าง 2-3 ปี ขึ้นอยู่กับขนาดของสาขา และมี IRR ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 บริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะขยายสาขาอย่างต่อเนื่องในเชิงรายได้เป็นหลัก เพื่อสร้างฐานลูกค้าและแบรนด์ของ “ธนพิริยะ” ให้แข็งแกร่ง ก่อนที่จะขยายวงกว้างไปสู่อำเภอรอบนอกและจังหวัดใกล้เคียง รวมถึงแนวเขตของเชิงรายได้ที่ติดชายแดนพม่าและลาวซึ่งเป็นเขตเศรษฐกิจที่สำคัญ

นอกจากนี้ บริษัทฯ คำนึงถึงการเตรียมบุคลากรซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขยายสาขา โดยจะวางแผนร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลล่วงหน้าอย่างน้อย 1 ปี ก่อนการเปิดสาขาเพื่อเตรียมกำลังพลและความพร้อมของผู้จัดการสาขา โดยผู้จัดการสาขาจะต้องผ่านการอบรมการทำงานในตำแหน่งต่างๆ เช่น ฝ่ายจัดเรียง ฝ่ายแคชเชียร์และฝ่ายคลังในระยะเวลา 6 เดือน ถึง 1 ปี

5) กลยุทธ์การสร้างแบรนด์ให้เป็นที่รู้จัก (Brand Awareness)

บริษัทฯ ตระหนักว่าการสร้างแบรนด์ให้เป็นที่รู้จักและเป็นตัวเลือกที่ครองใจผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญ จึงทำการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายและความต้องการของลูกค้าเพื่อเลือกช่องทางการสื่อสารและข้อความที่จะสื่อสารได้อย่างเหมาะสม บริษัทฯ ต้องการสื่อสารและสร้างแบรนด์ธนพิริยะให้อยู่ในใจลูกค้าว่า “ราคาถูกจริง ช้อปปิ้งถูกใจ อยู่ใกล้บ้านคุณ” บริษัทฯ มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและเน้นการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยใช้ช่องทางการโฆษณาที่หลากหลายและสามารถเข้าถึงลูกค้าเป้าหมายได้ดี เช่น สื่อวิทยุ สิ่งพิมพ์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น Facebook และเว็บไซต์ของบริษัทฯ www.thanapiriya.co.th ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและโปรโมชั่นต่าง ๆ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดคือประสบการณ์ที่ลูกค้าสัมผัสเมื่อเข้ามาใช้บริการธนพิริยะ ด้วยเหตุนี้เพื่อให้สอดคล้องกับข้อความที่ต้องการสื่อสารดังกล่าว ธนพิริยะจึงมุ่งเน้นราคาสินค้าที่ถูกเมื่อเทียบกับคู่แข่ง การรักษามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ การนำเสนอสินค้าที่หลากหลาย การจัดวางสินค้าที่สะดวกต่อการเลือกซื้อ และการขยายสาขาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้บริษัทฯ ยังเข้าร่วมกิจกรรมและสัมมนาต่าง ๆ เพื่อสร้างประโยชน์ต่อสังคมและสร้างแบรนด์ให้เป็นที่รู้จัก

6) กลยุทธ์ด้านการตลาด

เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน บริษัทฯ มีการสำรวจราคาสินค้าอย่างเป็นประจำ มีการเทียบราคาและโปรโมชั่นกับผู้ประกอบการรายอื่นเพื่อให้มั่นใจว่าร้านธนพิริยะจำหน่ายสินค้าในราคาที่ถูกยุติธรรมต่อลูกค้าและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ จากความสัมพันธ์ที่ดีกับซัพพลายเออร์ การส่งสินค้าในปริมาณที่มากและการประหยัดค่าลอจิสติกส์เนื่องจากร้านค้าอยู่ในบริเวณที่สามารถจัดส่งสินค้าได้สะดวกส่งผลให้บริษัทฯ สามารถบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นได้

