บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันยานพาหนะเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับมนุษย์ เนื่องจากกิจกรรมในชีวิตประจำวันมีความเกี่ยวพันกับการใช้รถยนต์ในหลายๆ ด้านการใช้ชีวิตในตัวเมืองซึ่งการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ เช่น ที่ทำงาน โรงเรียน ร้านค้า มหาวิทยาลัย ต้องการความรวดเร็วปลอดภัยและสะดวกสบายโดยเฉพาะอย่างยิ่งรถยนต์ซึ่งเป็นยานพาหนะที่ตอบสนองความต้องการอย่างสมบูรณ์ในทุกๆด้านเป็นสิ่งจำเป็นและแพร่หลายมากโดยดูจากจำนวนรถยนต์ที่จดทะเบียนสะสมในปี 2554 มีจำนวน 29,585,729 คัน (กรมการขนส่งทางบก, 2555: ออนไลน์) เปรียบเทียบกับจำนวนประชากรของประเทศไทยที่มีจำนวนประมาณ 64,076,033คน (กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย, 2555: ออนไลน์) มีอัตราส่วนการใช้รถยนต์ต่อประชากรทั่วประเทศสูงถึง 1 ต่อ 2.16 ปัญหาที่จะตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้คือการเสียหาย ชำรุด และ เสื่อมสภาพของรถยนต์ ทำให้ผู้ใช้จำเป็นจะต้องนำรถของตนเองไปซ่อม หรือ หาซื้ออะไหล่มาเปลี่ยน และในบางครั้งรสนิยมของผู้ใช้เองก็ทำให้อะไหล่ในหลากหลายรูปแบบเป็นที่ต้องการ การใช้จ่ายเงินเป็นไปอย่างฝืดเคือง แต่อัตราการซื้อรถกลับเพิ่มขึ้นตามจำนวนประชากร ในปี พ.ศ.2554 มีจำนวนรถยนต์ที่จดทะเบียน 29,585,729 คัน ได้เพิ่มขึ้นในปีพ.ศ. 2553 เป็นจำนวน 1,502154 คัน (กรมการขนส่งทางบก, 2555: ออนไลน์) ในขณะที่ประชากรในปี พ.ศ. 2553 มีจำนวนประมาณ 63,725,062 คน ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นในปีพ.ศ. 2553 ประมาณ 350,971 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2555: ออนไลน์) แสดงให้เห็นว่าผู้คนให้ความสำคัญต่อการใช้รถยนต์มากขึ้น มีทั้งผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อรถยนต์ใหม่ และตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์เพิ่มขึ้น กิจการค้าขายอะไหล่รถยนต์จึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งขึ้นในสภาวะเศรษฐกิจเช่นนี้

จังหวัดเชียงใหม่นั้น ถูกจัดไว้เป็นอันดับ 4 ของจังหวัดที่มีประชากรมากที่สุดในประเทศไทย มีประชากรในจังหวัด 1,708,564 คน (กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย, 2555: ออนไลน์)และอาศัยอยู่อย่างหนาแน่นภายในตัวเมือง มีการใช้รถยนต์ในการเดินทางเป็นจำนวนมาก เปรียบเทียบจากจำนวนรถยนต์ที่มาดำเนินการทางทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่ในปี2553และ2554 ต่างกัน 62,196 คัน (สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่, 2555: ออนไลน์) ทุกวันนี้อะไหล่และผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับรถยนต์มีมากมายหลายยี่ห้อให้เลือก ในแต่ละร้านก็วางจำหน่ายไม่เหมือนกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และ สินค้าแต่ละชิ้นก็มีข้อดีข้อเสียแตกต่างกัน ทำให้ภาวการณ์แข่งขันในตลาดผู้ค้าอะไหล่จึงยิ่งทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการตัดสินใจและพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นตัวตัดสินว่าผู้บริโภคจะเลือกซื้อสินค้าจากร้านใด ดังนั้นร้านค้าต่างๆจึงต้องหากลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อมาดึงดูดผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นการบริการที่ประทับใจ การให้ส่วนลด และการรับประกันหลังการขาย เพื่อยึดครองส่วนแบ่งทางการตลาดของตนให้ได้มากที่สุด

