

ประเมินผลและเลือกตราสินค้าตลอดจนการพิจารณาผู้เสนอขายสินค้าต่างๆ การซื้อขององค์กรมีข้อที่ควรพิจารณา คือ

- 1) องค์กรไม่ได้ซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อการ บริโภค หรือ อรรถประโยชน์ส่วนบุคคล แต่ต้องการสินค้าและบริการเพื่อใช้ในการผลิต การขาย ต่อ หรือการให้บริการต่อไป
- 2) มีบุคคลหลายคนเกี่ยวข้องกับการซื้อในองค์กร โดยเฉพาะรายการสินค้าที่สำคัญ ผู้ตัดสินใจโดยทั่วไปมีความรับผิดชอบในองค์กรและการตัดสินใจซื้อ
- 3) องค์กรจะกำหนดนโยบาย เงื่อนไข และความต้องการเอาไว้ซึ่งผู้ซื้อขององค์กรจะต้องระมัดระวังเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการกำหนดไว้
- 4) ในตลาดองค์กรจะมีการกำหนดเงื่อนไขข้อเสนอและสัญญาซื้อขาย แต่ในตลาดผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องมี

ข้อมูลบริษัท ช.รศมี ชัฟฟลาย จำกัด

บริษัท ช. รศมี ชัฟฟลาย จำกัด ดำเนินธุรกิจให้บริการขาย เช่า ซ่อม รถยกฟอร์คลิฟท์ และอะไหล่ สำหรับรถยกฟอร์คลิฟท์ทุกรุ่น ทุกยี่ห้อ

ธุรกิจประกอบด้วยสินค้า และ /หรือบริการหลักๆ ดังนี้

สินค้า ได้แก่

1. ตัวแทนจำหน่ายชิ้นส่วน, ส่วนประกอบ, อะไหล่, ของรถยกฟอร์คลิฟท์และรถดักยี่ห้อ TCM และ CROWN
2. จำหน่ายรถฟอร์คลิฟท์มือสองไฟฟ้า และน้ำมัน ทุกยี่ห้อ
3. จำหน่ายอะไหล่และอุปกรณ์รถยกฟอร์คลิฟท์ไฟฟ้า-น้ำมัน ทุกรุ่น ทุกยี่ห้อ
5. จำหน่ายแบตเตอรี่สำหรับรถยกฟอร์คลิฟท์
6. ชาร์จเจอร์สำหรับรถฟอร์คลิฟท์
8. Hand Pallet

บริการ ได้แก่

1. บริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษารถยกฟอร์คลิฟท์ทุกรุ่น ทุกยี่ห้อ เป็นรายเดือน
2. บริการซ่อมบำรุงรถยกฟอร์คลิฟท์ทุกรุ่น ทุกยี่ห้อ
3. บริการให้เช่ารถยกฟอร์คลิฟท์ทั้งรถใหม่ และ รถมือสอง เป็นรายเดือน และรายปี
4. บริการซ่อมบำรุง Traction Battery , Charger สำหรับรถฟอร์คลิฟท์
5. บริการซ่อมบำรุงรถแฮนด์ลิฟท์

6. บริการซ่อมบำรุงรถกอล์ฟ

รูปแบบของกระบวนการผลิต

ให้บริการครบวงจร ทั้งจำหน่าย เช่น บริการซ่อม เกี่ยวกับรถกอล์ฟ และ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในธุรกิจรถกอล์ฟ

การแบ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

บริษัท ฟอรัคลิฟท์ จำกัด ได้กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มด้วยกันคือ

1. กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรม ลำพูน เหมือนแม่มาะ
2. กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง ได้แก่ กลุ่มลูกค้าห้องเย็น ลูกค้าวัสดุก่อสร้าง
3. กลุ่มลูกค้าธุรกิจเกษตร ได้แก่ กลุ่มค้าหอม ลำไยอบแห้ง

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

อภิพงศ์ บุญธรรณรักษ์ (2549) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 36-50 ปี การศึกษาระดับ ปวช.-ปวส. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งคือ 5,000-10,000 บาท มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ส่วนใหญ่ที่ตั้งหรือสถานประกอบการตั้งอยู่ในอำเภอเมือง เหตุผลที่ใช้บริการ คือ ซื้อขายกันมานาน ใกล้บ้าน ความต้องการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยากให้ทางกิจการมีคือ การจัดหาวัสดุ อะไหล่ และอุปกรณ์ ให้พร้อมต่อการให้บริการ

ผลการศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ การติดต่อทางโทรศัพท์ ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ประสบการณ์ของพนักงาน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ บริการครบวงจร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย

ลำดับแรก คือ ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย ปัจจัยด้านราคา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ลำดับแรก คือ รูปแบบการชำระด้วยเงินสด ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงของบริษัทฯ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดลูกค้าประจำ

สยาม ธรรมชื่น (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส. อีเล็กทริคอล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือกลุ่มผู้รับเหมาก่อสร้าง และผู้ประกอบการหอพัก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส. อีเล็กทริคอล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยย่อยในแต่ละด้านมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การให้บริการลูกค้าตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง ด้านราคา ได้แก่ อัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน ด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีพนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงานได้อย่างชัดเจน ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ความสะอาดของอาคารสถานที่

ชนัด เตชะมหพันธ์ (2551) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ อำเภอเมือง อุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า และระดับปริญญาตรี ระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และใช้รถกระบะมากที่สุด รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดลิ้มเจริญยางยนต์จากคนรู้จักแนะนำ มีการใช้บริการในการเปลี่ยนยางมากที่สุด ความถี่ในการใช้บริการมากกว่าปีละครั้ง สาเหตุในการเลือกใช้บริการ คือ มีช่างให้เลือกหลายยี่ห้อ ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดลิ้มเจริญยางยนต์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจใน

ระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้าร้องขอ ด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน, เฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ ด้านการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพักรับรองลูกค้า ความสะอาดของส่วนให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปลายทางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานสวมเครื่องแบบสุภาพเรียบร้อย ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ

วีระชาติ ตรีชัยวิจิตร (2551) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการบริการหลังการขายของลูกค้าบริษัท นัตมอเตอร์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการหลังการขายรถจักรยานยนต์ของบริษัท นัตมอเตอร์ จำกัดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยในแต่ละด้านมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (บริการ) ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท/ศูนย์บริการ คุณภาพของอะไหล่และอุปกรณ์ต่าง ๆ และมีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ ปัจจัยด้านราคาค่าบริการ ได้แก่ ระดับราคาของค่าแรงบริการและระดับราคาของค่าอะไหล่ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ ป้ายแสดงชื่อร้านค้ามีความเด่นชัดสังเกตเห็นได้ง่าย ที่ตั้งของศูนย์บริการมีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อ และมีที่จอดเพียงพอ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ พนักงานให้การแนะนำในการให้บริการ มีส่วนลดราคาค่าบริการ/ค่าอะไหล่ และมีการแจ้งข่าวกิจกรรมทางการตลาดที่บริษัทจัดขึ้น ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ได้แก่ มารยาทและการแต่งกาย ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ และความสุภาพและอหยาอหิมตริ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ เวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม สภาพความพร้อมของรถเมื่อลูกค้ามารับรถกลับ และขั้นตอนในการบริการโดยรวม ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของศูนย์บริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์ครบถ้วนในการให้บริการ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ครบถ้วนในการให้บริการ