นอกจากนี้บริษัทฯ มีการทำระบบสมาชิกเพื่อคืนกำไรเป็นส่วนลดให้ลูกค้า โดยสมาชิกจะได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ เช่น ส่วนลดในการซื้อสินค้าประเภทต่าง ๆ รับของชำร่วยเมื่อซื้อมูลค่าครบตามกำหนด การจับรางวัลชิงโชค และสะสมแต้มเพื่อรับคูปองส่วนลดเมื่อครบรอบ 1 ปี ปัจจุบันธนพิริยะมีจำนวนสมาชิกกว่า 50,000 ราย นอกจากนี้การทำระบบสมาชิกยังเป็นการเก็บฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อให้บริษัทฯ ใช้เป็นช่องทางในการจัดโปรโมชั่นเพื่อจำนวนลูกค้าและจำนวนเงินในแต่ละครั้งในการจับจ่าย และเป็นเครื่องมือสำหรับการติดตามการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคเพื่อใช้ในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดได้ทันทุกที่

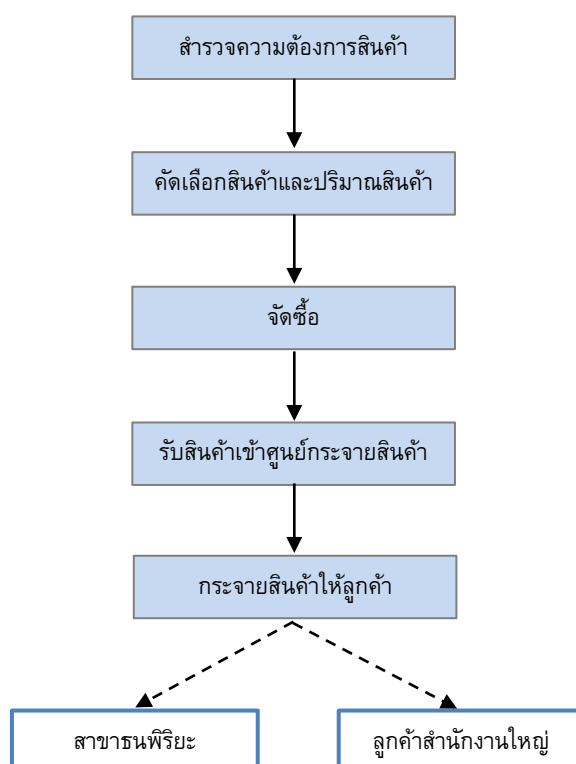
7) กลยุทธ์การพัฒนาและรักษาบุคลากร

ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญของธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการเป็นองค์กรแห่งความรู้ สร้างวัฒนธรรมองค์กรและปลูกฝังให้พนักงานเป็นคนเก่งและมีคุณธรรม บริษัทฯ จัดทำหลักสูตรและคู่มืออบรมพนักงานแต่ละตำแหน่ง จัดอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอและเสริมทักษะความสามารถที่จำเป็นให้กับพนักงาน เช่น การขายและบริการอย่างเป็นเลิศ การบริหารแบบมืออาชีพ บริษัทฯ จัดทำห้องอบรมเพื่อใช้อบรมพนักงานและรวบรวมคู่มือต่าง ๆ บริษัทฯ สนับสนุนให้พนักงานไปอบรมหลักสูตรต่าง ๆ กับสถาบันภายนอก เช่น มาตรฐานการบัญชี การขับรถอย่างประหยัดน้ำมัน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการสำรวจอัตราเงินเดือนและสวัสดิการในตลาดอย่างสม่ำเสมอเพื่อความเป็นธรรมของพนักงาน

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทฯ มีการสั่งซื้อสินค้าทั้งโดยตรงจากซัพพลายเออร์ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ผลิตสินค้านั้นๆ โดยมุ่งเน้นสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความหลากหลาย และคุณภาพของสินค้าที่ได้มาตรฐาน ปัจจุบันบริษัทฯ จัดหาสินค้าจากซัพพลายเออร์กว่า 300 ราย รวมทั้งสิ้นกว่า 15,000 รายการ โดยทั้งหมดเป็นสินค้าที่จัดซื้อจากภายในประเทศ บริษัทฯ คำนึงถึงการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับซัพพลายเออร์ ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการดำเนินงานร่วมกันด้วยดีมาตลอด ไม่ว่าจะเป็นการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ เป็นต้น บริษัทฯ มีขั้นตอนการจัดหาสินค้าไปจนถึงการจำหน่ายให้ผู้บริโภคดังแสดงในแผนภาพ

แผนผังแสดงขั้นตอนการจัดหาสินค้าไปจนถึงการจำหน่ายให้ผู้บริโภค



1) การสำรวจความต้องการสินค้า

บริษัทฯ ทำการสำรวจตลาดโดยใช้ข้อมูลภายนอกและภายในองค์กรเพื่อวิเคราะห์ว่าสินค้าประเภทไหนน่าเป็นที่สนใจสำหรับลูกค้าในพื้นที่หรือว่าสินค้าประเภทไหนกำลังจะหมดความนิยม การสำรวจตลาดภายนอกทำได้โดยการออกสำรวจตามโมเดิร์นเทรด ร้านค้าปลีก สอบถามซัพพลายเออร์ สังเกตพฤติกรรมของผู้บริโภคในพื้นที่ และติดตามสื่อโฆษณาต่างๆ นอกจากนี้บริษัทฯ จัดทำฐานข้อมูลยอดขายของสาขาของตนเอง และยอดสั่งซื้อของผู้ประกอบการค้าส่ง เพื่อนำมาวิเคราะห์ว่าสินค้าตัวไหนขายดีหรือไม่ดี อีกทั้งยังเปิดรับฟังข้อคิดเห็นจากลูกค้าที่มาใช้บริการในสาขาว่าอยากให้เพิ่มสินค้าประเภทไหน

2) การคัดเลือกสินค้า

การคัดเลือกสินค้าเข้ามาจำหน่ายแบ่งได้เป็นสองประเภท คือ สินค้าใหม่ และสินค้าเดิมที่จำหน่ายอยู่

การคัดเลือกสินค้าใหม่

บริษัทฯ มีกระบวนการคัดสรรสินค้าใหม่มาจำหน่ายโดยพิจารณาจากความน่าสนใจของสินค้า ราคาสินค้า นโยบายการตลาด คุณภาพของสินค้า รวมถึงช่องบรรจุภัณฑ์ที่ดึงดูดผู้บริโภค สำหรับสินค้าใหม่ที่มาจากผู้ผลิตและและผู้จัดจำหน่ายที่ไม่เคยร่วมงานกับบริษัทฯ มาก่อน บริษัทฯ จะทำการทดลองวางสินค้าจำหน่าย หรือทำการแจกสินค้าให้ลูกค้าทดลองใช้ หากได้รับการตอบรับที่ดีบริษัทฯ จะดำเนินการจัดซื้อสินค้าจากซัพพลายเออร์เพื่อมาจำหน่ายในสาขา

การคัดเลือกสินค้าเดิม

เนื่องจากลูกค้าของธนพิริยะในแต่ละสาขามีความต้องการสินค้าที่แตกต่างกันออกไป สำหรับสินค้าเดิมที่ทางร้านขายอยู่แล้วนั้น ธนพิริยะจึงใช้ฐานข้อมูลที่ทำไว้ เช่น ยอดขาย อัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลัง และอัตราผลตอบแทนมาวิเคราะห์ว่าสินค้าประเภทไหนขายดีหรือไม่ดี แล้วจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อคัดเลือกประเภทสินค้าและปริมาณให้เหมาะสมกับสาขานั้นๆ อีกทั้งระบบสมาชิกของธนพิริยะมีส่วนช่วยให้ทราบถึงข้อมูลของความถี่และปริมาณการซื้อของลูกค้าสำหรับการวิเคราะห์สินค้าคงคลังในแต่ละสาขา

การคัดเลือกซัพพลายเออร์

บริษัทฯ มีกฎเกณฑ์ในการคัดเลือกซัพพลายเออร์แต่ละราย ดังนี้

- 1) สินค้าเป็นที่ต้องการของตลาด
- 2) คุณภาพสินค้าที่ได้มาตรฐาน
- 3) ความตรงต่อเวลาในการส่งสินค้า
- 4) กลยุทธ์การตลาดที่มีประสิทธิภาพ
- 5) ความน่าเชื่อถือของซัพพลายเออร์

บริษัทฯ มีการติดต่อกับซัพพลายเออร์อย่างสม่ำเสมอเพื่อมั่นใจว่าสินค้าที่ส่งนั้นจะถูกจัดส่งตรงตามจำนวนเวลา และคุณภาพที่กำหนด ในแต่ละปีซัพพลายเออร์แต่ละรายจะมานำเสนอสินค้าและแผนงานประจำปีให้บริษัทฯ เพื่อประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับความน่าสนใจของสินค้า การกำหนดเป้าหมายยอดขาย การปรับตัวให้ทันต่อแนวโน้มพฤติกรรมของสินค้าและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงแผนงานการจัดโปรโมชั่นส่งเสริมการขายต่างๆ ทั้งนี้บริษัทฯ มีนโยบายที่จะกระจายการจัดซื้อกับซัพพลายเออร์กว่า 300 ราย และไม่สั่งซื้อสินค้ากับซัพพลายเออร์รายใดเกินร้อยละ 30 เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการพึ่งพิงซัพพลายเออร์รายใดรายหนึ่ง

รายชื่อซัพพลายเออร์ 20 อันดับแรกของบริษัทฯ ของงวด 6 เดือน ปี 2558 (เรียงตามตัวอักษร) มีดังนี้

- 1) บริษัท เครื่องดื่มกระทิงแดง จำกัด
- 2) บริษัท ดีเอสจี อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
- 3) บริษัท ดูเม็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
- 4) บริษัท แดรี่ พลัส จำกัด
- 5) บริษัท น้ำมันพืชไทย จำกัด (มหาชน)
- 6) บริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด
- 7) บริษัท ไบโอ คอนซูเมอร์ จำกัด
- 8) บริษัท ปาล์ม ออยล์ เอ็นเนอร์ยี่ อินดัสทรี จำกัด
- 9) บริษัท เป๊ปซี่-โคล่า (ไทย) เทรดิง จำกัด
- 10) บริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบล เทรดิง (ประเทศไทย) จำกัด
- 11) บริษัท ฟริสแลนด์คัมพิน่า (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
- 12) บริษัท มีด จอนห์นสัน นิวทรีชั่น (ประเทศไทย) จำกัด
- 13) บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรดิง จำกัด
- 14) บริษัท ยูอาร์ซี (ประเทศไทย) จำกัด
- 15) บริษัท แลคตาซอย จำกัด
- 16) บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน)
- 17) บริษัท สิงห์ คอร์เปอเรชั่น จำกัด
- 18) บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะเชลส์ (ประเทศไทย) จำกัด
- 19) บริษัท อิชิตัน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
- 20) บริษัท โอสดสภา จำกัด

3) การจัดซื้อ

บริษัทฯ มีการควบคุมการจัดซื้อสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้มั่นใจได้ว่าทุกสาขามีสินค้าจำหน่ายอย่างเพียงพอไม่น้อยเกินไปหรือมากเกินไป เพราะถ้าน้อยเกินไปก็จะทำให้สินค้าไม่พอจำหน่ายซึ่งจะทำให้ธนพิริยะสูญเสียโอกาสทางการค้า แต่ถ้าหากมีการซื้อสินค้ามากเกินไปก็จะส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายที่สูงเกินความจำเป็นและสินค้าบางประเภทก็มีอายุที่จำกัด ในการสั่งซื้อตามปกติ นั้น บริษัทฯ จะใช้สูตรในการคำนวณจากฐานข้อมูลในอดีตของแต่ละสาขาเพื่อใช้ในการประมาณการสั่งสินค้าประเภทนั้นๆ โดยก่อนการสั่งซื้อสินค้าทุกครั้งฝ่ายจัดซื้อจะตรวจสอบว่าไม่มีสินค้าคงเหลือเกินกว่านโยบายที่บริษัทฯ กำหนดไว้ หากมีปริมาณที่เกินกว่าที่กำหนดไว้ ฝ่ายจัดซื้อจะต้องหารือกับซัพพลายเออร์รายนั้นให้ทำแผนโปรโมชั่นส่งเสริมการขายเพื่อระบายสินค้าดังกล่าวก่อน หรือให้มารับสินค้าที่หมุนเวียนซ้ำกลับก่อนทำการสั่งซื้อสินค้าครั้งใหม่

4) การบริหารจัดการศูนย์กระจายสินค้า

สินค้ากว่า 15,000 รายการจากซัพพลายเออร์จะถูกส่งมารวมที่ศูนย์กระจายสินค้าก่อนจัดส่งไปยังร้านธนพิริยะและลูกค้าส่งที่อยู่ต่างอำเภอ ปัจจุบันบริษัทฯ มีศูนย์กระจายสินค้า 1 แห่ง มีที่ตั้งอยู่ที่สำนักงานใหญ่ และมีพื้นที่กว่า 7,600 ตารางเมตร ในการจัดเก็บสินค้าและจัดส่งสินค้าไปยังร้านธนพิริยะทุกสาขาและลูกค้าส่งสำนักงานใหญ่ในเชิงรายและจังหวัดใกล้เคียง

2.3.1 ศูนย์กระจายสินค้า

ศูนย์กระจายสินค้า	ที่อยู่	ปีที่เปิด	ขนาดพื้นที่
ศูนย์กระจายสินค้ารอบ เวียง	661 หมู่ 24 ต.รอบเวียง อ.เมือง จ.เชียงราย 57000	2540	7,600

การบริหารจัดการศูนย์กระจายสินค้าของบริษัทฯ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) ขั้นตอนการรับสินค้าจากซัพพลายเออร์

ฝ่ายจัดซื้อของบริษัทฯ ทำการนัดหมายล่วงหน้ากับซัพพลายเออร์ในการจัดส่งสินค้าเพื่อจัดเตรียมพื้นที่และกำลังพลในการรับสินค้า เมื่อรถขนส่งสินค้ามาถึงคลังสินค้าแผนกรับสินค้าจะรับสินค้าโดยมีขั้นตอนในการรับและตรวจสอบสินค้าอย่างละเอียดเทียบกับใบสั่งซื้อ ใบกำกับสินค้า หรือใบส่งของ โดยตรวจสอบความถูกต้องของสินค้า จำนวน ขนาดและราคา เป็นต้น สินค้าจะถูกขนลงมาจากตัวรถในคลังรับสินค้าตามชั้นวางที่กำหนดและบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบของการจัดเก็บ หลังจากนั้นจะมีการเบิกจ่ายสินค้าจากคลังรับสินค้ามาที่คลังจ่ายสินค้าด้วยอุปกรณ์รถยกเพื่อจัดวางในหมวดหมู่และชั้นวางที่กำหนด

2) การจัดเก็บสินค้าในศูนย์กระจายสินค้า

บริษัทฯ ใช้หลักการบริหารกลุ่มสินค้ามาใช้ในการแบ่งหมวดหมู่และชั้นวางสินค้าได้แก่ สินค้าอุปโภคบริโภคครัวเรือน สินค้าผลิตภัณฑ์ส่วนบุคคล เครื่องดื่มและอาหารแห้ง เครื่องสำอางและอาหารเสริม สินค้าแม่และเด็ก เป็นต้น อีกทั้งในแต่ละหมวดหมู่ยังนำข้อมูลยอดขายและอัตราการหมุนเวียนมาวิเคราะห์เพื่อแยกประเภทเพิ่มเติมให้ง่ายต่อการบริหารสินค้าคงคลังในแต่ละสาขา

สินค้าถูกเก็บเข้าชั้นวางโดยใช้อุปกรณ์รถยกประเภทต่าง ๆ ในการขนย้ายแล้วนำเข้าไปจัดเก็บตามชั้นวางที่กำหนดด้วยระบบการเข้าก่อนออกก่อน (First In First Out: FIFO) บริษัทฯ ยังคำนึงถึงการเบิกจ่ายสินค้าเพื่อช่วยจัดวางผังคลังสินค้าให้ง่ายต่อการเลือกหยิบหรือขนย้ายได้สะดวก

บริษัทฯ ทำการรักษาความสะอาดและสภาพแวดล้อมของคลังสินค้าเป็นอย่างดี อีกทั้งยังคำนึงถึงความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย และการป้องกันการจลกรรมสินค้า สำหรับสินค้าในคลังสินค้านั้นจะถูกจัดเก็บเพียงช่วงสั้นๆ ประมาณ 7 ถึง 30 วัน เนื่องจากเป็นสินค้าที่เข้ามาพักในศูนย์กระจายสินค้าเพียงชั่วคราวเพื่อเตรียมกระจายออกไปยังสาขาของธนพิริยะ และลูกค้าผู้ประกอบการร้านค้า

3) การตรวจนับสินค้าที่ศูนย์กระจายสินค้า

บริษัทฯ ทำการตรวจนับสินค้าที่ศูนย์กระจายสินค้าเป็นรอบเวลา (Cycle Count) อย่างสม่ำเสมอ โดยมีการวางแผนการตรวจนับล่วงหน้า สินค้าที่คลังรับสินค้าจะถูกตรวจนับ 100% เดือนละ 1 ครั้ง สำหรับสินค้าที่คลังจ่ายสินค้าจะถูกเวียนตรวจนับจนครบ 100% จำนวน 1 ครั้งต่อปี ใช้เวลาการตรวจนับ 3 เดือน นอกจากนี้ ฝ่ายตรวจสอบภายในมีการเข้ามาสุ่มตรวจนับที่ศูนย์กระจายสินค้าโดยไม่บอกล่วงหน้า (Surprise Check) เดือนละ 1 ครั้ง โดยจะสุ่มตรวจกลุ่มสินค้าที่ขายดี กลุ่มสินค้าที่หมุนเวียนช้า และกลุ่มสินค้าที่ได้รับแจ้งว่าไม่มีในชั้นวางแต่มียอดคงเหลือในรายงานสินค้าคงเหลือ โดยทั้งคลังรับและคลังจ่ายจะถูกตรวจนับ 100% ซ้ำอีกรอบโดยมีผู้สอบบัญชีสังเกตการณ์ตอนสิ้นปี

ระบบการจัดการบริหารคลังสินค้าและการตรวจนับสินค้าของบริษัทฯ ช่วยให้ทราบสภาพการณ์ที่แท้จริงของปริมาณสินค้าในคลังสินค้าว่ามีอยู่เท่าไรเพื่อสามารถวางแผนในการจัดหาสินค้าเข้ามาเติมให้เต็มในระบบอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ มีการตรวจสอบอายุสินค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยสินค้าที่ค้างสต็อกนานหรือใกล้หมดอายุจะถูกย้ายไปคลังจัดเก็บของเสียเพื่อดำเนินการส่งคืนให้ซัพพลายเออร์ สำหรับของเสียซัพพลายเออร์จะมารับสินค้าคืนโดยนำไปหักหนี้สินค้างชำระด้วยราคาต้นทุนที่บริษัทฯ ชื้อมาหรือเปลี่ยนเป็นสินค้าให้ใหม่

4) การกระจายสินค้า

สินค้าจากศูนย์กระจายสินค้าจะถูกจัดส่งไปยังสาขาของธนพิริยะและลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการร้านค้าอำเภอ โดยจะมีการตรวจสอบสินค้าก่อนขึ้นรถขนส่งทุกครั้งให้ตรงกับประเภทและจำนวนสินค้าในใบสั่งซื้อหรือใบสั่งโอนสินค้า บริษัทฯ มีการวางแผนเส้นทางขนส่งสินค้า มีกฎระเบียบที่พนักงานขับรถต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด มีการอบรมการขับรถให้ปลอดภัยและประหยัดน้ำมัน ส่งผลให้การกระจายสินค้าจากศูนย์กระจายสินค้าทำได้มีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากที่สุด ปัจจุบันบริษัทฯ มีรถบรรทุกสำหรับขนส่งสินค้าทั้งหมดกว่า 25 คัน เพื่อกระจายสินค้าไปยังสาขารธนพิริยะและลูกค้าผู้ประกอบการร้านค้าที่อยู่ต่างอำเภอและจังหวัดใกล้เคียง โดยรถทุกคันนั้นจะติดตั้งระบบติดตามรถยนต์ (GPS Tracking) เพื่อป้องกันการออกนอกเส้นทางและให้บริษัทฯ สามารถติดตามและตรวจสอบหากมีความล่าช้าในการส่งสินค้า

2.3.2 สาขารธนพิริยะ

1) การบริหารเงินสดในสาขา

หัวหน้าแคชเชียร์จะเป็นผู้ส่งยอดขายประจำวันของสาขาไปยังสำนักงานใหญ่ผ่านระบบออนไลน์ที่มีฐานข้อมูลของประเภทสินค้า จำนวนสินค้า และจำนวนเงินที่ขายได้ ซึ่งทางสำนักงานใหญ่จะตรวจสอบรายการสินค้าที่ขายได้และยอดขายที่มาจากเงินสดและบัตรเครดิตว่าตรงกันหรือไม่ ธนพิริยะยังมีคู่มือการปฏิบัติงานในการบริหารเงินสดที่กำหนดระดับเงินสดสูงสุดไว้ ซึ่งพนักงานแคชเชียร์จะต้องคอยดูระดับเงินสดดังกล่าวอย่างเคร่งครัด ในกรณีที่มีเงินสดเกินกว่าระดับที่กำหนดไว้ หัวหน้าแคชเชียร์จะต้องนำเงินสดดังกล่าวเข้าตู้নিরภัยและนำฝากธนาคารอย่างน้อย 2 รอบต่อวัน เพื่อลดความเสี่ยงจากการสูญหายและถูกโจรกรรม นอกจากนี้ธนพิริยะมีการทำประกันภัยเพื่อป้องกันการโจรกรรมเงินสดทั้งในช่วงเวลาทำการและนอกเวลาทำการ

2) การบริหารสินค้าคงคลังในสาขาด้วยระบบเติมเต็ม

ธนพิริยะใช้ระบบเติมเต็มในการบริหารจัดการสินค้าคงคลังในสาขา โดยสำนักงานใหญ่จะใช้ฐานข้อมูลยอดขายย้อนหลัง 3 เดือนของแต่ละสาขาเพื่อกำหนดจำนวนสินค้าคงคลังที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละสาขา ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นระบบอัตโนมัติที่จะประมวลผลจากฐานข้อมูลและส่งคำสั่งตรงไปยังศูนย์กระจายสินค้าเพื่อส่งสินค้าไปยังสาขาในวันถัดไป ในการเติมเต็มทุกครั้งจะทำให้แต่ละสาขามีสินค้าคงคลังเพียงพอที่จะจำหน่ายได้ประมาณ 3 – 30 วัน ขึ้นอยู่กับประเภทสินค้าและขนาดคลังของสาขา

3) การตรวจนับสินค้าของสาขา

ธนพิริยะมีการตรวจนับสินค้าที่สาขาเป็นประจำ แบ่งเป็น 2 รอบ รอบละ 6 เดือน โดยจะตรวจนับสินค้าที่มีมูลค่าสูงรวมร้อยละ 70 ทุกเดือน และสินค้าที่เหลือมูลค่ารวมร้อยละ 30 จะถูกเวียนตรวจนับจนครบทั้งหมดร้อยละ 100 ในเวลา 6 เดือน

นอกจากนี้ สำนักงานใหญ่ยังส่งฝ่ายตรวจสอบภายในเข้ามาสุ่มตรวจนับที่สาขาโดยไม่บอกล่วงหน้า (Surprise Check) เดือนละ 1 ครั้ง โดยจะสุ่มตรวจกลุ่มสินค้าที่ขายดี กลุ่มสินค้าที่หมุนเวียนช้า และกลุ่มสินค้าที่ได้รับแจ้งว่าไม่มีในชั้นวางแต่มียอดคงเหลือในรายงานสินค้าคงเหลือ

นอกจากการตรวจนับประจำวันและการสุ่มตรวจนับโดยไม่บอกล่วงหน้าแล้ว สินค้าคงคลังของสาขาจะถูกตรวจนับ 100% ซ้ำอีกรอบโดยมีผู้สอบบัญชีสังเกตการณ์ตอนสิ้นปี

4) การจัดเก็บสินค้าคงคลังของสาขา

ระบบเติมเต็มของสำนักงานใหญ่จะกำหนดประเภทและจำนวนสินค้าที่จะมาส่งที่สาขาในแต่ละวัน โดยรถขนส่งสินค้าจากศูนย์กระจายสินค้าจะมาส่งสินค้าที่สาขาทุกวัน ยกเว้นบางสาขาที่อยู่นอกเมืองและมีคลังขนาดใหญ่ เช่น สาขาเวียงป่าเป้า รถขนส่งสินค้าจะไปส่ง 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์ เมื่อรถส่งสินค้ามาถึงพนักงานในสาขาก็จะตรวจสอบว่าประเภทและจำนวนตรงสินค้ากับใบสั่งโอนสินค้าที่ได้จากระบบเติมเต็มหรือไม่ หากสินค้าไม่ตรงกับใบสั่งโอนทางสาขาก็จะส่งคืนไปพร้อมรถขนส่งเพื่อคืนศูนย์กระจายสินค้า หลังจากนั้นทางสาขาก็จะนำสินค้าที่ผ่านการตรวจสอบแล้วเข้าจัดเรียงในชั้นวางที่กำหนดไว้เป็นหมวดหมู่

เนื่องจากคลังสินค้าของสาขามีพื้นที่จำกัด ธนพิริยะจึงวางผังคลังสินค้าเพื่อให้จัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีการจัดเก็บสินค้าไว้เป็นหมวดหมู่ชัดเจนและสำหรับสินค้าที่หมุนเวียนน้อยนั้นจะถูกจัดเก็บไว้ในชั้นวางที่หยิบสะดวก โดยสินค้าที่เก็บในคลังส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าที่ขายดีและหมุนเวียนบ่อย นอกจากนี้สาขาทนพิริยะมีการตรวจสอบอายุสินค้าอย่างสม่ำเสมอโดยสินค้าที่หมุนเวียนช้าหรือใกล้หมดอายุจะถูกโอนไปสำนักงานใหญ่เพื่อจัดเก็บในคลังของเสียแล้วดำเนินการส่งคืนให้ซัพพลายเออร์ต่อไป

5) การรักษามาตรฐานการให้บริการของสาขา

บริษัทฯ มีการกำหนดขั้นตอนปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายไว้อย่างชัดเจน พนักงานของร้านธนพิริยะทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรม การพูดจา กิริยา มารยาท การต้อนรับลูกค้าและการแก้ปัญหาให้ลูกค้า อีกทั้งมีการฝึกพนักงานให้มีความกระตือรือร้น มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและสามารถช่วยเหลือให้คำแนะนำกับลูกค้าได้ นอกจากนี้ ธนพิริยะยังมีการสุ่มตรวจสอบและประเมินมาตรฐานการดำเนินงานของทุกสาขาอย่างสม่ำเสมอในด้านการบริการ ความสะอาดของสาขา บ้ายราคา บ้ายโปรโมชั่น การจัดวางสินค้า สินค้าขาดชั้น วันหมดอายุของสินค้าและการแต่งกายของพนักงาน เป็นต้น เพื่อรักษาคุณภาพและมาตรฐานในแต่ละสาขา อีกทั้งยังมีการติดกล้องวงจรปิดในร้านค้าเพื่อตรวจสอบการบริการและลดปัญหาเรื่องสินค้าสูญหาย

2.4 ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

- ไม่มี -