บริษัท แดงกลอนประตู จำกัด เป็นบริษัทจำหน่ายและติดตั้งอะไหล่รถยนต์ ทุกรุ่นทุกยี่ห้อ และให้บริการซ่อมกลอนประตูรถยนต์ ปัจจุบันให้บริการทั้งสิ้น 2 สาขา ได้แก่ สาขาถนนระแกง ซึ่งเป็นสาขาแรก ตั้งอยู่บนเลขที่ 105 ถนนระแกง ตำบลช้างคลาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยคุณสมจิตต์ วงค์กองแก้ว เป็นผู้ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2521 และต่อมาได้ขยายสาขา 2 คือ สาขาถนนมหิดล ตั้งอยู่บนเลขที่ 250 ถนนมหิดล ตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจุบันมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้นกว่า 40 คน โดยแบ่งแยกการทำงานออกเป็น 2 ส่วนคือ แผนกขายอะไหล่รถยนต์และแผนกซ่อมกลอนประตูรถยนต์ เปิดให้บริการทุกวัน จันทร์ – เสาร์ เวลา 8.00 – 17.00 น. โดยรายได้หลักของบริษัทคือการจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ และรายได้รองคือการซ่อมกลอนประตูรถยนต์ รายได้จากการขายอะไหล่รถยนต์คิดเป็น 90 เปอร์เซ็นต์ ของรายได้ทั้งหมด กลุ่มลูกค้าของบริษัทถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลักคือ กลุ่มลูกค้ารายย่อย ซึ่งเป็นกลุ่มที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่บริษัทสูงถึง 70 เปอร์เซ็นต์ ต่อปี และกลุ่มที่สองคือ ลูกค้าองค์กร อาทิเช่น บริษัท เชียงกงอะไหล่ยนต์ บริษัท วี.เอ็น ออโต้บอดี้ จำกัด ห้างหุ้นส่วน เซ็นทรัลคาร์ จำกัด ห้างหุ้นส่วน หมื่นการช่าง จำกัด ห้างหุ้นส่วน เศรษฐศักดิ์บริการ จำกัด ห้างหุ้นส่วน เชียงใหม่ยนต์กิจ จำกัด เป็นต้น ซึ่งเป็นกลุ่มที่สร้างรายได้ให้บริษัท 30 เปอร์เซ็นต์ ต่อปี และจากข้อมูลพบว่า สาขาถนนระแกงมีจำนวนลูกค้ารายย่อยตั้งแต่ปี 2553 เป็นต้นมามีอัตราส่วนที่ลดลงตามลำดับ จาก 850 รายในปี 2553 เป็น 730 รายในปี 2554 และในปี 2555 ถึงเดือนมิถุนายนนี้ มีจำนวนลูกค้ารายย่อยเพียง 295 ราย ซึ่งถือได้ว่าเป็นอัตราส่วนที่ลดลงอย่างมาก และผลกระทบที่ตามมาจากจำนวนลูกค้าที่ลดน้อยลงนั้น คือ ปริมาณยอดขายของทางบริษัทฯ มีสัดส่วนที่ลดลงจากเดิมซึ่งถือว่าเป็นตัวเลขที่ค่อนข้างสูง (สมจิตต์ วงค์กองแก้ว :ประธานกรรมการ บริษัท แดงกลอนประตู จำกัด, 2555 : สัมภาษณ์) และจากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ผู้บริหารของบริษัทแดงกลอนประตู จำกัดมีความต้องการที่จะสร้างยอดขายให้เพิ่มมากขึ้นรวมถึงการเพิ่มจำนวนลูกค้าให้มีมากขึ้น พร้อมทั้งยังเล็งเห็นความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในทุกด้าน ซึ่งหมายความว่านอกจากจะเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าเพื่อแข่งขันกับคู่แข่งขันในตลาดแล้ว ทางบริษัทแดงกลอนประตู จำกัดยังต้องศึกษาเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการให้มีความเหมาะสม และสามารถตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น เนื่องจากความพึง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พอใจที่ดีนั้นมักส่งผลตามมากในด้านการมีลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นจากการพูดปากต่อปาก และปริมาณยอดขายที่เพิ่มขึ้นมาอีกด้วย

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทแดงกลอนประตู จำกัด สาขาถนนระแกง ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับบริษัทแดงกลอนประตู จำกัด โดยตรง และผู้ประกอบการธุรกิจในประเภทเดียวกัน โดยสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการวางแผนการตลาด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับกลุ่มลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทแดงกลอนประตู จำกัด สาขาถนนระแกง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทแดงกลอนประตู จำกัด สาขาถนนระแกง

2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการทำงาน การกำหนดแผนการตลาดให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท แดงกลอนประตู สาขาถนนระแกง ซึ่งเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่เกิดจากการรับรู้ผลจากการให้บริการของบริษัท แดงกลอนประตู จำกัด สาขาถนนระแกง

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้ารายย่อย ซึ่งได้แก่ ผู้บริโภคทั่วไปที่มาซื้ออะไหล่รถยนต์ หรือเข้ามาใช้บริการรับติดตั้ง ซ่อมบำรุงที่บริษัทแดงกลอนประตู จำกัด สาขาถนนระแกง

ส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งบริษัทนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยทางด้านกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริษัทแดงกลอนประตู จำกัด ตั้งอยู่ที่ 105 ถ.ระแกง ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2521 ให้บริการในการจัดจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ ทุกรุ่น ทุกยี่ห้อ ทั้งค้าปลีกและค้าส่ง รวมถึงให้บริการในการติดตั้งอะไหล่รถยนต์ และซ่อมกลอนประตูรถยนต์

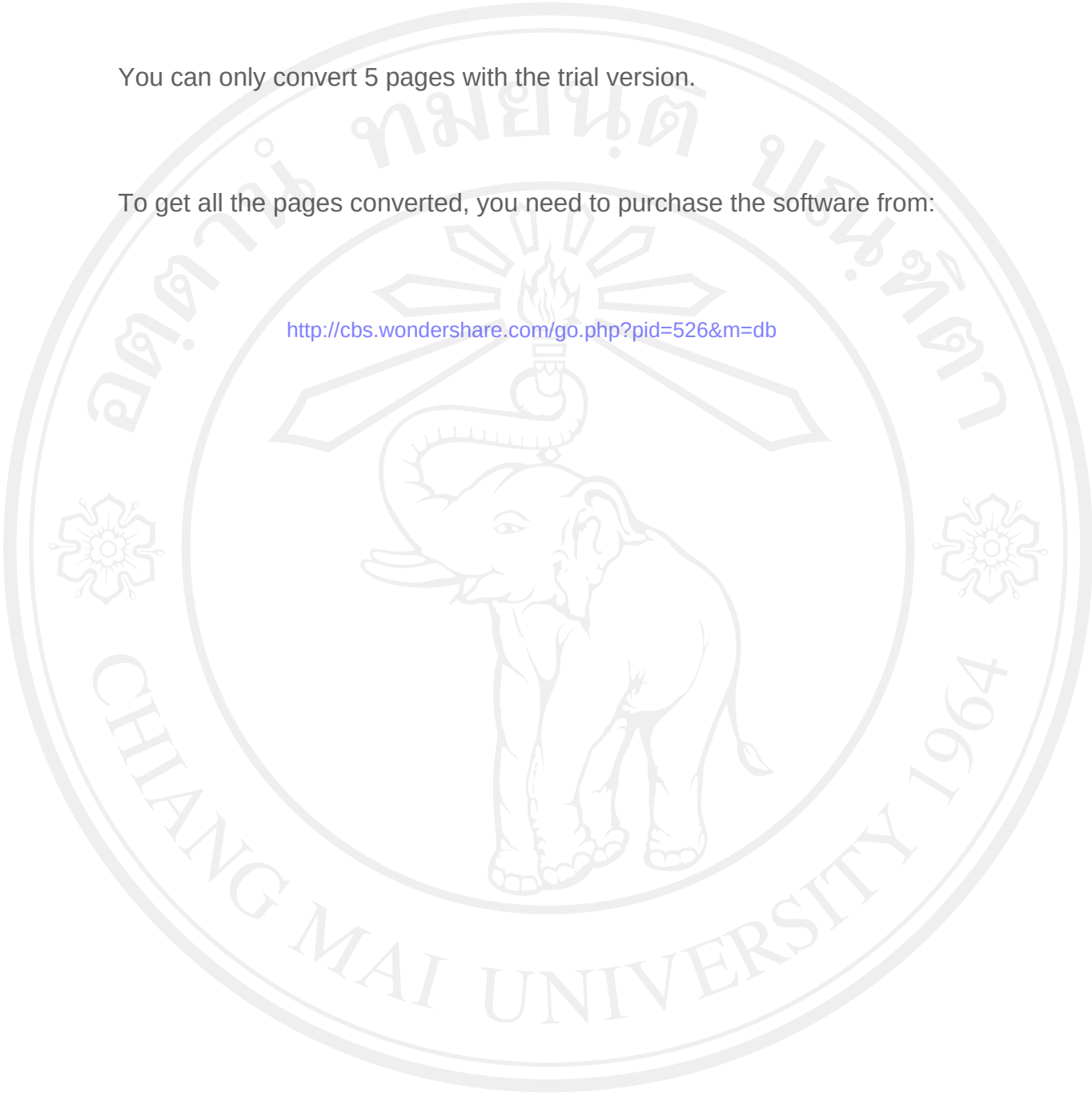
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Thank you for evaluating Wondershare PDF Password Remover.

You can only convert 5 pages with the trial version.

To get all the pages converted, you need to purchase the software from:

http://cbs.wondershare.com/go.php?pid=526&m=db



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved